

 <p><b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<b>ATENCIÓN POR CANAL VIRTUAL</b>	<b>Código:</b> MM-GAC-P-006
	<b>GESTION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	Página 1 de 3

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	
<b>Versión</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
1. 12/03/2018	Adopción del procedimiento <i>Atención por canal virtual</i>
2. 21/06/2019	Adopción del procedimiento <i>Atención por canal virtual</i> Mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía

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

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

<b>ALCANCE</b>	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.
----------------	--

<b>BASE LEGAL</b>	<b>Decreto 2573 de 2014</b> , 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.
	<b>Decreto 1151 de 2008</b> (Estrategia Gobierno en Línea)

<b>DEFINICIONES</b>
<b>Tramites:</b> Es toda gestión o diligenciamientos que debe hacer el ciudadano para obtener un resultado.
<b>Servicio:</b> Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente
<b>Gobierno en línea:</b>
<b>Página Web:</b>
<b>Chat Virtual:</b>

 <p><b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<b>ATENCIÓN POR CANAL VIRTUAL</b>	<b>Código:</b> MM-GAC-P-006
	<b>GESTION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	Página 2 de 3

<b>LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:</b>
Reuniones para la revisión de trámites y servicios con la Oficina TICS y Atención al Ciudadano

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Revisión de la información de trámites y servicios en la página web para su actualización y publicación.	Secretaria General/ Atención al ciudadano	Profesional Universitario	N/A
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 y publicar los trámites y servicios revisados.	Secretaria General/ Atención al ciudadano  Oficina TIC	Profesional Universitario	informe
5	Responder solicitudes de los ciudadanos a través del chat virtual y correo electrónico y registrar en la plataforma digital  Nota: Pasar reportes de funcionamiento del canal virtual a la Oficina TICS	Secretaria General/ Atención al ciudadano  Oficina TIC	Profesional Universitario	Plataforma digital

<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	
<b>Nombre:</b>	<b>Código:</b>
Manual de Atención al Ciudadano	(ME-GAC-M-001)



	<b>ATENCIÓN POR CANAL VIRTUAL</b>	<b>Código:</b> MM-GAC-P-006
	<b>GESTION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>MACROPROCESO ESTRATEGICO</b>	Página 3 de 3
