 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: MM-GAC-C-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
	MACROPROCESO MISIONAL	Fecha de vigencia: 30/11/2020

CONTROL DE CAMBIOS	
Versión	Descripción de la modificación
1	Adopción de la caracterización del proceso
2	Actualización de la caracterización del proceso
3	Actualización de la caracterización del proceso Mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
4	Actualización de la caracterización del proceso Mediante Resolución 942 del 03 de noviembre de 2020, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: FRANKLIN CAÑAS CARGO: JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN FECHA: 20/11/2020 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: ELKIN BOLAÑO ORTIZ CARGO: P.U. OFICINA SIG FECHA: 25/11/2020 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: KAROL FUENTES SANGREGORIO CARGO: JEFE DE OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN FECHA: 30/11/2020 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO

RESPONSABLES LÍDERES	Alcalde, secretario general, Líder de Atención al ciudadano
-----------------------------	---

OBJETIVO	Coordinar la Gestión de Atención al Ciudadano del Distrito de Santa Marta con el propósito de generar satisfacción y confianza hacia el usuario, a través de mecanismos que garanticen el acceso seguro de los trámites, programas y servicios.
-----------------	---

ALCANCE	El proceso inicia con el servicio al ciudadano en la Alcaldía, fortaleciendo los canales de atención para el acceso a trámites, servicios, programas, administración del PQRS, y termina con estrategias para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.
----------------	---

BASE LEGAL	Constitución Política
	Ley 1474 de 2011 Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
	Ley 1437 art. 5, 7, 9, 14 Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
	Ley 872 de 2003 (Sistema de Gestión de Calidad)
	Ley 962 de 2005 Anti-trámites.
	Plan Nacional de Desarrollo.
	Decreto 1151 de 2008 (Estrategia Gobierno en Línea)



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: MM-GAC-C-001

GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 4

MACROPROCESO MISIONAL

Fecha de vigencia:
30/11/2020

Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)

Decreto 1122 de 1999 sobre atención integral

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

COPIA NO CONTROLADA



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: MM-GAC-C-001

GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO


Versión: 4

MACROPROCESO MISIONAL


Fecha de vigencia:
30/11/2020

PROVEEDOR		ENTRADAS (insumos)	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDAS (productos o servicios)	CLIENTE – PROCESO	
Interno (proceso)	Externo					Interno (proceso)	Externo
PLANEAR							
Gestión de la Planeación y Direccionamiento Estratégico	Gobierno Nacional Congreso de la republica	Plan Nacional de Desarrollo; Plan de Desarrollo Departamental, Planes Maestros, Planes Estratégicos, Documentos CONPES, Plan de Desarrollo Distrital; POT; Plan Decenal para Santa Marta 2015-2025 Políticas institucionales y de operación Plan Estratégico Institucional Proyectos de Inversión (Fichas EBI- D) Presupuesto Plan de Contratación Plan de Acción Institucional (la vigencia)	Planificar la Gestión para la Atención al Ciudadano Elaborar Mapa de Riesgos	Jefe Atención al Ciudadano	Necesidades y propuestas de adecuación de Espacios y logística para atender a los usuarios Plan de acción Mapa de riesgos elaborado	Proceso Gestión para la Atención al ciudadano	




 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: MM-GAC-C-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
	MACROPROCESO MISIONAL	Fecha de vigencia: 30/11/2020

PROVEEDOR		ENTRADAS (insumos)	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDAS (productos o servicios)	CLIENTE – PROCESO	
Interno (proceso)	Externo					Interno (proceso)	Externo
HACER							
TODOS LOS PROCESOS Proceso Gestión para la Atención al Ciudadano		Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias asignadas Necesidades de Publicación, Divulgación, acompañamiento, entre otros	Recepcionar, orientar y direccionar las peticiones, quejas, Reclamos, denuncias y sugerencias.	Jefe Atención al Ciudadano	Respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	TODOS LOS PROCESOS Proceso Gestión de las Comunicaciones	Partes Interesadas (Entidades del orden nacional, distrital, entes de control, ciudadanos, entre otros)
			Dirigir canales de atención.		Respuesta de los canales de atención (correo, presencial, chat virtual, entre otras)		
			Gestionar las Publicaciones, Divulgaciones y/o acompañamiento, entre otros)		Requerimiento de comunicación (Publicación, Divulgación, acompañamiento, entre otros)		

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: MM-GAC-C-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
	MACROPROCESO MISIONAL	Fecha de vigencia: 30/11/2020


PROVEEDOR		ENTRADAS (insumos)	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDAS (productos o servicios)	CLIENTE – PROCESO	
Interno (proceso)	Externo					Interno (proceso)	Externo
VERIFICAR							
Gestión para la Atención al Ciudadano	Gobierno Nacional, Consejos de Política, Congreso	Normatividad vigente, políticas y directrices institucionales, herramientas de medición y seguimiento establecidas	Seguimiento a los indicadores	Gestión Atención al Ciudadano	Reporte de indicadores Informe de Gestión Seguimiento de Políticas Públicas	Gestión de la Planeación y Direccionamiento Estratégico Gestión del Capital Humano	Alcaldía Distrital, Gobernación, Gobierno Nacional
ACTUAR							
Control y Mejora	Entes de control	Informe de gestión Informes de Auditorías Internas o Externas Mapa de Procesos	Elaborar e implementar acciones correctivas, acciones preventivas, y de mejora. Implementar acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad	Jefe de Atención al Ciudadano Jefe de Control Interno	Acciones correctivas Acciones preventivas Planes de Mejoramiento implementados	Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa Control y Mejora	Alcaldía Distrital

Procedimientos relacionados	
Nombre del Procedimiento	Código del procedimiento
Atención De PQRSDF	MM-GAC-P-001
Acciones De Participación Ciudadana	MN-GAC-P-002
Acuerdo de Niveles de Servicios.	MN-GAC-P-003
Atención Presencia y telefónica en Servicio al Ciudadano	MM-GAC-P-004
Atención Por Canal Virtual	MN-GAC-P-006
Gestión De Trámites Y Servicios	MN-GAC-P-007
Procedimiento Para La Caracterización De Ciudadanos Y Grupos De Interés A Través De Canales De Atención Institucionales	MN-GAC-P-008

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: MM-GAC-C-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
	MACROPROCESO MISIONAL	Fecha de vigencia: 30/11/2020

Seguimiento y/o medición	Administración del Riesgo Acción Preventiva	Planes de Mejoramiento Acción Correctiva
Ver "Formato Hoja de vida de Indicadores (ME-SIG-F-006)"	Formato Matriz de Riesgos (ME-SIG-F-005) Plan de Manejo de riesgos (Acción preventiva)	Planes de Mejoramiento

COPIA NO CONTROLADA

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: MM-GAC-C-001
	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
	MACROPROCESO MISIONAL	Fecha de vigencia: 30/11/2020

Recursos					
Humanos:	Físicos:	Financieros:	Tecnológicos:	Técnicos:	Virtuales:
Personal de planta y contratistas	Infraestructura puestos de trabajo	Proyectos de inversión y presupuesto	Sistemas de Información Hardware y software	No Aplica	Intranet Página Web

COPIA NO CONTROLADA