



ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA RELACIÓN **ESTADO - CIUDADANO**





ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO

Vigencia 2024 - 2025

Versión 01.



**ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTA MARTA****2024 -2025**

Dependencia responsable

OFICINA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Alcaldía Distrital de Santa Marta

Aprobado: Érika Josefina Beltrán Celedón

Jefe de Oficina

Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano

Elaborado: Viviana Beatriz Villalba Campo

Profesional Universitario

Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano





TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
OBJETIVOS	7
OBJETIVO GENERAL DE LA ESTRATEGIA:	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	7
1. FUNDAMENTOS NORMATIVOS, ESTRATÉGICOS Y TÉCNICOS.....	8
1.1 FUNDAMENTO NORMATIVO APLICABLE EN LA RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO:	8
1.1.1 CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA 1991:.....	8
1.1.2 LEYES	9
1.1.3 DECRETOS	10
1.1.4 OTRAS NORMAS REGLAMENTARIAS:	11
1.2 FUNDAMENTO ESTRATÉGICO Y TÉCNICO DE LA RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO DESDE EL MODELO INTREGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG:	12
1.3 FUNDAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LA RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO:.....	13
1.3.1 Plan de Desarrollo	13
1.3.2 Plan de Acción.....	16
1.3.3 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	17
2. AUTODIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 17	
2.1 Infraestructura Física y Tecnológica de los Canales de Atención:.....	18
2.2 Talento Humano en los Canales de Atención:.....	19
3. LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DIMENSIÓN RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO	20
3.1 Lineamientos institucionales formalizados en relación a la política de Servicio al Ciudadano: 20	
3.2 Lineamientos institucionales formalizados en relación a la política de racionalización de trámites:	22
3.3 Lineamientos institucionales formalizados en relación a la política de Participación Ciudadana:	22
4. OTROS DOCUMENTOS INTEGRADOS EN LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO	24
5. INSTANCIAS PARTICIPANTES EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	26
5.1 Grupos de valor	26
5.2 Dependencias Alcaldía Distrital de Santa Marta	27
6. METAS Y ACCIONES DE LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO 2024 – 2025:.....	28
6.1 Metas y acciones política de Servicio al Ciudadano.....	29





6.2 Metas y acciones política de Racionalización..... 29

6.3 Metas y acciones política de Participación ciudadana..... 30

7. ANEXOS: 30





INTRODUCCIÓN

La presente estrategia es la integración de las políticas contempladas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, este sistema abarca varias dimensiones, entre las cuales destacamos: **GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO**, enfocada en todo aquello que se debe gestionar para que la entidad satisfaga el servicio que le ha sido encomendado por ley. Para el logro de los fines planteados por esta dimensión, el MIPG la desarrolla en dos perspectivas, a) La ventanilla hacia dentro, y b) La ventanilla hacia afuera. La primera nos indica los aspectos en la que la entidad debe trabajar internamente para consolidar las maneras adecuadas de prestar sus servicios. La segunda, por su parte, propende por el relacionamiento idóneo entre el estado y el ciudadano.

Esta dimensión: **GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO**, es el componente esencial del fin social del Estado, traducido en brindar servicios de calidad al ciudadano para satisfacer sus necesidades, por lo tanto, las dependencias de Atención al Ciudadano en cada una de las entidades del Estado prohíjan un valor incalculable, siendo la cara visible de la entidad, la mano que se entrelaza con el ciudadano, convirtiéndose así, en el primer encuentro entre el Estado y sus gentes.

La Estrategia Institucional de la Relación Estado - Ciudadano en la Alcaldía Distrital de Santa Marta contempla entonces, desde la perspectiva Ventanilla hacia afuera las políticas de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción; servicio al ciudadano; racionalización de trámites; participación ciudadana en la gestión pública. Estas políticas son gestionadas por la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano en articulación con las demás dependencias de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

Este documento contiene la ruta de acción para la implementación efectiva y el logro de los objetivos que definen las políticas de MIPG en busca de una idónea relación ciudadano – estado.





OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL DE LA ESTRATEGIA:

Desarrollar acciones encaminadas al cumplimiento de las políticas *Servicio al Ciudadano*, *Racionalización de trámites* y *Participación Ciudadana*, atendiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, logrando así una prestación de servicios eficiente e incluyente en todas las dependencias de la Alcaldía Distrital de Santa Marta y la articulación de las necesidades locales con los planes y proyectos de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Consolidar y hacer accesible la información de guías, manuales y procedimientos referentes al servicio al ciudadano y la vinculación de este en la gestión pública para los servidores públicos de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.
- ✓ Lograr que todos los servidores públicos de la entidad presten un servicio que satisfaga las expectativas del ciudadano de conformidad a los siguientes atributos: respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo.
- ✓ Determinar las acciones de mejora a desarrollar en el periodo de ejecución de la estrategia en cumplimiento de las políticas del MIPG: *Servicio al Ciudadano*, *Racionalización de trámites* y *Participación Ciudadana*.
- ✓ Generar en el ciudadano una experiencia satisfactoria al acceder a los servicios de la entidad, fortaleciendo así la relación Estado-Ciudadano.





1. FUNDAMENTOS NORMATIVOS, ESTRATÉGICOS Y TÉCNICOS

1.1 FUNDAMENTO NORMATIVO APLICABLE EN LA RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO:

1.1.1 CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA 1991:

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 43. La mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades. La mujer no podrá ser sometida a ninguna clase de discriminación. Durante el embarazo y después del parto gozará de especial asistencia y protección del Estado, y recibirá de este subsidio alimentario si entonces estuviere desempleada o desamparada. El Estado apoyará de manera especial a la mujer cabeza de familia.

Artículo 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

Artículo 46. El Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria. El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.





Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

1.1.2 LEYES

Ley 12 de 1987. Establece requisitos de la construcción y el espacio público para la eliminación de barreras arquitectónicas y posibilitar el acceso de las personas con discapacidad.

Ley 5ª de 1992. Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes. *Artículo 258. Solicitud de informes por los Congresistas. Los senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento; su omisión obligará la designación.*

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 982 de 2005. por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones

Ley 962 de 2005. Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1098 de 2006. Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.

Ley 1275 de 2009. Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.





Ley 1474 de 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.

Ley 1581 de 2012. Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

Ley 2106 de 2019. Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

1.1.3 DECRETOS

Decreto 1568 de 1998. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado.

Decreto 2623 del 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 1450 de 2012. Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.

Decreto 2641 del 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012: por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.





Decreto 1078 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Decreto 124 de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto 612 de 2018. Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

Decreto 815 de 2018. Por medio del cual se modificó el Decreto 1083 de 2015 único reglamentario del sector función pública en lo relacionado a las competencias laborales para los empleos públicos en todos los niveles jerárquicos.

Decreto 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

1.1.4 OTRAS NORMAS REGLAMENTARIAS:

CONPES 3654 DE 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.

CONPES 3649 DE 2010. Por el cual se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

CONPES 3650 DE 2010. Por el cual se establece la importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea"

CONPES 3785 DE 2013. Propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la administración por parte de los ciudadanos.

Resolución 1519 de 2020 de MinTIC. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.

NTC 6047. Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. También incluye un capítulo al tema de señalización: tipo de señales, altura, colores, iluminación





1.2 FUNDAMENTO ESTRATÉGICO Y TÉCNICO DE LA RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO DESDE EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG:

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG es una herramienta que busca fortalecer la gestión de las entidades pertenecientes al Estado, al simplificar e integrar los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro la entidad, más sencillos y eficientes.

El MIPG opera a través de sus siete dimensiones: 1) Talento humano; 2) Direccionamiento estratégico y planeación; 3) Gestión con valores para resultados; 4) Evaluación de resultados; 5) Información y comunicación; 6) Gestión del conocimiento y la innovación; y 7) Control interno.

A su vez, cada dimensión integra las políticas de gestión y desempeño institucional permitiendo así el logro de los objetivos propuestos por el modelo, estas son:

1. Planeación Institucional 2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público 3. Compras y contratación pública 4. Talento humano 5. Integridad 6. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 7. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 8. Servicio al ciudadano 9. Participación ciudadana en la gestión pública 10. Racionalización de trámites 11. Gobierno digital 12. Seguridad digital 13. Defensa jurídica 14. Mejora normativa 15. Gestión del conocimiento y la innovación 16. Gestión documental 17. Gestión de la información estadística 18. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional 19. Control interno



Tomado de la página web de la Función Pública

Para el MIPG, el objetivo final es el bienestar y la satisfacción de los ciudadanos, consecuencia espontánea de la gestión institucional al atender los planes de desarrollo y garantizar los derechos, resolviendo las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio. De esta lectura, nos surge la visión general de ser la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano, primordial en la consecución de los objetivos del MIPG.

Todas las dependencias de la entidad colaboran armónicamente en la consecución del fin ideado por MIPG y para ello, las tareas inmersas en cada una de las 7 dimensiones que a su vez se traducen en las 19 políticas que las contienen, han sido distribuidas en las diferentes áreas administrativas y operativas de la entidad. Las actividades para desarrollar por la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano se encuentran comprendidas en la dimensión GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO, cuyo propósito es lograr los resultados fijados y materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público, a través de la realización de las actividades propuestas.





