



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

GESTIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS

Código: MM-GAC-P-007

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 Gestión de trámites y servicios .
2	Adopción del procedimiento Gestión de trámites y 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 Gestión de trámites y 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 Gestión de trámites y servicios , 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 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	Alcalde, Secretario General, Jefe de Oficina de Atención al ciudadano.
-----------------------------	--

OBJETIVO	Atender las solicitudes de los diferentes trámites y servicios de forma pertinente a través de los diferentes canales de atención acorde a la normativa vigente, generando satisfacción en los ciudadanos de la Ciudad de Santa Marta
-----------------	---

ALCANCE	Este procedimiento inicia con la recepción de las solicitudes y finaliza con la entrega de la respuesta del trámite o servicio al ciudadano.
----------------	--

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GESTIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS	Código: MM-GAC-P-007
	GESTION 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.

DEFINICIONES
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GESTIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS	Código: MM-GAC-P-007
	GESTION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 4
	MACROPROCESO MISIONAL	Fecha de vigencia: 05/07/2024

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Recibir la solicitud del trámite o servicio por parte del ciudadano en los diferentes canales de atención.	Oficina de Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Correo electrónico Plataforma digital (Pagina web) Formato PQRSDF verbal (ME-GAC-F-001)
2	Registrar en la plataforma digital el trámite o servicio para generar un radicado, direccionar a las dependencias respectivas.	Oficina de Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Plataforma digital
3	Recibir el trámite o servicio y verificar la competencia. Si la dependencia considera que no son los competentes para dar respuesta o atender el requerimiento, remitirá dentro de los (5) días hábiles siguientes a la dependencia competente con copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará al peticionario.	Todas las áreas	Funcionario designado	Oficio remitario /Comunicación al peticionario
4	Realizar la gestión y dar respuesta en el plazo establecido en la normatividad vigente y cerrar el trámite en la plataforma digital.	Todas las áreas	Funcionario designado	Oficio de respuesta Plataforma digital
5	Hacer seguimiento ante las dependencias responsables.	Oficina de Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Correo electrónico

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
Nombre:	Código:
Manual para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSDF	MM-GAC-M-001
Formato de Identificación de Inquietudes y Problemáticas de la Comunidad – café con el alcalde	MM-GAC-F-004
Formato de Identificación de Inquietudes y Problemáticas de la Comunidad – Alcaldía al Barrio	MM-GAC-F-003
Formato PQRSDF verbal	ME-GAC-F-001