



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: ME-GAC-P-002

GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 5

MACROPROCESO MISIONAL

Fecha de vigencia:
05/07/2024

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la modificación
1	Adopción del procedimiento <i>Coordinación Ciudadana</i> .
2	Se actualizo y cambio el nombre del procedimiento a <i>Acciones de Participación Ciudadana</i> .
3	Actualización del procedimiento Acciones De Participación Ciudadana 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 del procedimiento Acciones De Participación Ciudadana Mediante Resolución 942 del 03 de noviembre de 2020, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
5	Se actualizó el procedimiento, se establecieron nuevos responsables y se suprimió un documento relacionado.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: YARA ALEJANDRA PEREA TORRES CARGO: P. U OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO FECHA: 26/06/2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: ROBERTO POLO HURTADO CARGO: P. U OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN FECHA: 27/06/2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: ERIKA BELTRÁN CELEDÓN CARGO: JEFE DE OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO FECHA: 03/07/2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO NOMBRE: CLAUDIA CUELLO DAZA CARGO: SECRETARIA GENERAL FECHA: 04/07/2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO

RESPONSABLES LÍDERES	Secretaria General, Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano,
-----------------------------	---

OBJETIVO	Fortalecer los canales de comunicación, estableciendo vínculos directos entre la Administración Distrital y las Comunidades para mejorar la participación ciudadana en el desarrollo de los procesos de la gestión pública.
-----------------	---

ALCANCE	Este procedimiento inicia desde la recepción de la solicitud de un ciudadano para la cita y/o visita del alcalde a la comunidad y termina con la presentación de un informe consolidado de las gestiones adelantadas.
----------------	---

BASE LEGAL

Constitución Política de Colombia de 1991, Art. 23, 40, 74 y 209. 2.
Ley 1474 del 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art 76
Ley 962 de 2005, Anti-trámites, Art. 81. 7. 9.
Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición, Art. 4 – 31. 3.
Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Art. 76. 8.
Decreto 0019 de 2012, Anti trámites.

DEFINICIONES

<p>Quejas: Se relaciona con una denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal del ciudadano, quien se encuentra plenamente identificado, quien expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia una anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.</p>
<p>Queja Anónima: Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse indica que no necesita respuesta, es de anotar que según el artículo 23 de la constitución política de Colombia, la administración si bien gestionara el tratamiento respectivo, no se obliga a generar respuesta a este tipo de requerimiento.</p>
<p>Sugerencia: Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios distritales, que conlleve beneficio para la ciudadanía.</p>
<p>Tramites: Es toda gestión o diligenciamientos que debe hacer el ciudadano para obtener un resultado.</p>
<p>Canal virtual: Son los diferentes espacios que se habilitan al ciudadano, como un campo de datos de los que cada punto puede considerarse como una puerta de entrada a otro campo de datos, hacia un nuevo espacio virtual que conduce a su vez a otros espacios de datos.</p>
<p>Página web: Espacio virtual de información, accesible por medio de un navegador de internet y que está formado por archivos de textos estáticos, imágenes, audio, videos, hipervínculos y paginas dinámicas.</p>
<p>Reclamo: Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.</p>
<p>Felicitaciones: Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.</p>
<p>Denuncia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico que se establece frente a la Alcaldía donde se informa algún tipo de irregularidad, delito o crimen.</p>
<p>Medio de participación: Es el medio por el cual se recibe el documento de origen ciudadano (correo, internet, línea telefónica, presentación personal, audiencias, medios de comunicación y otros).</p>
<p>Documento de Origen Ciudadano: Para este procedimiento se entiende por documento de origen ciudadano las quejas, denuncias y peticiones que provienen de la ciudadanía u otra entidad pública o privada.</p>
<p>Petición: Solicitud que puede presentar toda persona ante las autoridades, en los términos señalados en la ley, por motivos de interés general o particular, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos</p>

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

Trimestralmente se presentará un informe ante la Secretaría General detallando las citas y/o visitas que realiza el alcalde a las Comunidades.

Todos los procesos que realicen actividades con Comunidades deben articular con el Proceso de Gestión de las Comunicaciones y la Secretaría Privada los cronogramas y eventos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Recibir por los diferentes medios de atención las solicitudes de citas en general, o visitas del alcalde a la comunidad en eventos de participación comunitaria. (si la solicitud se recibe en una dependencia distinta a despacho ir a actividad 2)	Despacho del alcalde/Todas las dependencias	Funcionario encargado	Llamadas, Correos electrónicos, Atención personal, plataforma digital
2	Remitir solicitudes al despacho del alcalde.	Todas las dependencias	Funcionario encargado	Solicitud remitida
3	Realizar visitas a la comunidad verificando la solicitud del ciudadano o grupo de ciudadanos.	Persona designada por el Despacho del Alcalde (comunicaciones)	Funcionario o contratista encargado	Notas tomadas del estudio de la zona y de las necesidades de la comunidad o del sector
4	Clasificar las solicitudes y necesidades por dependencias responsables del tema en particular.	Despacho del alcalde	Profesional Universitario	Plataforma digital / Base de datos del Despacho en enlace con Comunicaciones
5	Remitir solicitudes a las dependencias competentes de acuerdo con el sector al cual pertenezca la solicitud para que designen a un delegado y coordinar en la agenda el cronograma para atender las solicitudes realizadas.	Despacho del alcalde	Profesional Universitario	Plataforma digital Cronograma en Excel



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: ME-GAC-P-002

GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 5

MACROPROCESO MISIONAL

Fecha de vigencia:
05/07/2024

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
6	Coordinar con la Oficina de Comunicaciones Estratégicas el cronograma de fechas para garantizar la logística necesaria de las reuniones en la alcaldía y/o las visitas a las diferentes comunidades.	Despacho del Alcalde	Profesional Universitario	Correos electrónicos
7	Informar a los solicitantes una vez se tenga el cronograma definido y aprobado por el alcalde.	Despacho del Alcalde / Oficina Comunicaciones estratégicas	Profesional Universitario	Correos electrónicos, Llamadas telefónicas
8	Realizar la sesión identificación de problemáticas y de respuesta a solicitudes de comunidades según agenda, estableciendo dependencia responsable de dar trámite.	TODAS LAS DEPENDENCIAS	Alcalde, secretario de Despacho, Asesores	Memorias del evento Formatos de identificación de inquietudes y problemáticas de la comunidad: ✓ Alcaldía al barrio (MM-GAC F-003) ✓ Café con el alcalde (MM-GAC-F- 004)
9	Hacer seguimiento a las respuestas de las solicitudes de las comunidades con las dependencias responsables	Oficina de Atención al Ciudadano	Jefe de Atención al Ciudadano	Plataforma digital
10	Consolidar y elaborar un informe de la participación ciudadana con destino al Despacho del Alcalde.	Oficina de Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Informe de la participación ciudadana.



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: ME-GAC-P-002

GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

Versión: 5

MACROPROCESO MISIONAL

Fecha de vigencia:
05/07/2024

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Nombre:	Código:
Manual Para La Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias - PQRSD	ME-GAC-M-001
Formato de identificación de inquietudes y problemáticas de la comunidad – Alcaldía al Barrio	MM-GAC-F-003
Formato de identificación de inquietudes y problemáticas de la comunidad – Café con el alcalde.	MM-GAC-F-004

COPIA NO CONTROLADA