Para el logro de los fines planteados por esta dimensión, el MIPG la desarrolla en dos perspectivas, a) La ventanilla hacia dentro, y b) La ventanilla hacia afuera. La primera nos indica los aspectos en la que la entidad debe trabajar internamente para consolidar las maneras adecuadas de prestar sus servicios. La segunda, por su parte, propende por el relacionamiento idóneo entre el estado y el ciudadano.

Ahora bien, de conformidad a las funciones que ejecuta la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano, abordamos la segunda de las dos perspectivas desde las cuales se desarrolla la dimensión GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO, es decir: VENTANILLA HACIA AFUERA (Relación Estado – Ciudadano).

Por su parte, “ventanilla hacia afuera (Relación Estado – Ciudadano)” está comprendida por las siguientes tres de las diecinueve políticas del MIPG: 1) Servicio al ciudadano; 2) Racionalización de trámites; y 3) Participación ciudadana en la gestión pública.

En estas tres políticas del MIPG enfocaremos el desarrollo de la Estrategia Institucional de la Relación Estado – Ciudadano.

1.3 FUNDAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LA RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO:

Al interior de la entidad y por mandato legal, se implementan varios instrumentos que permiten la consecución de los fines esenciales del estado, de conformidad a lo ordenado por la Constitución Política de Colombia y que se resumen en su artículo 2: *“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.”*

Estos instrumentos se refieren al Plan de Desarrollo, Plan de Acción, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC, los cuales marcan los lineamientos que se deberán seguir durante cada vigencia para cumplir con el mandato constitucional referenciado.

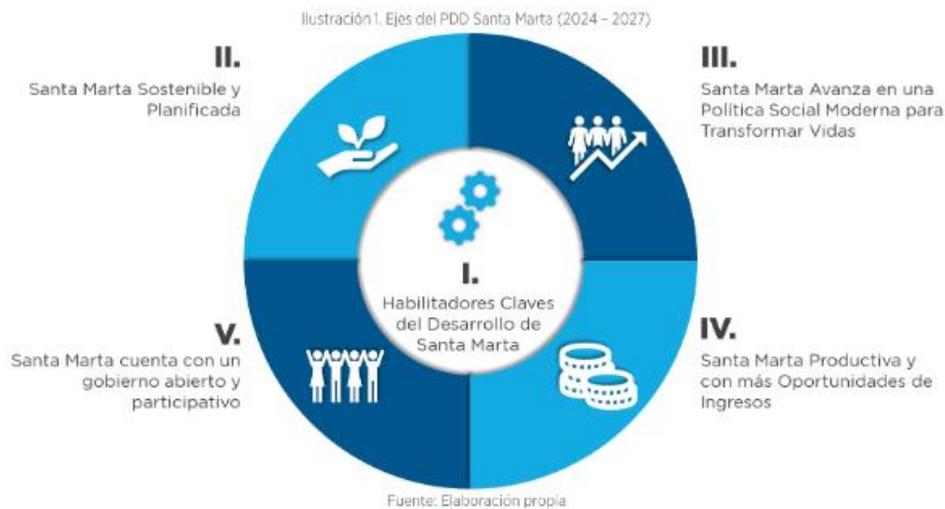
A continuación, se relacionará cada uno de estos planes extrayendo de ellos las directrices enfocadas en las políticas *Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites y Participación ciudadana en la gestión pública.*

1.3.1 Plan de Desarrollo: El plan de desarrollo es el instrumento de planificación que orienta las acciones de las administraciones departamentales, distritales y municipales durante un período de gobierno¹

El Plan de Desarrollo Distrital 2024 – 2027, denominado por el gobierno local actual como “Plan de Desarrollo Santa Marta 500+”, plantea su hoja de ruta materializada en cinco ejes estratégicos.

¹ <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Portal%20Territorial/KIT-OT/Planes-de-desarrollo-y-consejos-territoriales-de-planeaci%C3%B3n-2.pdf>





Tomado del Plan de Desarrollo 2024 – 2027 Santa Marta 500+

Las políticas del MIPG directamente relacionadas con la Atención al Ciudadano son, como ya se mencionó: *Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites y Participación ciudadana en la gestión pública*, cuyos lineamientos se encuentran enmarcados en el eje estratégico denominado: SANTA MARTA CUENTA CON UN GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO.

El Plan de Desarrollo Distrital Santa Marta 500+, plantea como compromiso activo la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, así como el logro de una gestión pública más orientada a resultados, al servicio y al bienestar de la comunidad que priorice la necesidad de los ciudadanos sobre cualquier otro interés.

Es así como, desde este eje estratégico se plantean tres líneas temáticas para la concreción de los objetivos propuestos e informados en el párrafo anterior: *Participación ciudadana para la construcción colectiva de ciudad, Transparencia y buen gobierno, Sostenibilidad fiscal como garantía de buen gobierno*.

Participación ciudadana para la construcción colectiva de ciudad: este lineamiento estratégico busca empoderar a la ciudadanía para su entrelazamiento activo con el gobierno local, procurando que tenga presencia y voz en las decisiones que este tome, construyendo de esta manera una comunidad más participativa.

En el Plan de Desarrollo Distrital son varias las metas y actividades propuestas para el logro de este lineamiento, lideradas por la Secretaría de Gobierno, desde su Dirección de Asuntos Locales y Participación.





Tabla 47. Metas Línea Temática: Participación Ciudadana para la Construcción Colectiva de la Ciudad

Meta	Indicador	Unidad	Línea Base	Meta Cuatrienio	Responsable	ODS
Creación y adopción de la Política Pública de Participación Ciudadana	Política pública de participación creada y adoptada	Porcentaje	0	1	Secretaría de Gobierno	16
Ejecución de obras barriales (3 localidades)	Obras menores ejecutadas por las localidades	Número	254	424	Secretaría de Gobierno	11
Promover la participación ciudadana en procesos gubernamentales y promoción de derechos humanos y posconflicto	Ciudadanos participantes en la promoción de DDHH y posconflicto	Número	0	1000	Secretaría de Gobierno	16
Fortalecer y ejecutar la política pública integral de libertad religiosa – Capacitar comunidades religiosas	Comunidades y organizaciones capacitadas	Número	300	600	Secretaría de Gobierno	16
Constituir la mesa de participación del sector religioso	Espacios de participación promovidos	Número	0	1	Secretaría de Gobierno	16
Impulsar el desarrollo comunitario a través de la realización de juegos comunales	Juegos comunales realizados	Número	0	4	Secretaría de Gobierno	3
Crear y poner en funcionamiento la casa de atención al consumidor	Casas al consumidor creadas y en funcionamiento	Número	0	1	Secretaría de Gobierno	12
Fortalecer las JAC y nuevas JAC con dotación operacional	JAC dotadas	Número	0	260	Secretaría de Gobierno	16
Propiciar espacios de encuentro y diálogo entre los diferentes agentes culturales de Santa Marta	Consejos distritales de cultura organizados y activos.	Número	3	6	Secretaría de Cultura	16
Formular el plan de acción de la política de participación social en salud en concordancia con Resolución 2063 de 2017	Plan de participación social en salud formulado	Número	0	1	Secretaría de salud	3
Elaboración de las políticas públicas poblacionales del distrito de Santa Marta.	Documentos de políticas públicas poblacionales elaborados	Número	0	9	Secretaría de Promoción Social, Inclusión y Equidad.	10
Garantía de participación para los jóvenes del distrito de Santa Marta, a través de las asambleas de juventudes, en las localidades y el Distrito.	Asambleas locales y distritales de juventud realizadas	Número	0	16	Secretaría de Promoción Social, Inclusión y Equidad.	1
Apoyar en la formulación de los Planes de Desarrollo Locales del distrito de Santa Marta	Planes de desarrollo apoyados	Número	0	3	Secretaría de Planeación	16

Tomado del Plan de Desarrollo 2024 – 2027 Santa Marta 500+

Transparencia y buen gobierno: Según Transparencia Internacional, es “la cualidad de un gobierno, empresa, organización o persona de ser abierta en la divulgación de información, normas, planes, procesos y acciones. Como regla general, los funcionarios públicos, empleados públicos, gerentes y directores de empresas y organizaciones, y las juntas directivas tienen la obligación de actuar de manera visible, predecible y comprensible en la promoción de la participación y la rendición de cuentas” (Transparency International, 2009).

De acuerdo con la Corporación Transparencia por Colombia, la transparencia es el “marco jurídico, político, ético y organizativo de la administración pública que debe regir las actuaciones de todos los servidores públicos en Colombia, implica gobernar expuesto y a modo de vitrina, al escrutinio público” (Transparencia por Colombia, 2010).

De conformidad a estos dos postulados, Transparencia es una cualidad de la que debe gozar la administración pública y cuya finalidad es poner en disposición de la ciudadanía, entes de control, veedurías y demás organizaciones públicas o privadas, la información que rige sus políticas, planes y programas.

