

 <p><b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<b>GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> ME-GAC-C-001
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>	Página 1 de 5

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	
<b>Versión</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
1. 29/03/2017	Adopción de la caracterización del proceso
2. 12/03/2018	Actualización de la caracterización del proceso
3. 21/06/2019	Actualización de la caracterización del proceso Mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE:</b> LAURA CAROLINA AGUDELO GARCÍA <b>CARGO:</b> JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN <b>FECHA:</b> 29/09/2018 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	<b>NOMBRE:</b> LUIS DANIEL ACOSTA <b>CARGO:</b> APOYO SIG – CONTRATISTA OPS <b>FECHA:</b> 29/09/2018 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	<b>NOMBRE:</b> KAROL FUENTES SANGREGORIO <b>CARGO:</b> JEFE DE OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN <b>FECHA:</b> 29/09/2018 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO

<b>RESPONSABLES LÍDERES</b>	Alcalde, Secretario General, Líder de Atención al ciudadano
-----------------------------	---

<b>OBJETIVO</b>	Coordinar la Gestión de Atención al Ciudadano del Distrito de Santa Marta con el propósito de generar satisfacción y confianza hacia el usuario, a través de mecanismos que garanticen el acceso seguro de los trámites, programas y servicios.
-----------------	---

<b>ALCANCE</b>	El proceso inicia con el servicio al ciudadano en la Alcaldía, fortaleciendo los canales de atención para el acceso a trámites, servicios, programas, administración del PQRS, y termina con estrategias para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.
----------------	---

<b>BASE LEGAL</b>	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
	Ley 872 de 2003 (Sistema de Gestión de Calidad)
	Ley 962 de 2005 Anti trámites
	Decreto 943 de 2014 Modelo Estándar de Control Interno MECI
Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018	

		Decreto 1151 de 2008 (Estrategia Gobierno en Línea)					
		Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)					
		Decreto 1122 de 1999 sobre atención integral					
		MIPG					
PROVEEDOR		ENTRADAS (insumos)	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDAS (productos o servicios)	CLIENTE – PROCESO	
Interno (proceso)	Externo					Interno (proceso)	Externo
<b>PLANEAR</b>							
Gestión de la Planeación y Direccionamiento Estratégico	Gobierno Nacional  Congreso de la republica	Plan Nacional de Desarrollo; Plan de Desarrollo Departamental, Planes Maestros, Planes Estratégicos, Documentos CONPES, Plan de Desarrollo Distrital; POT; Plan Decenal para Santa Marta 2015-2025 Políticas institucionales y de operación Plan Estratégico Institucional Proyectos de Inversión(Fichas EBI-D) Presupuesto Plan de Contratación Plan de Acción Institucional (la vigencia)	Planificar la Gestión para la Atención al Ciudadano	Jefe Atención al Ciudadano	Necesidades y propuestas de adecuación de Espacios y logística para atender a los usuarios  Plan de acción	Proceso Gestión para la Atención al ciudadano	

			Elaborar Mapa de Riesgos		Mapa de riesgos elaborado		
<b>HACER</b>							
<p>TODOS LOS PROCESOS</p> <p>Proceso Gestión para la Atención al Ciudadano</p>		<p>Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias asignadas</p> <p>Necesidades de Publicación, Divulgación, acompañamiento, entre otros</p>	<p>Recepcionar, orientar y direccionar las peticiones, quejas, Reclamos, denuncias y sugerencias.</p>	<p>Jefe Atención al Ciudadano</p>	<p>Respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias</p>	<p>TODOS LOS PROCESOS</p> <p>Proceso Gestión de las Comunicaciones</p>	<p>Partes Interesadas (Entidades del orden nacional, distrital, entes de control, ciudadanos, entre otros)</p>
			<p>Dirigir canales de atención.</p>		<p>Respuesta de los canales de atención (correo, presencial, chat virtual, entre otras)</p>		
			<p>Gestionar las Publicaciones, Divulgaciones y/o acompañamiento, entre otros)</p>		<p>Requerimiento de comunicación (Publicación, Divulgación, acompañamiento, entre otros)</p>		
<b>VERIFICAR</b>							

Gestión para la Atención al Ciudadano	Gobierno Nacional, Consejos de Política, Congreso	Normatividad vigente, políticas y directrices institucionales, herramientas de medición y seguimiento establecidas	Seguimiento a los indicadores	Gestión Atención al Ciudadano	Reporte de indicadores Informe de Gestión Seguimiento de Políticas Públicas	Gestión de la Planeación y Direccionamiento Estratégico Gestión del Capital Humano	Alcaldía Distrital, Gobernación, Gobierno Nacional
<b>ACTUAR</b>							
Control y Mejora	Entes de control	Informe de gestión Informes de Auditorías Internas o Externas Mapa de Procesos	Elaborar e implementar acciones correctivas, acciones preventivas, y de mejora. Implementar acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad	Jefe de Atención al Ciudadano Jefe de Control Interno	Acciones correctivas Acciones preventivas Planes de Mejoramiento implementados	Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa Control y Mejora	Alcaldía Distrital

**Procedimientos relacionados**

Nombre del Procedimiento	Código del procedimiento
Ver "Formato Listado Maestro de Documentos"	(ME-SIG-F-004)

Seguimiento y/o medición	Administración del Riesgo Acción Preventiva	Planes de Mejoramiento Acción Correctiva
Ver "Formato Hoja de vida de Indicadores (ME-SIG-F-006)"	Formato Matriz de Riesgos (ME-SIG-F-005) Plan de Manejo de riesgos (Acción preventiva)	Planes de Mejoramiento

 <p><b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<b>GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> ME-GAC-C-001
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>	Página 5 de 5

<b>Recursos</b>					
<b>Humanos:</b>	<b>Físicos:</b>	<b>Financieros:</b>	<b>Tecnológicos:</b>	<b>Técnicos:</b>	<b>Virtuales:</b>
Personal de planta y contratistas	Infraestructura puestos de trabajo	Proyectos de inversión y presupuesto	Sistemas de Información Hardware y software	No Aplica	Intranet Página Web