

 <p><b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<b>ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> ME-GAC-P-002
	<b>GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 3
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>	Página 1 de 5

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	
<b>Versión</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
1. 19/01/2017	Adopción del procedimiento <i>Coordinación Ciudadana</i> .
2. 12/03/2018	Se actualizo y cambio el nombre del procedimiento a <i>Acciones de Participación Ciudadana</i> .
3. 21/06/2019	Actualización del procedimiento Acciones De Participación Ciudadana 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>	Secretaria General, Líder Atención al Ciudadano,
-----------------------------	--

<b>OBJETIVO</b>	Fortalecer los canales de comunicación, estableciendo vínculos directos entre la Administración Distrital y las Comunidades para mejorar la participación ciudadana en el desarrollo de los procesos de la gestión pública.
-----------------	---

<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento inicia desde la recepción de la solicitud de un ciudadano para la cita y/o visita del Alcalde a la comunidad y termina con la presentación de un informe consolidado de las gestiones adelantadas.
----------------	---

<b>BASE LEGAL</b>	Constitución Política de Colombia de 1991, Art. 23, 40, 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.
-------------------	---

	<b>ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> ME-GAC-P-002
	<b>GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 3
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>	Página 2 de 5

	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.

<b>DEFINICIONES</b>
<b>Quejas:</b> 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.
<b>Queja Anónima:</b> 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.
<b>Sugerencia:</b> 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.
<b>Tramites:</b> Es toda gestión o diligenciamientos que debe hacer el ciudadano para obtener un resultado.
<b>Canal virtual:</b> 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.
<b>Página web:</b> 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.
<b>Reclamo:</b> 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.
<b>Felicitaciones:</b> Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución
<b>Denuncia:</b> 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.
<b>Medio de participación:</b> Es el medio por el cual se recibe el documento de origen ciudadano (correo, internet, línea telefónica, presentación personal, audiencias, medios de comunicación y otros).
<b>Documento de Origen Ciudadano:</b> Para este procedimiento se entiende por documento de origen ciudadano las quejas, denuncias y peticiones que provienen de la ciudadanía u otra entidad pública o privada.

<b>LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:</b>
Trimestralmente se presentará un informe ante la Secretaría General detallando las citas y/o visitas que realiza el Alcalde a las Comunidades.

 <p><b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<b>ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> ME-GAC-P-002
	<b>GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 3
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>	Página 3 de 5

Todos los procesos que realicen actividades con Comunidades, deben articular con el Proceso de Gestión de las Comunicaciones y la Secretaría Privada los cronogramas y eventos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Recibir por los diferentes medios de atención tales como: Llamadas, Correo y atención personal, las solicitudes de citas en general, (Solicitudes laborales, peticiones, Quejas, Reclamos, felicitaciones), presencia del alcalde en la comunidad para resolver este tipo de solicitudes en un evento de participación comunitaria.	Secretaría General/ Despacho del Alcalde / Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Llamadas, Correos electrónicos, Atención al personal, plataforma digital.
2	Realizar visitas a la comunidad verificando la solicitud del ciudadano o grupo de ciudadanos.	Secretaría General / Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Formatos de identificación de inquietudes y problemáticas de la comunidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diálogos del buen vivir (MM-GAC-F-002)</li> <li>✓ Despacho Móvil (MM-GAC-F-003)</li> <li>✓ Resumen tinto con el alcalde (MM-GAC-F-004)</li> </ul>
3	Clasificar las solicitudes por dependencias responsables del tema en particular.	Todas las dependencias	Profesional Universitario	Plataforma digital / Base de datos Excel
4	Remitir solicitudes al despacho del Alcalde, al Secretario y al asesor de acuerdo al sector a la	Secretaría General/ Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Plataforma digital Cronograma en Excel

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
	<p>cual pertenezca la solicitud y gestionar a través de la secretaría General y coordinadores de agenda el cronograma para atender las solicitudes realizadas.</p> <p>Nota: Una vez se coordine al delegado que asistirá a atender la solicitud, coordinar con la Oficina de Comunicaciones Estratégicas el cronograma de fechas para garantizar la logística necesaria de las reuniones en la alcaldía y/o las visitas a las diferentes comunidades.</p>	<p>Despacho del Alcalde</p> <p>Oficina de Comunicaciones</p>		
5	Proceder a informar a los solicitantes una vez se tenga el cronograma definido y aprobado por el Alcalde.	Secretaría General/ Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Correos electrónicos, Llamadas telefónicas
6	Recibir por parte de las áreas competentes la respuesta de las solicitudes para dar el trámite respectivo a las diferentes inquietudes presentadas por las Comunidades.	Secretaría General/Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Oficios, Correos electrónicos y llamadas telefónicas.
7	Realizar la sesión de respuesta a solicitudes de comunidades según agenda.	TODAS LAS DEPENDENCIAS	Alcalde, Secretario de Despacho, Asesores	Memorias del evento
8	Hacer seguimiento a las respuestas de las solicitudes de las comunidades con las dependencias responsables	Secretaría General/Atención al Ciudadano	Jefe de Atención al Ciudadano	Plataforma digital
9	Consolidar y elaborar un informe trimestralmente de la participación del Alcalde en las diferentes Comunidades.	Secretaría General/Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Informe de atención al ciudadano.

	<b>ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> ME-GAC-P-002
	<b>GESTION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 3
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>	Página 5 de 5

<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	
<b>Nombre:</b>	<b>Código:</b>
Manual de Atención al Ciudadano	(ME-GAC-M-001)
Formato de identificación de inquietudes y problemáticas de la comunidad – Diálogos del Buen Vivir	(MM-GAC-F-002)
Formato de identificación de inquietudes y problemáticas de la comunidad – Despacho Móvil	(MM-GAC-F-003)
Formato de identificación de inquietudes y problemáticas de la comunidad – Resumen Tinto con el Alcalde	(MM-GAC-F-004)