La transparencia se convierte en un instrumento generador de confianza pública y en consecuencia, es una talanquera para el surgimiento y proliferación de actos de corrupción en el gobierno de lo público.

Es entonces, el manejo de la información, uno de los propósitos esenciales de regulación si queremos combatir la corrupción y es, frente a este elemento, que la Secretaría General enfocará sus esfuerzos desde sus dependencias adscritas, en especial, la **Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano**, con varias acciones a ejecutar.





Tabla 48. Metas Línea Temática: Transparencia y Buen Gobierno

Meta	Indicador	Unidad	Línea base	Meta cuatrienio	Responsable	ODS
Realizar una (1) actualización de la estructura organizacional central y descentralizada	Planta de personal del Distrito de Santa Marta Actualizado	Número	0	1	Secretaría General	16
Implementar un (1) plan de mejoramiento e innovación institucional	Plan de mejoramiento e innovación institucional implementado	Número	0	1	Secretaría General	16
Fortalecimiento y modernización de la Secretaría de Planeación del Distrito de Santa Marta.	Oficina de Planeación fortalecida y modernizada.	Número	0	1	Secretaría de Planeación	11
Realizar un (1) Plan de racionalización de trámites	Plan de simplificación de trámites formulado y en ejecución	Número	0	1	Secretaría General	16
Implementación en un cien por ciento (100%) el sistema de información para la atención al ciudadano	Sistema de información para la atención al ciudadano implementado	Porcentaje	ND	100	Secretaría General	16
Formulación e implementación de un (1) sistema de articulación de las dependencias de la Alcaldía con Atención al Ciudadano.	Sistema articulado de Atención al ciudadano en las dependencias de la Alcaldía	Número	0	1	Secretaría General	16
Implementación de un (1) sistema de gestión documental en la Alcaldía	Sistema de Gestión Documental de la Alcaldía implementado	Número	0	1	Secretaría General	16
Formular e implementar un Sistema Integrado de Gestión y Desempeño Institucional	Sistema Integrado de Gestión y Desempeño Institucional	Número	0	1	Secretaría General	16
Realizar un (1) Plan de modernización de los bienes muebles de las diferentes dependencias de la Alcaldía Distrital	Plan de modernización de bienes muebles implementado	Número	0	1	Secretaría general	16
Realizar el mantenimiento y adecuación de bienes (3) inmuebles del Distrito de Santa Marta	Bienes inmuebles mantenidos	Número	ND	3	Secretaría general	16
Realizar eventos de rendición de cuentas en el Distrito de Santa Marta	Eventos de rendición de cuenta realizados	Número	0	4	Secretaría de Planeación	16
Mejorar en un 5% la calificación de la MDI del Distrito de Santa Marta	Calificación MDI mejorado	Porcentaje	0	5	Secretaría de Planeación	16
Diseñar y ejecutar una estrategia de comunicaciones externas e internas del Distrito para el cuatrienio.	Estrategia de comunicaciones externas e internas del Distrito ejecutada	ud.	NA	1	Oficina Asesora de Comunicaciones	16

Tomado del Plan de Desarrollo 2024 – 2027 Santa Marta 500+

Sostenibilidad fiscal como garantía de buen gobierno: la ciudadanía reclama soluciones efectivas a los problemas que aquejan a la ciudad, por tal motivo, el Plan de Desarrollo Distrital plantea la necesidad de fortalecer la gestión tributaria del Distrito mediante el recaudo efectivo de los impuestos, lo cual se realizará implementando el catastro multipropósito y específicamente la depuración de la base catastral y la actualización catastral urbana y rural del Distrito de Santa Marta.

A continuación, se muestran las acciones contempladas en el Plan de Desarrollo Distrital 2024 – 2027:

Tabla 49. Metas Línea temática: Sostenibilidad Fiscal como Garantía de Buen Gobierno

Meta	Indicador	Unidad	Línea Base	Meta Cuatrienio	Responsable	ODS
Incrementar el recaudo de los tributos propios del Distrito en un 20%	Total ingreso por concepto de ingresos propios	Millones de pesos	239849	287819	Secretaría de Hacienda - Rentas	16
Verificar la consistencia de los datos físicos, jurídicos y económicos de los predios objeto de actualización y conservación hasta el año 2023.	Predios objeto de actualización y conservación hasta 2023 verificados.	Porcentaje	0%	100%	Secretaría de Hacienda - Catastro	11
Realizar la actualización catastral de los predios del Distrito con enfoque multipropósito (Urbana-Rural)	50% del total de los predios del Distrito actualizados	Porcentaje	12% urbano	50%	Secretaría de Hacienda - Catastro	11

Tomado del Plan de Desarrollo 2024 – 2027 Santa Marta 500+

Si observamos detenidamente la imagen de las **Metas Línea Temática: Transparencia y buen gobierno**, evidenciamos que se especifican metas relacionadas con las políticas *Servicio al ciudadano* y *Racionalización de trámites*, abarcando así la dimensión GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO, desde la perspectiva VENTANILLA HACIA AFUERA (Relación Estado – Ciudadano).

1.3.2 Plan de Acción: El plan de acción es el instrumento de planificación mediante el cual las dependencias de las Alcaldías Distritales y Municipales organizan las acciones, los recursos y plantean las metas a alcanzar con la ejecución de actividades durante una vigencia.





El plan de acción se somete a las metas y acciones generales contempladas en el Plan de Desarrollo Distrital. El documento correspondiente a la vigencia 2024² establece metas y acciones lideradas por la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, las cuales se muestran en la siguiente imagen:

Certificar un sistema integrado de gestión de la alcaldía bajo las normas ISO y articular con el MIPG	Programa de mejoramiento de la atención ciudadana implementado	1. Diagnóstico de procesos y procedimientos 2. Definición y priorización de riesgos 3. Diseño del sistema integrado y capacitación del personal 4. Certificación ISO 5. Articulación con el MIPG 6. Monitoreo continuo y mejora continua
Certificar un sistema integrado de gestión de la alcaldía bajo las normas ISO y articular con el MIPG		Programa de mejoramiento de la atención ciudadana implementado

Tomado del Plan de Acción 2024

1.3.3 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: El PAAC es el instrumento de planificación que brinda las directrices específicas a seguir por parte de la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano en cada anualidad. Este plan está regulado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual busca controlar hechos de corrupción, promover la cultura de transparencia e integridad, para una mejor atención al ciudadano y la efectividad del control de la gestión institucional.³

El PAAC integra CINCO COMPONENTES y UNO ultimo de iniciativas adicionales, a saber: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, RENDICIÓN DE CUENTAS, MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN e INICIATIVAS ADICIONALES.

Cada uno de estos componentes comprende acciones articuladas con las políticas del MIPG contempladas en la dimensión *Gestión con valores para el resultado*, es decir: *Ventanilla hacia afuera (Relación Estado – Ciudadano)*, por lo tanto, son del resorte, muchas de ellas, de la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano.

2. AUTODIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El **autodiagnóstico** es un ejercicio de valoración al interior de la entidad que permite establecer el estado actual de las principales aristas desde las que se mira a la Oficina de Gestión de la Atención al Ciudadano, estas obedecen a: requerimientos de tipo humano, físicos, tecnológicos y administrativos. Teniendo la claridad suficiente de las necesidades, podremos implementar las acciones de mejora tendientes a lograr un servicio que cumpla con los fines del estado y dé cumplimiento a los planes, proyectos y programas de la administración. Las acciones de mejora relacionadas con las falencias encontradas como resultado del autodiagnóstico sumadas a las propuestas de gobierno planteadas en los planes de desarrollo Distrital y Plan de Acción, consolidan la hoja de ruta de la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano.

Las herramientas que sirvieron de insumo para la realización del autodiagnóstico fueron: Formulario de Atención al Ciudadano, Informes de PQRSD, Informes de Encuestas de Satisfacción, Resultados

² https://www.santamarta.gov.co/sites/default/files/consolidado-plan-de-accion-distrital-2024_0.pdf

³ <https://www.santamarta.gov.co/sites/default/files/plan-anticorrupcion-2024-2027.pdf>





de Desempeño Institucional – FURAG y Recomendaciones de mejora por entidad Territorio, vigencia 2023⁴.

En esta autovaloración se analizaron los siguientes aspectos: Infraestructura Física y Tecnológica de los Canales de Atención y Talento Humano.

