



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS

Código: MM-GAC-P-003

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 4

MACROPROCESO MISIONAL

Fecha de vigencia:
05/07/2024

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la modificación
1	Adopción del procedimiento Acuerdo de Niveles de Servicios .
2	Adopción del procedimiento Acuerdo de Niveles de Servicios Mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
3	Adopción del procedimiento Acuerdo de Niveles de Servicios Mediante Resolución 942 del 03 de noviembre de 2020, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
4	Se actualizó el procedimiento Acuerdo de Niveles de Servicios , se establecieron nuevos responsables.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: YARA ALEJANDRA PEREA TORRES CARGO: P. U OFICINA DE ATENCIÓN 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 ATENCIÓN 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	Alcalde, Secretario General, Jefe de Oficina de Atención al ciudadano.
-----------------------------	--

OBJETIVO	Constituir acuerdos de nivel de servicios entre dependencias de la Alcaldía de Santa Marta para responder oportunamente a las solicitudes de los ciudadanos garantizando fácil acceso y pronta solución, simplificando la cantidad de servicios.
-----------------	--

ALCANCE	Este procedimiento inicia con la identificación de los trámites que guardan relación con otras dependencias y finaliza con los acuerdos de nivel.
----------------	---

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS	Código: MM-GAC-P-003
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
	MACROPROCESO MISIONAL	Fecha de vigencia: 05/07/2024

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
	Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)
	Decreto 1122 de 1999 sobre atención integral
	Decreto Ley 019 de 2012.

DEFINICIONES
Tramites: Es toda gestión o diligenciamientos que debe hacer el ciudadano para obtener un resultado.
Servicio: Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.
Acuerdos de nivel de servicio: ANS, Son compromisos establecidos para brindar un buen servicio a los usuarios de TI. Basados en niveles de atención.
Acuerdo de nivel de servicios "ANS": (Diseño del Servicio) describe el Servicio de TI, documenta los Objetivos de Nivel de Servicio y especificando las responsabilidades en cuanto a la prestación del servicio de TI y del usuario del proceso.
Requisito: Necesidad o experiencia establecida generalmente implícita u obligatoria. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO9000:2000, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) 2000/12/15.

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:
Realizará el análisis de requerimientos tecnológicos e informarlos al proceso de Gestión TIC, para dar soporte al procedimiento de <i>Acuerdos de Niveles de Servicios</i> .
Todos los procesos deberán dar cumplimiento a los términos de Ley para dar respuesta.
La oficina de atención al ciudadano realizará reuniones con dependencias y entidades que se encuentren interesadas en hacer <i>Acuerdos de Niveles de Servicios</i> .

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Identificar que dependencias pueden compartir información que simplifique o racionalice el trámite.	Oficina de Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Registro de Dependencia Relación de trámites.
2	Parametrizar los requisitos contenidos en los Acuerdos de Niveles de servicio - ANS entre las dependencias identificadas.	Oficina de Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Tabla de Parametrización / Plataforma digital
3	Aprobar el Acuerdo de Nivel de Servicio - ANS.	Secretaría General	Secretario (a) General	Aprobación firmada
4	Seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS.	Oficina de Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Informe

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS	Código: MM-GAC-P-003
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
	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
Estrategia de Racionalización de Tramites	NA
Plan Anticorrupción y Anti-tramites	NA

COPIA NO CONTROLADA