 <p><b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<b>GESTIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>	<b>Código:</b> ME-GAC-P-007
	<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>Gestión de trámites y servicios</i> .
2. 21/06/2019	Adopción del procedimiento <i>Gestión de trámites y servicios</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>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>	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.
-----------------	--

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

<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

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GESTIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS	Código: ME-GAC-P-007
	GESTION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 2
	MACROPROCESO ESTRATEGICO	Página 2 de 3

DEFINICIONES
<b>Tramites:</b> 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.
<b>Servicio:</b> Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles o intangibles.
<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>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>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.

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.	Secretaria General / Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Portal Web Chat Virtual Línea telefónica Correo electrónico Plataforma digital
2	Radicar el trámite o servicio en la plataforma digital o en formato de registro de solicitudes y entregar al ciudadano un número de radicado.	Secretaria General / Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Plataforma digital

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
3	Formalizar el trámite dirigiendo la solicitud a la dependencia responsable para dar respuesta al trámite o servicio.	Secretaria General / Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Formato para remisión de correspondencia (ME-SIG-F-004)
4	Entregar respuesta del trámite o servicio solicitado e informar por medio de los canales de atención al ciudadano.	Todas las dependencias	Profesional Universitario	Plataforma digital
5	Finalizar trámite o servicio.	Secretaria General / Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	N/A
6	Realizar seguimiento a los trámites y servicios para su mejora continua.	Secretaria General / Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	N/A

**DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

Nombre:	Código:
Manual de Atención al Ciudadano	(ME-GAC-M-001)
Formato para remisión de correspondencia	(ME-SIG-F-004)