A continuación, se extrae del documento Autodiagnóstico del Estado de la Oficina de Gestión de la Atención del Ciudadano las principales conclusiones obtenidas en cada aspecto valorado:

2.1 Infraestructura Física y Tecnológica de los Canales de Atención:

Canal presencial: La recepción del edificio de la Alcaldía Distrital es el lugar en el cual es atendido inicialmente al ciudadano, este se encuentra en condiciones no aptas para la permanencia de un funcionario durante las horas de atención y/o horario por día laboral, al presentar las siguientes condiciones:

- ✓ Lugar abierto
- ✓ No ventilación ni iluminación adecuada
- ✓ El vestíbulo no cuenta con altura adecuada para atención a personas de talla baja o niños y/o adolescentes
- ✓ Exposición a mosquitos u otra clase de insectos
- ✓ No hay sistema de turnos
- ✓ No hay sillas de espera
- ✓ No hay letreros informativos que indiquen la ubicación de dependencias en el edificio
- ✓ No hay organizadores de filas

Por otra parte, cuando el ciudadano debe recorrer espacios internos de la entidad, encontrará las siguientes falencias estructurales en el edificio:

- ✓ Ascensor en mal estado
- ✓ Escaleras con desniveles
- ✓ Baños no acondicionados para personas con discapacidad
- ✓ Dependencias con identificadores de nombres en letras pequeñas

Lo anterior obstaculiza la atención adecuada para los ciudadanos en condiciones especiales como mujeres embarazadas, adultos mayores, niños, personas de talla baja o personas con algún tipo de discapacidad.

Canal telefónico: En la actualidad, el equipo telefónico que consta de un conmutador está ubicado en la Oficina de Atención al Ciudadano que se encuentra en el ala derecha del edificio. El funcionario encargado de este canal no cuenta con cubículo que lo aisle de ruidos externos toda vez que comparte espacio con los funcionarios / contratistas responsables de los otros canales de atención (chat, correo electrónico, plataforma virtual PQRSD y eventualmente, canal presencial) y no cuenta con diadema para un mejor sonido y transferencia de la información.

Otra circunstancia que podría considerarse como un retroceso en la atención en este canal, la constituye la falta de extensiones telefónicas en todas las dependencias de la entidad que permita trasladar las llamadas de los ciudadanos para una oportuna e idónea resolución de sus inquietudes por parte de los funcionarios competentes.

⁴ Este insumo es objeto de análisis individualizado en este documento, dada su relevancia en la toma de decisiones para la adopción de acciones de mejora.





Canal chat virtual: La persona encargada de este canal se encuentra en la Oficina de Atención al Ciudadano, sin cubículo o mecanismo que divida los espacios entre escritorios, compartiendo lugar de trabajo así con los funcionarios responsables de los demás canales de atención, lo cual hace difícil la concentración adecuada para dar las respuestas que solicitan los ciudadanos.

Canal correo electrónico: El funcionario encargado de este canal se ubica en la Oficina de Atención al Ciudadano, e igual que los demás canales, los equipos y mobiliarios para su funcionamiento están en un espacio reducido cuya distancia con los otros escritorios es mínima, lo cual no permite concentración para la lectura analítica y comprensiva de los mensajes enviados por los ciudadanos.

2.2 Talento Humano en los Canales de Atención:

El talento humano suficiente sugiere la asignación mínima de dos personas para atender cada uno de los canales, así es posible evitar las quejas frecuentes de los ciudadanos referentes a la imposibilidad de contactarse por medio de los canales dispuestos.

El personal requerido debe ser preferiblemente funcionarios, es decir, vinculados mediante concurso de méritos o nombramiento provisional, esta especial circunstancia es relevante para abordar la atención en los canales dispuestos en horarios de atención de jornada laboral completa.

2.3 Insumo - Recomendaciones de mejora por entidad Territorio, vigencia 2023:

En virtud a la medición de desempeño institucional que se realiza por la Función Pública, se generan recomendaciones de mejora por cada una de las políticas evaluadas en las entidades.

En el caso que nos ocupa, revisamos las recomendaciones impartidas con relación a las tres políticas vinculadas a la atención al ciudadano, encontrando lo siguiente:

Políticas de gestión y desempeño institucional

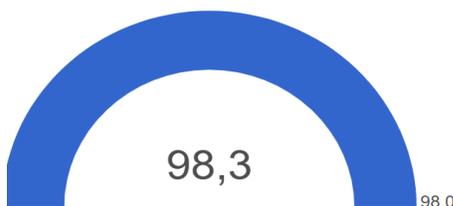
POL11: SERVICIO AL CIUDADANO

Política consultada

RECOMENDACIONES

Permitir el acceso a mecanismos para el agendamiento de citas de atención presencial a usuarios, e información de horarios de atención en sedes físicas desde el menú de "Atención y servicios a la ciudadanía".

Utilizar sistemas de información que guíen a las personas a través de los ambientes físicos de la entidad y mejoren su comprensión y experiencia del espacio (Wayfinding) para garantizar el acceso a derechos y servicios de las comunidades diversas.

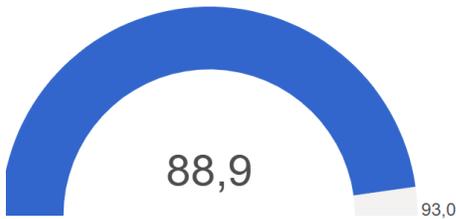




Políticas de gestión y desempeño institucional

POL12: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Política consultada



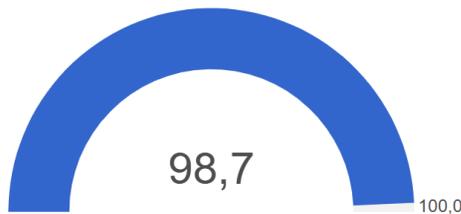
RECOMENDACIONES

Automatizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
Digitalizar los trámites inscritos por la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
Registrar trimestralmente en el SUIT los datos de operación de los trámites
Vincular a X-ROAD todos los servicios de intercambio de información requeridos para la realización de trámites de la entidad.

Políticas de gestión y desempeño institucional

POL13: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Política consultada



RECOMENDACIONES

Promover la conformación de nodos interinstitucionales para la rendición de cuentas conjunta sobre temas comunes y de interés ciudadano en el marco del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas (SNRdC)
Publicar en la sección transparencia y acceso a la información pública del portal web información actualizada sobre El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Tomado de la página web de Función Pública⁵

3. LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DIMENSIÓN RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO

A continuación, se enunciarán los documentos formalizados en la Alcaldía Distrital que brindan los lineamientos institucionales relacionados con cada una de las políticas de la dimensión del MIPG Ventanilla Hacia Afuera (relación Estado – Ciudadano).

3.1 Lineamientos institucionales formalizados en relación a la política de Servicio al Ciudadano:⁶

De conformidad al artículo 97 del Decreto 312 de 2016, la Oficina de Sistemas Integrados de Gestión contempla dentro de sus funciones la de “Aprobar la documentación del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con lo definido en el Procedimiento de Análisis, Creación y Formalización de Documentos”.

Es así como desde esta dependencia se han aprobado los siguientes documentos relacionados con la política de Servicio al Ciudadano:

⁵<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMzA3NjVjNDctNDVhZC00MmWlOzQ0ZjhhZmY5NTg1Y2NmliwidCI6IjUwNjQwNTg0LTJhNDAtNDIxNi1hODRiLTUyMzVlMGYzZjZiLmMiOjR9>

⁶ <https://www.santamarta.gov.co/atencion-ciudadano>





Procedimientos:

MM-GAC-P-001_ATENCION PQRSDF: Documento que consolida el procedimiento que deberá llevar a cabo el funcionario encargado de recepcionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, con el fin de responderlas de manera oportuna y efectiva.

MM-GAC-P-002_PROCEDIMIENTO ACCIONES DE PARTICIPACIÓN: Describir las acciones a ejecutarse por parte de los funcionarios encargados de las solicitudes de citas en general, o visitas del alcalde a la comunidad en eventos de participación comunitaria, con el objetivo de 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.

MM-GAC-P-003_ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS: Documento que permitirá constituir acuerdos de nivel de servicios entre dependencias de la Alcaldía de Santa Marta para responder oportunamente a las solicitudes de los ciudadanos garantizando fácil acceso y pronta solución, simplificando la cantidad de servicios.

MM-GAC-P-004_ATENPRESENCIALYTELEFONICA: Documento por medio del cual se definen los lineamientos para el control de la prestación del servicio del canal presencial y telefónico de la alcaldía de Santa Marta en: Servicio al Ciudadano de la Alcaldía y en los centros de referenciación de oferta social y de emprendimiento.

MM-GAC-P-006_ATENCIÓN POR CANAL VIRTUAL: Este procedimiento se desarrolla con el objetivo de revisar y actualizar la información de los trámites y servicios de cada dependencia de la Alcaldía Distrital de Santa Marta en la página web, para que los ciudadanos tengan acceso a información veraz y actualizada.

MM-GAC-P-007_GESTIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS: Este procedimiento especifica el paso a paso que deberá realizar el funcionario encargado de atender las solicitudes de los diferentes trámites y servicios para que esta se efectúe 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.

MM-GAC-P-008_CHARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS: este documento especifica el procedimiento tendiente a identificar las características y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos beneficiados o interesados en acceder a trámites, servicios, proyectos y programas de la Alcaldía Distrital de Santa Marta a través del portal PQRSDF, con el fin de diseñar, implementar o ajustar la oferta de servicios institucionales, los instrumentos de transparencia y acceso a la información, las herramientas de participación y los mecanismos de rendición de cuentas a la población objetivo.

