

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA EN SERVICIO AL CIUDADANO	Código: MM-GAC-P-004
	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 <i>Atención presencial en servicio al ciudadano</i>
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	Unión del canal presencial y telefónico, se referenciaron nuevos registros y documentos relacionados.

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 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	Secretario General, Jefe de Oficina de Atención al ciudadano
-----------------------------	--

OBJETIVO	Definir los lineamientos para el control de la prestación del servicio del canal presencial y telefónico de la alcaldía de Santa Marta en: Servicio al Ciudadano de la Alcaldía y en los centros de referenciación de oferta social y de emprendimiento.
-----------------	--

ALCANCE	Este procedimiento inicia en el primer contacto con el ciudadano quien presenta una solicitud y termina con el direccionamiento o solución ya sea mediante el canal presencial o telefónico.
----------------	--

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA EN SERVICIO AL CIUDADANO	Código: MM-GAC-P-004
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
	MACROPROCESO MISIONAL	Fecha de vigencia: 05/07/2024

BASE LEGAL	Decreto Ley 019 de 2012.
	Constitución Política de Colombia de 1991, Art. 23, 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.
Ley 1755 de 2015 Por la cual se regula el derecho de petición.	

DEFINICIONES
Canal Presencial: Por medio de este canal, la ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información, realiza diferentes tramites o vincularse a lo programa sociales ofrecidos por la administración Distrital
Tramites: Serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para “adquirir un derecho o cumplir con una obligación” prevista o autorizada por la Ley, cuyo resultado es un producto o un servicio.
Servicio: Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles o intangibles.
Call Center: Es un área donde asesores debidamente capacitados realizan llamadas o reciben llamadas desde o hacia ciudadanos que soliciten información de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:
Se presentará a Secretaría General un informe trimestral de los ciudadanos atendidos por el canal presencial y canal telefónico de la Alcaldía Distrital de Santa Marta
Todos los procesos deberán dar cumplimiento a las respuestas de las solicitudes, en términos de Ley.
Se utilizará la línea telefónica No. <u>(605) 4209600</u> que se encontrara debidamente publicada en la página web y demás medios de publicidad de la Alcaldía.
Oficina de atención al ciudadano realizará el análisis de requerimientos tecnológicos e informarlos al proceso de Gestión TIC, para dar soporte al procedimiento de atención a la ciudadanía a través de la línea telefónica y presencial.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Identificar información, trámites y servicios que se puedan ofrecer desde los canales presencial	Oficina de Atención al Ciudadano.	Profesional Universitario	Guía de tramites (ME-GAC-G-001)

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
	y telefónico, teniendo en cuenta los recursos humanos, técnicos y físicos necesarios.			Actas de reuniones (ME-SIG-F-001)
2	Capacitar a los asesores de servicio al ciudadano en los tramites y servicios de la alcaldía con apoyo de las dependencias de las cuales se da información.	Oficina de Atención al Ciudadano.	Profesional Universitario	Registro de Asistencia (ME-SIG-F-002)
3	Recibir, registrar, y caracterizar al ciudadano en el formulario de atención dispuesto para el canal presencial y telefónico.	Oficina de Atención al Ciudadano.	Profesional Universitario	Formulario de atención al ciudadano
3	Recepcionar la solicitud o inquietud del ciudadano, registrándola en el formulario de atención dispuesto para el canal presencial y telefónico.	Oficina de Atención al Ciudadano.	Profesional Universitario	Formulario de atención al ciudadano
6	Direccionar a las dependencias respectivas para atender la solicitud del ciudadano y registrarlo en el formato de atención al ciudadano.	Oficina de Atención al Ciudadano.	Profesional Universitario	Formulario de atención al ciudadano
7	Realizar encuesta de satisfacción al ciudadano, si es presencial será inmediatamente mediante link o QR, si es telefónica, enviar la encuesta al correo electrónico del ciudadano atendido.	Oficina de Atención al Ciudadano.	Profesional Universitario	Encuesta de satisfacción. Correo electrónico.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Nombre:	Código:
Manual de Atención al Ciudadano	(ME-GAC-M-001)
Guías de tramites	(ME-GAC-G-001)
Manual de PQRS	(ME-GAC-M-002)
Registro de Asistencia	(ME-SIG-F-002)
Formulario de atención al ciudadano	