



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

ATENCIÓN POR CANAL VIRTUAL

Código: MM-GAC-P-006

GESTION 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 Atención por canal virtual .
2	Adopción del procedimiento Atención por canal virtual 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 Atención y Publicación de Información por Canal Virtual 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 referenciaron nuevos documentos relacionados.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: YARA ALEJANDRA PEREA TORRES CARGO: P. U OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO FECHA: 26/07/2024 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: 04/07/2027 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO

RESPONSABLES LÍDERES	Secretario General, Jefe de Oficina de Atención al ciudadano.
-----------------------------	---

OBJETIVO	Revisar y actualizar la información de los trámites y servicios de cada dependencia de la Alcaldía Distrital de Santa Marta en la página web.
-----------------	---

ALCANCE	Este procedimiento inicia con la revisión de los trámites y servicios actuales de la página web y finaliza con la publicación de nuevos trámites y servicios en línea.
----------------	--

BASE LEGAL	Decreto 2573 de 2014 , Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 1151 de 2008 (Estrategia Gobierno en Línea).



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

ATENCIÓN POR CANAL VIRTUAL

Código: MM-GAC-P-006

GESTION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 4

MACROPROCESO MISIONAL

Fecha de vigencia:
05/07/2024

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.

Gobierno en línea: es una estrategia definida por el Gobierno Nacional, que pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (T.I.C)

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.

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

Se realizarán reuniones para la revisión de trámites y servicios para ser publicados en la página web con la Oficina TICS y Atención al Ciudadano.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Revisar la información de trámites y servicios en la página web para su actualización y publicación.	Secretaria General/ Oficina de Atención al ciudadano	Profesional Universitario	Acta de reunión ME-SIG-F-001
2	Solicitar a cada dependencia de la Alcaldía de Santa Marta, información de ubicación, trámites y servicios para publicación la página web. Nota: Cada dependencia deberá enviar los ajustes pertinentes cada vez que sean necesarios.	Secretaria General/ Atención al ciudadano Oficina SIG	Profesional Universitario	Correo Electrónico
3	Realizar levantamiento de trámites y servicios.	Secretaria General/ Atención al ciudadano Oficina SIG	Profesional Universitario	Formato hoja de vida de trámites y servicios (ME-GAC-F-003)
4	Actualizar, publicar los trámites y servicios revisados.	Dependencias de la Alcaldía según corresponda / Atención al ciudadano Oficina TIC	Profesional Universitario	Informe



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

ATENCIÓN POR CANAL VIRTUAL

Código: MM-GAC-P-006

GESTION 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
Formato hoja de vida de trámites y servicios	ME-GAC-F-003
Formato acta de reunión	ME-SIG-F-001

COPIA NO CONTROLADA