Caracterización:

MM-GAC-C-001_GESTIÓN PARA LA ATENCION AL CIUDADANO CHARACTERIZACIÓN: Documento cuyo objetivo es 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.

Formatos:

MM-GAC-F-001_FORMATO PQRSDF VERBAL: este formato permite la presentación y radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por parte del ciudadano que hace presencia en las dependencias de la Alcaldía Distrital y manifiesta de manera verbal su solicitud.





MM-GAC-F-003_ ALCALDÍA AL BARRIO: el documento permite la identificación de inquietudes y problemáticas de la comunidad durante la actividad “Alcaldía al Barrio”.

MM-GAC-F-004_ RESUMEN CAFE CON EL ALCALDE: el documento permite la identificación de inquietudes y problemáticas de la comunidad durante la actividad “Resumen Café con el Alcalde”.

MM-GAC-F-005_ HOJA DE VIDA DE TRAMITES Y SERVICIOS: Este formato tiene como finalidad la identificación detallada de los trámites y servicios que brinda cada una de las dependencias de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

MM-GAC-F-006_ ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA GENERAL: formato cuyo objetivo es identificar el tipo y la descripción del servicio prestado a ciudadanos atendidos en la Secretaría General de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

Guías:

MM-GAC-G-001_ GUIA DE LENGUAJE CLARO PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS: Esta guía de lenguaje claro adopta lineamientos del orden nacional y las enfoca hacia la realidad institucional, con el fin de cumplir los objetivos de fortalecer la capacidad de los servidores para hacer efectivo el goce de los derechos de los ciudadanos, ofreciendo y explicando trámites y servicios de manera más comprensible y con lenguaje inclusivo. Así mismo facilitará un mayor nivel de comunicación y de calidad de la interacción entre las dependencias institucionales.

Manuales:

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD: Es una herramienta fundamental para lograr cumplir con el objetivo de brindar a toda la ciudadanía una atención de calidad bajo transparencia y efectividad, estableciendo lineamientos de calidad para la atención al ciudadano, valores y principios del servicio público, responsabilidades en el trámite de las PQRSD y el protocolo para su atención. Así mismo menciona los términos de respuesta de conformidad a la legislación vigente y la forma como se medirá la satisfacción de los ciudadanos en virtud a los servicios prestados por los funcionarios y colaboradores de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

3.2 Lineamientos institucionales formalizados en relación a la política de racionalización de trámites:⁷

Procedimientos:

MM-GAC-F-005_ HOJA DE VIDA DE TRAMITES Y SERVICIOS: Este formato tiene como finalidad la identificación detallada de los trámites y servicios que brinda cada una de las dependencias de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

3.3 Lineamientos institucionales formalizados en relación a la política de Participación Ciudadana:⁸

Procedimientos:

MM-GCP-P-003_ VISITA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL A LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMER Y SEGUNDO GRADO: Hacer seguimiento a las actuaciones de las organizaciones comunales, con el fin de determinar el cumplimiento de la normatividad vigente y

⁷ <https://www.santamarta.gov.co/atencion-ciudadano>

⁸ <https://www.santamarta.gov.co/gestion-gobierno>





los respectivos Estatutos en los aspectos jurídicos, administrativos, financieros, contables, sociales y similares.

MM-GCP-P-007_ PRIORIZACION DE LA INVERSION DE LOS FONDOS DE DESARROLLO LOCAL CONFORME A LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS CONTEMPLADOS EN LOS PLANES DE DESARROLLO LOCALES: Este documento adopta el procedimiento para la priorización de la inversión de los fondos de desarrollo local conforme a los programas y proyectos contemplados en los planes de desarrollo locales.

MM-GCP-P-008_ ASESORÍA PARA LA GESTIÓN DE LOS ASUNTOS MISIONALES DE COMPETENCIA DEL NIVEL LOCAL: Documento que adopta el procedimiento de asesoría para la gestión de los asuntos misionales de competencia del nivel local mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía. Este tiene como objetivo articular los niveles central y local de la Administración Distrital, así como el control administrativo de la gestión que se desarrolle por parte de las Alcaldías Locales del Distrito, y el respectivo seguimiento y evaluación de las actividades desarrolladas en las Localidades.

MM-GCP-P-009_ APOYO TÉCNICO A LAS JAL EN EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL Y VIGILANCIA DE LA INVERSIÓN Y EJECUCIÓN CONTRACTUAL DE LAS ALCALDÍAS LOCALES: Articular los niveles central y local de la Administración Distrital, así como el control administrativo de la gestión que se desarrolle por parte de las Alcaldías Locales del Distrito, y la capacidad técnica de las JAL para ejercer control y vigilancia de la inversión y la ejecución contractual en las respectivas localidades.

MM-GCP-P-010_ REGISTROS DE LIBROS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES: Este documento establece el procedimiento para realizar el registro de libros de las organizaciones comunales.

MM-GCP-P-011_ VISITA DE ASISTENCIA TECNICA A JAC Y ASOJUNTAS: El documento busca establecer el procedimiento para brindar asesoría y asistencia técnica a las organizaciones comunales objeto de inspección, control y vigilancia por parte de la Alcaldía Distrital De Santa Marta.

MM-GCP-P-012_ EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LOS ALCALDES LOCALES EN LA EJECUCION DE LOS PLANES DE DESARROLLO LOCAL Y PLANES DE ACCION ANUALES: documento que establece el lineamiento para articular los niveles central y local de la Administración Distrital, así como el control administrativo de la gestión que se desarrolle por parte de las Alcaldías Locales del Distrito, y el respectivo seguimiento y evaluación de las actividades desarrolladas en las Localidades.

MM-GCP-P-013_ APROBACION DE LOS ESTATUTOS DE LAS JAC Y ASOJUNTAS: Por medio de este documento se adopta el procedimiento para aprobación de los estatutos de las juntas de acción comunal y asociaciones de juntas de acción comunal.

MM-GCP-P-014_ ARTICULAR Y ALINEAR LA GESTIÓN DE LOS NIVELES CENTRAL, DESCENTRALIZADO Y LOCAL, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DISTRITALES EN EL TERRITORIO: Por medio de este documento se adopta el procedimiento para articular y alinear la gestión de los niveles central, descentralizado y local, para la implementación de las políticas distritales en el territorio.

MM-GCP-P-016_ PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO: se establece el procedimiento para adelantar el proceso administrativo sancionatorio a las organizaciones comunales de primer y segundo grado por la presunta violación de las normas consagradas en la constitución política, la Ley y sus estatutos.

MM-GCP-P-017_ VISITAS DE ASESORÍA PARA LA CONSTITUCIÓN DE JAC: El documento establece el procedimiento que deberá surtir para asesorar técnica y jurídicamente a las comunidades





interesadas en constituir juntas de acción comunal como órgano de representación de los mismo del micro territorio.

MM-GCP-P-019_APOYO TÉCNICO Y OPERATIVO A LAS ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL PROCESO DE ELECCIÓN DE SUS DIGNATARIOS: Por medio de este documento, se adopta el procedimiento a seguir para brindar apoyo técnico y operativo a las organizaciones comunales en el proceso de elección de sus dignatarios.

MM-GCP-P-020_ RECONOCIMIENTO DE DIGNATARIOS: Procedimiento para llevar a cabo el reconocimiento de dignatarios teniendo en cuenta los documentos aportados y de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.

MM-GCP-P-021_PROCEDIMIENTO PARA ATENDER DEBATES DE CONTROL POLÍTICO: Recopilar, generar y coordinar la información pertinente, adecuada, suficiente y actualizada, para que la Secretaría de Gobierno y la Administración Distrital presenten las posiciones oficiales respecto de los temas debatidos en el ejercicio del control político, buscando convertir el escenario de control político en una oportunidad para precisar temas y llegar a consensos con la ciudadanía y el Concejo.

MM-GCP-P-022_RESPUESTA A LAS PROPOSICIONES DEL CONCEJO DE SANTA MARTA: Procedimiento que permite gestionar ante el Sector competente la información para la consolidación de las respuestas a las proposiciones remitidas por el Concejo de manera eficiente y oportuna.

MM-GCP-P-024_CONSTITUCION JAC, ASOJUNTA O JVC: Por medio de este documento se adopta el procedimiento de constitución Juntas de Acción Comunal (JAC), o Juntas de Viviendas Comunitarias (JVC) y Asociaciones de Juntas de Acción Comunal (ASOJUNTA).

MM-GCP-P-025_COORDINACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS ELECTORALES QUE SE REALICEN EN EL TERRITORIO DEL DISTRITO DE SANTA MARTA: Este documento presenta el procedimiento para coordinar la organización de los procesos electorales que se realicen en el territorio del distrito de Santa Marta.

MM-GCP-P-026_FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN A LOS LIDERES SOCIALES Y COMUNITARIOS: Determina el procedimiento para brindar formación y capacitación a los Líderes Sociales Y Comunitarios.

MM-GCP-P-027_GESTIÓN DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Dar respuesta a las solicitudes de constitución de JAC por segregación por parte de las organizaciones comunitarias de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.

MM-GCP-P-028_ ANEXIÓN JAC: Por medio de la cual se adopta del procedimiento de anexión de Juntas de Acción Comunal por parte de las organizaciones comunitarias de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.

4. OTROS DOCUMENTOS INTEGRADOS EN LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO

En la estructuración de la presente estrategia es imprescindible revisar todos los documentos relacionados con la atención a la ciudadanía, es por ello que en el acápite anterior se mencionaron los procedimientos, formatos, guías, manuales, caracterización y protocolos de las dependencias que tienen a cargo las políticas de *Servicio al Ciudadano*, *Racionalización* y *Participación Ciudadana*.





Sin embargo, otras referencias documentales también sirvieron como insumo para la elaboración de la estrategia, estas son:

4.1 Comunicaciones de la Secretaría de Promoción Social, Inclusión y Equidad, Dirección de Poblaciones de fecha octubre de 2024: Estas comunicaciones fueron remitidas por la secretaría en respuesta a solicitud de la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano, en la cual se indagó sobre el estado actual de los requerimientos de accesibilidad física, web y comunicativa en relación a las poblaciones atendidas por su despacho.

Las comunicaciones en referencia nos brindan una visión de las fortalezas y debilidades que tiene la Alcaldía Distrital de Santa Marta en cuanto a la atención a estas poblaciones y así, nos suministran el punto de partida para la implementación de las mejoras que logren satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

4.2 Autodiagnóstico del estado de la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano. Es un documento elaborado por la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano de autoevaluación indispensable para el chequeo de aquellos requerimientos necesarios en la estructuración de una estrategia idónea que logre cumplir con las políticas MIPG inmersas en las funciones de esta dependencia.

En la creación de este autodiagnóstico se consolidaron a su vez, los siguientes insumos que se integran de la misma manera a la presente estrategia:

- FORMULARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- INFORMES DE PQRS
- INFORMES DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
- RESULTADOS DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL – FURAG
- INFORME DE PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS – VIGENCIA 2023
- INFORME DE SECRETARÍA DE PROMOCIÓN SOCIAL, INCLUSIÓN Y EQUIDAD
- ACTA DE REUNIÓN CON DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DOCUMENTAL

4.3 Política pública de discapacidad Distrito de Santa Marta. Es un documento en el que se plasman los lineamientos y acciones a través de la cual se busca asegurar el goce pleno de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores.

La Política Pública de Discapacidad Distrital comprende los 5 ejes estratégicos contenidos en la Política Pública Nacional de Discapacidad: Transformación de lo público, garantía jurídica, participación en la vida política y pública, desarrollo de la capacidad y reconocimiento de la diversidad, agrupando setenta y Nueve (79) líneas de acción.

La Política Pública Distrital de Discapacidad adopta los ejes y líneas de la Política Pública de Discapacidad Nacional como se presenta en la siguiente tabla, así mismo se relacionan en las líneas de acción según cada eje para la PPDISC.

Tabla 3. Ejes Estratégicos y Líneas de Acción. - Fuente: Conpes, 166 (2013)





Eje Estratégico	Línea de Acción
Eje 1: Transformación de lo público	
Línea 1.1. Gestión Pública	
Línea 1.2. Gestión de la Información	
Línea 1.3. Gestión del desarrollo normativo	
Eje 2: Garantía Jurídica	
Línea 2.1. Acceso a la justicia	
Línea 2.2 Igual reconocimiento como persona ante la ley	
Eje 3: Participación en la vida política y Pública	
Línea 3.1. Ejercicio de la ciudadanía	
Línea 3.2. Fortalecimiento del movimiento asociativo	

5. INSTANCIAS PARTICIPANTES EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA ESTRATEGIA

La estrategia Institucional de la Relación Estado - Ciudadano es una herramienta cuyos resultados van dirigidos al bienestar de la comunidad, entendida esta como el conglomerado social conformado por una multiplicidad de ciudadanos con características únicas que producen una sociedad diversidad y con necesidades particulares entre uno u otro grupo de valor.

Por tal razón, para la construcción de esta estrategia fue necesario integrar la voz generalizada de cada uno de estos grupos poblacionales, procurando así, abordar las inquietudes, requerimientos y alternativas de solución que se plantearon en reuniones llevadas a cabo desde la Secretaría de Promoción Social, Inclusión y Equidad.

Así mismo, teniendo en cuenta la transversalidad de la perspectiva *Ventanilla hacia afuera – Relación Estado – Ciudadano*, la cual, a pesar de ser liderada por la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano, impacta la operatividad de todas las dependencias de la Alcaldía Distrital en la cual se brinde atención al ciudadano, se hace obligatorio la participación de las dependencias que tengan mayor incidencia en la valoración de la satisfacción del ciudadano, en especial los grupos de valor con población vulnerable.

5.1 Grupos de valor

Los grupos de valor que participaron en mesas de trabajo para la construcción de la Estrategia Institucional de Relación Estado - Ciudadano son:

- Personas con discapacidad
- Adulto mayor
- Etnias





- Negritudes y afrocolombianos
- LGBTIQ+

La participación se efectuó a partir de reuniones entre representantes de los grupos de valor y los enlaces de la Secretaría de Promoción Social, Inclusión y Equidad desde la Dirección de Poblaciones encargados de cada una de las políticas aplicables a estos ciudadanos.

5.2 Dependencias Alcaldía Distrital de Santa Marta

Las dependencias de la Alcaldía Distrital que participaron en mesas de trabajo para la elaboración de la Estrategia Institucional de Relación Estado - Ciudadano son:

Secretaría de Gobierno: Es una dependencia del nivel central, encargada de direccionar, coordinar, articular y hacer seguimiento al sector de desarrollo administrativo a su cargo, de acuerdo con las directrices estratégicas del Alcalde, las políticas de gobierno y el Plan de Desarrollo Distrital.

Tiene como objeto y responsabilidad formular, liderar, desarrollar y ejecutar políticas públicas, planes, programas, proyectos, estrategias y mecanismos para el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en el ámbito distrital y local, mediante la garantía de los derechos humanos y constitucionales, el ejercicio de la ciudadanía, la promoción de la paz y la cultura democrática, el uso del espacio público, la promoción de la organización y participación ciudadana y la coordinación de las relaciones políticas de la administración distrital en sus distintos niveles.

La estructura administrativa de la Secretaría de Gobierno está conformada de la siguiente manera:

1. Despacho Secretaría de Gobierno y Derechos Humanos.
 - 1.1. Dirección de Asuntos Locales y Participación.
 - 1.2. Dirección de Asuntos Policivos y Regularización del Espacio Público.⁹

Desde este despacho se establecieron las acciones concernientes a la política de *Participación Ciudadana*, siendo responsable de la misma la Dirección de Asuntos Locales y Participación.

Secretaría de Promoción Social, Inclusión y Equidad: La secretaria de Promoción Social, Inclusión y Equidad tiene

como misión ser líder del sector social, es responsable de la formulación e implementación de políticas públicas poblacionales orientadas al ejercicio de derechos, ofrece servicios sociales y promueve de forma articulada, la inclusión social, el desarrollo de capacidades y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad.

Por lo anterior, el compromiso de esta secretaría es optimizar las herramientas de trabajo en beneficio de las comunidades, dentro del marco legal; en ese orden de ideas, se persigue impactar positivamente a las poblaciones con programas de sensibilización, campañas de intervención, jornadas de reconocimiento, fortalecimiento, prevención y resarcimiento de los derechos de las poblaciones vulnerables del Distrito de Santa Marta.¹⁰

Esta secretaría cuenta en su organigrama con la Dirección de Poblaciones, la cual se encarga de implementar las políticas a favor de las poblaciones más vulnerables.

⁹ Decreto 312 de 2016 "POR EL CUAL SE REDISEÑA Y MODERNIZA LA ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA ALCALDÍA DEL DISTRITO TURÍSTICO, CULTURAL E HISTÓRICO DE SANTA MARTA, LAS FUNCIONES DE SUS ORGANISMOS, DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DESCENTRALIZADAS, SE CREAN UNAS ENTIDADES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

¹⁰ Comunicaciones de la Secretaría de Promoción Social, Inclusión y Equidad, Dirección de Poblaciones de fecha octubre de 2024





Desde esta Dirección, se examinó las fortalezas y debilidades existentes en relación a la atención de la ciudadanía que requiere los servicios de la entidad, en especial, aquella población vulnerable eje de las políticas dirigidas por esta dependencia.

En respuesta a esta autoevaluación se emitieron cinco comunicaciones en las cuales, cada uno de los enlaces de las políticas a cargo de la Dirección de Poblaciones, emitió un informe sobre el estado actual de los requerimientos en la atención al ciudadano, siendo un insumo de gran importancia para el autodiagnóstico del estado de la relación estado ciudadano de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

Así mismo, esta Secretaría por medio de la Dirección de Poblaciones, fue clave para la estructuración de acciones en cumplimiento de la política *Servicio al Ciudadano*, entendiendo su injerencia directa en la atención de poblaciones vulnerables y la formulación e implementación de las políticas públicas relacionadas con estas poblaciones.

Secretaría de Planeación: Es una dependencia del nivel central, encargada de direccionar, coordinar, articular y hacer seguimiento al sector de desarrollo administrativo a su cargo, de acuerdo con las directrices estratégicas del Alcalde, las políticas de gobierno y el Plan de Desarrollo Distrital.

Tiene como objeto y responsabilidad orientar el desarrollo integral de la ciudad de Santa Marta en sus áreas urbana, rural, de expansión y áreas protegidas, en el largo, mediano y corto plazo, mediante el direccionamiento, coordinación y articulación de políticas públicas, planes y programas en las diferentes dimensiones del desarrollo social, económico, cultural, físico-espacial, ambiental, financiero, político e institucional, mediante la definición de un modelo de ciudad y ocupación sostenible que valore y minimice los impactos negativos sobre la población, sus bienes, infraestructura, medioambiente y la actividad económica, con el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas, en función del cumplimiento de los fines del Estado, atendiendo a los diagnósticos, tendencias, compromisos de gobierno y procesos de concertación entre autoridades, actores e instancias de planeación.

Bajo el liderazgo de esta secretaría se encuentra la política de *Racionalización de Trámites*, apoyada por la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano.

6. METAS Y ACCIONES DE LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO 2024 – 2025:

En este acápite de la Estrategia Institucional de la Relación Estado - Ciudadano, se establecerán las acciones a ejecutar, detallando la política del MIPG relacionada, la meta a cumplir, la problemática o situación actual a mejorar, la dependencia responsable y el impacto a la ciudadanía deseado.





6.1 Metas y acciones política de Servicio al Ciudadano

  						
ESTRATEGIA ANUAL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 2024 -2025						
No.	POLÍTICA MIPG	META	ACCIÓN / ACTIVIDAD	PROBLEMÁTICA O SITUACIÓN ACTUAL A MEJORAR	IMPACTO ESPERADO EN LA CIUDADANÍA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1-14	SERVICIO AL CIUDADANO	CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO ATENDIDO EN LA ALCALDÍA DE SANTA MARTA	Realizar la caracterización del ciudadano atendido en los diferentes canales de atención establecidos por la entidad	Caracterización individualizada por dependencias, sin consolidación de la información	Satisfacer las necesidades más recurrentes y generar la confianza por parte de la población vulnerada o con enfoque diferencial, sintiéndose escuchada	OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
		ANÁLISIS E INFORME DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA	Realizar informes analíticos del resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que sean atendidos en las diferentes dependencias de la entidad	Bajo índice de satisfacción por parte de los ciudadanos en relación al servicio brindado por la entidad	Alcanzar niveles satisfactorios en la experiencia de los ciudadanos atendidos por los funcionarios de la entidad	OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO / OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN - SIG
		SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA DE SANTA MARTA CAPACITADOS EN TEMAS RELACIONADOS CON LENGUAJE CLARO	Desarrollar capacitaciones sobre Lenguaje Claro para los funcionarios de la entidad encargados de la atención al ciudadano	Servidores públicos no capacitados en comunicación clara y efectiva	Lograr que el ciudadano tenga acceso efectivo a información clara suministrada por los funcionarios encargados de su atención y por documentos oficiales que emita la entidad	OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
		SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA DE SANTA MARTA CAPACITADOS EN TEMAS RELACIONADOS CON LENGUAJE INCLUYENTE	Desarrollar capacitaciones sobre lenguaje incluyente para los funcionarios de la entidad encargados de la atención al ciudadano	Servidores públicos no capacitados en atención incluyente (poblaciones vulnerables)	Lograr que el ciudadano con discapacidad tenga acceso efectivo a la información suministrada por los funcionarios encargados de su atención	OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO / DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
		MANUALES Y GUÍAS RELACIONADOS CON ATENCIÓN AL CIUDADANO DIVULGADOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS	Socializar con los funcionarios de la entidad, los diferentes documentos relacionadores con la atención al ciudadano	Bajo índice de satisfacción por parte de los ciudadanos en relación a la forma como son atendidos los ciudadanos por parte de los funcionarios de la Alcaldía Distrital, de conformidad al informe de resultado de Encuestas de Satisfacción	Alcanzar niveles satisfactorios en la experiencia de los ciudadanos atendidos por los funcionarios de la entidad	OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
		AUMENTO DEL PORCENTAJE DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Hacer seguimiento constante a las diferentes dependencias de la Alcaldía Distrital en la aplicación de la Encuesta de Satisfacción implementada	Bajo número de ciudadanos a los cuales se le aplica la Encuesta de Satisfacción	Permitir al ciudadano manifestar el grado de satisfacción generado en la atención recibida por parte de los funcionarios de la Alcaldía Distrital	OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
		ATENCIÓN A MAYOR NÚMERO DE CIUDADANOS QUE REQUIEREN LOS SERVICIOS POR MEDIO DEL CANAL TELEFÓNICO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEMÁS DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA DISTRITAL	Gestionar ante la Dirección TIC Distrital, la implementación de líneas telefónicas en las demás dependencias de la entidad	Dependencias de la Alcaldía Distrital sin líneas telefónicas habilitadas	Lograr que los ciudadanos que requieren servicios en otras dependencias de la entidad, puedan ser atendidos en el canal telefónico de estas	DIRECCIÓN TIC / OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
		“MENÚ ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA ACTUALIZADO	Recopilar la información de Trámites y Servicios a cargo de las dependencias de la Alcaldía Distrital y publicarlas en el Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía	Información desactualizada en la página web de la entidad sobre trámites y servicios que esta brinda	Permitir al ciudadano el acceso a información actualizada en la página web de la entidad sobre trámites y servicios que esta brinda	OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
		PÁGINA WEB CON HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL	Gestionar ante la Dirección TIC la implementación de las herramientas tecnológicas de accesibilidad en la página web de la entidad que faciliten el acceso de la información por parte de las personas con discapacidad visual	Acceso limitado a la información contenida en la página web de la entidad por parte de las personas con discapacidad visual	Permitir al ciudadano con discapacidad visual el acceso a información en la página web de la entidad	SECRETARÍA DE PROMOCIÓN SOCIAL, INCLUSIÓN Y EQUIDAD / DIRECCIÓN TIC / OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
		SEÑALIZACIÓN ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL	Identificar a las oficinas adecuándoles una letra de mayor tamaño y de mapas de ubicación de las dependencias en la entrada del edificio con iguales características	Señalización accesible escasa dentro del edificio de la Alcaldía Distrital	Permitir al ciudadano con discapacidad visual el acceso a las dependencias de la Alcaldía Distrital de manera autónoma, guiándose de la señalización adecuada	SECRETARÍA DE PROMOCIÓN SOCIAL, INCLUSIÓN Y EQUIDAD / DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DOCUMENTAL / OFICINA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
		MECANISMO DE ASISTENCIA ALTERNO PARA LA MOVILIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ QUE CONDUCA AL SEGUNDO NIVEL DEL EDIFICIO DE LA ALCALDÍA DISTRITAL	Gestionar ante la Dirección Administrativa y de Gestión Documental de la entidad la puesta en funcionamiento de un mecanismo alternativo a las escaleras que permita el acceso al segundo nivel del edificio de la Alcaldía de las personas con discapacidad motriz	Inexistencia de ascensor en el edificio de la Alcaldía Distrital ubicado en la Calle 14 # 2-49	Lograr que las personas con discapacidad motriz accedan al segundo nivel del edificio de la Alcaldía Distrital ubicado en la calle 14 # 2-49	SECRETARÍA DE PROMOCIÓN SOCIAL, INCLUSIÓN Y EQUIDAD / DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DOCUMENTAL / OFICINA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
		SILLAS DE ESPERA Y ESPACIO DELIMITADO PARA UBICACIÓN DE SILLAS DE RUEDA U OTRO MECANISMO DE MOVILIDAD ASISTIDA, UBICADAS EN LA RECEPCIÓN DEL EDIFICIO DE LA ALCALDÍA DISTRITAL UBICADO EN LA CALLE 14 # 2-49	Gestionar ante la Dirección Administrativa y de Gestión Documental de la entidad la habitación de sillas de espera y delimitación de espacio para ubicación de sillas de ruedas u otro mecanismo de movilidad asistida, ubicadas en la recepción del edificio de la Alcaldía Distrital ubicado en la Calle 14 # 2-49	Inexistencia de sillas de espera y de espacios delimitados para ubicación de sillas de rueda u otro mecanismo de movilidad asistida en la recepción del edificio de la Alcaldía Distrital ubicado en la Calle 14 # 2-49	Hacer más satisfactoria la espera del ciudadano mientras es atendido por el funcionario de la entidad y permitir la ubicación preferencial de la persona con discapacidad motriz mientras espera su turno para ser atendido	SECRETARÍA DE PROMOCIÓN SOCIAL, INCLUSIÓN Y EQUIDAD / DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DOCUMENTAL / OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
		PLATAFORMA DE RECEPCIÓN DE PQRSDF IMPLEMENTADA	Implementar la plataforma de recepción de PQRSDF (ventanilla única) en la página web de la entidad	Inexistencia de plataforma para la radicación de PQRSDF	Ampliar los canales virtuales a disposición del ciudadano para la radicación de PQRSDF	DIRECCIÓN TIC / SECRETARÍA GENERAL / OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
		PLATAFORMA DE APOYO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO NO PRESENCIAL	Implementar una plataforma de apoyo para la atención no presencial a ciudadanos que contenga las siguientes herramientas: agendamiento de citas, WhatsApp, atención telefónica y virtual	Falta de herramientas virtuales y no presenciales de atención al ciudadano, que faciliten el acceso a la información de los servicios prestados por la entidad	Ampliar los canales virtuales a disposición del ciudadano para el acceso a la información de los servicios prestados por la entidad y así evitar el desplazamiento físico, ahorrando tiempo y costos para el ciudadano	SECRETARÍA GENERAL / OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO / DIRECCIÓN TIC

6.2 Metas y acciones política de Racionalización

  						
ESTRATEGIA ANUAL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 2024 -2025						
No.	POLÍTICA MIPG	META	ACCIÓN / ACTIVIDAD	PROBLEMÁTICA O SITUACIÓN ACTUAL A MEJORAR	IMPACTO ESPERADO EN LA CIUDADANÍA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
15-18	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	CARPETA CIUDADANA	Divulgar a la ciudadanía la utilización de la Carpeta Ciudadana	No utilización de la Carpeta Ciudadana por parte de los ciudadanos atendidos por la entidad	Lograr que el ciudadano se capacite en el manejo de la Carpeta Ciudadana	DIRECCIÓN TIC / SECRETARÍA DE PLANEACIÓN / OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
		TRÁMITES DE LA ENTIDAD EN LA CARPETA CIUDADANA	Implementar trámites que se realizan ante la Alcaldía Distrital en el sitio web de la Carpeta Digital MINTIC	No existencia de trámites que se realizan ante la entidad en la Carpeta Ciudadana de la página de MinTIC	Permitir al ciudadano generar documentos en la Carpeta Digital de trámites que se realizan ante la Alcaldía Distrital	DIRECCIÓN TIC / SECRETARÍA DE PLANEACIÓN / OFICINA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
		IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Implementar la Estrategia Anual de Racionalización de Trámites en la plataforma SLUT	Se encuentra el documento Estrategia Anual de Racionalización de Trámites publicado en la página web de la entidad, pero no se encuentra cargada en la plataforma SLUT	Desarrollar los procedimientos relacionados con Racionalización de Trámites de conformidad a los lineamientos de la Función Pública	OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN / SECRETARÍA DE PLANEACIÓN / OFICINA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
		ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Construir y aplicar encuesta de percepción sobre Racionalización de Trámites.	Bajo índice de satisfacción por parte de los ciudadanos en relación a los paros que se llevan a cabo al realizarse un trámite ante la entidad	Alcanzar niveles satisfactorios en la experiencia de los ciudadanos que realizan trámites en la entidad	OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN / SECRETARÍA DE PLANEACIÓN / OFICINA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



6.3 Metas y acciones política de Participación ciudadana

  						
ESTRATEGIA ANUAL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 2024 -2025						
No.	POLÍTICA MIPG	META	ACCIÓN / ACTIVIDAD	PROBLEMÁTICA O SITUACIÓN ACTUAL A MEJORAR	IMPACTO ESPERADO EN LA CIUDADANÍA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
19	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	ORGANIZACIÓN DE JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL DE PRIMER GRADO (JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL DE BARRIOS Y VEREDAS) Y DE SEGUNDO GRADO (ASOCIACIONES DE JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL DE BARRIOS Y VEREDAS. HAY UNA, POR CADA LOCALIDAD)	Revisar el estado jurídico y administrativo de las Juntas de Acción Comunal constituidas en el proceso electoral vigencia noviembre 2021 y abril 2022	Existencia de 117 Juntas de Acción Comunal a las cuales se les negó la inscripción y reconocimientos de sus dignatarios, 52 JAC, las cuales, después de un estudio jurídico, se encontró que no cumplieron con los requisitos para su inscripción y reconocimiento de dignatarios	Lograr el reconocimiento de los Organismos de Acción Comunal de primer grado, a los cuales se les haya negado anteriormente	SECRETARÍA DE GOBIERNO - DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN
20		VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS SEGÚN LA NORMATIVIDAD DE LAS TERNAS PRESENTADAS PARA ALCALDES LOCALES	1. Proyectar con anticipación y socializar el Decreto 249 del 21 febrero 2024 "Por medio del cual se convoca a la Junta Administradora de la Localidad tres (03) o Turística Perla del Caribe del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta a celebrar asamblea pública para constituir la terna y designar al Alcalde o Alcaldesa de la respectiva Localidad". 2. Proyectar con anticipación y socializar el Decreto 260 del 29 febrero 2024 "Por medio del cual se convoca a la Junta Administradora de la Localidad uno (01) o Cultural Tayrona San Pedro Alejandrino y de la Localidad dos (02) o Histórico Rodrigo de Bastidas del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta a celebrar asamblea pública para constituir la terna y designar al Alcalde o Alcaldesa de la respectiva Localidad".	Falta de conocimiento por parte de la ciudadanía de plazos y requisitos, lo cual genera retrocesos y no cumplimiento de plazos en el proceso de selección de las ternas	Nombramiento de los Alcaldes Locales por parte del Alcalde Distrital, dando así cumplimiento en los términos que indica la Ley 1617 de 2013 y los Acuerdos Distritales No. 025 de 12 de diciembre de 2014 y el 009 del 17 de julio del 2015. De esta forma se genera un acercamiento eficiente del ciudadano con los servicios brindados por el ente territorial	SECRETARÍA DE GOBIERNO - DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN
21		FORTALECIMIENTO DE LOS ORGANISMOS DE ACCIÓN COMUNAL DE PRIMER GRADO (JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL DE BARRIOS Y VEREDAS) Y SEGUNDO GRADO (ASOCIACIÓN DE JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL DE BARRIOS Y VEREDAS)	1. Brindar asesorías y orientaciones en el marco jurídico, técnico y administrativo para la creación de nuevas Juntas de Acción Comunal en barrios y veredas. Teniendo en cuenta que de acuerdo a la normatividad, debe existir una por cada localidad	Dificultad de las Juntas de Acción Comunal vigentes para gestionar la autosostenibilidad de su territorio, no logrando tramitar en su totalidad las soluciones a las necesidades básicas del barrio o vereda.	A 01 de enero de 2024, la administración registra 270 Juntas de Acción Comunal con su respectivo auto administrativo de reconocimiento de dignatarios, se proyecta un aumento estimado del 15% en la existencia de nuevos Organismos de Acción Comunal.	SECRETARÍA DE GOBIERNO - DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN
22			2. Proceso de formación pedagógica y didáctica en temas normativos de la Acción Comunal, conciliación y convivencia, elecciones entre otros.	Se detecta en gran porcentaje, desconocimiento de la existencia de la Ley 2166 de 2021 y su Decreto reglamentario 1503 de 2023, además de sus propios estatutos.	Fortalecimiento de la normatividad vigente en temas normativos de la Acción Comunal, conciliación y convivencia, elecciones entre otros en las respectivas Juntas de Acción comunal de cada una de las localidades, logrando impactar al ciudadano con soluciones efectivas a sus necesidades	
23		ACTIVACIÓN DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO ELECTORAL DISTRITAL PARA ELECCIONES DE CONGRESO DE LA REPÚBLICA AÑO 2026.	Visitas en las instituciones educativas distritales designadas como puestos de votación para verificar requisitos y necesidades para el cumplimiento de la normatividad electoral	Ante el aumento del censo electoral, se evidencia la necesidad de crear nuevos puesto de votación, para solventar la saturación de los actuales, así mismo, se reconoce, que ante la expansión urbana de la ciudad, también se requiere acercar los puestos de votación a los lugares de residencia para disminuir la dificultad de movilización de los ciudadanos para llegar a estos	Mayor oportunidad de participación y la seguridad del ciudadano de ejercer libremente su derecho a votar	SECRETARÍA DE GOBIERNO - DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN
24						

7. ANEXOS:

- ✓ Autodiagnóstico del estado de la Oficina de Gestión de Atención al Ciudadano.
- ✓ Informe de resultados de la medición de desempeño institucional FURAG - Función Pública
- ✓ Comunicaciones de la Secretaría de Promoción Social, Inclusión y Equidad, Dirección de Poblaciones de fecha octubre de 2024
- ✓ Formulario de atención al ciudadano
- ✓ Informes de PQRSD
- ✓ Informes de encuestas de satisfacción
- ✓ Actas de reunión con secretarías de la Alcaldía Distrital de Santa Marta
- ✓ Cuadro de Metas y Acciones de la Estrategia Institucional de la Relación Estado – Ciudadano 2024 - 2025





ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA RELACIÓN

ESTADO - CIUDADANO



ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Secretaría General

Oficina de Gestión para la
Atención al Ciudadano