

INFORME

Avances de la Política de Racionalización de Trámites - Segundo Trimestre 2024



Atención y Servicio
al Ciudadano



Informe de gestión y resultados Política de Racionalización de Trámites - Segundo Trimestre 2024

Periodo: Segundo Trimestre 2024 (Abril – Mayo – Junio)

María Patricia Porras Mendoza
Secretaria General

César Augusto Fuentes Díaz
Coordinador de Atención y Servicio al ciudadano

Carolina Padilla Díaz
Asesora Externa de Atención y Servicio al ciudadano

Atención y Servicio al Ciudadano
Secretaría General
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.

En el marco de la Atención y Servicio al Ciudadano, hemos asumido el compromiso de liderar la Política de Racionalización de Trámites, como parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta política tiene como propósito fundamental mejorar el desempeño institucional y garantizar que las necesidades y derechos de los ciudadanos sean atendidos de manera oportuna, siempre dentro de un marco de legalidad y con altos estándares de integridad institucional.

El objetivo de la Política de Racionalización de Trámites es reducir los costos asociados a la interacción de los ciudadanos con la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, optimizando los procesos mediante la simplificación y automatización de trámites. A través de estas mejoras, buscamos que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a sus derechos, cumplir con sus obligaciones y realizar actividades comerciales o económicas de forma más ágil y eficiente.

Entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2024, logramos avances significativos, entre los cuales destacamos:

1. Revisión para identificar o actualizar los trámites y OPAS de las dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena:

Se realizó creación de usuario del Secretario de Planeación en SUIT, para iniciar la actualización de los trámites y OPAS de esta dependencia:

Imagen 1. Creación de usuario del Secretario de Planeación en SUIT

The screenshot shows the SUIT system interface for creating a user. The header includes the logos for 'COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA', 'suit', and 'Función Pública'. The user is logged in as 'MARIA PATRICIA PORRAS MENDOZA' with the ID '(MFORAS657)'. The navigation menu on the left includes 'Administración', 'Formulario Integrado', 'Racionalización', 'Autorización de Nuevos Trámites', 'Cadenas de Trámites', and 'Mi cuenta'. The main content area is titled 'Información de la cuenta' and contains the following details:

Información de la cuenta	
Institución o dependencia	ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS DISTRITO TURISTICO, HISTORICO Y CULTURAL
Usuario	CREY346
Información del usuario	
Identificación	7143346
Nombre	CASLO VLADIMIR
Apellido	REY SABOGAL
Departamento donde domicilia	Bolívar
Municipio donde domicilia	Cartagena
Correo electrónico institucional	cveys@cartagena.gov.co
Correo electrónico personal	reyml@gmail.com
Teléfono:	6411370
Extensión	2139
Celular	3013555745
Roles	
☐	Consultante general
☒	Administrador de trámites
☐	Gestor de datos de operación
☐	Seguimiento y Evaluación

A 'Volver' button is located at the bottom right of the form.

Fuente: SUIT

- Se realizó actualización del trámite de Permiso de espectáculos públicos de las artes escénicas en SUIT – Secretaria del Interior:

Imagen 2 Actualización de trámite de Permiso de espectáculos públicos de las artes escénicas en SUIT

Fuente: SUIT

- A continuación, se enuncian los 19 nuevos trámites identificados y registrados en la plataforma SUIT:

Tabla 1. Trámites identificados y registrados en la plataforma SUIT:

Ítem	Nombre del trámite	Dependencia
1	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	Oficina Asesora Jurídica
2	Inscripción de la propiedad horizontal	Oficina Asesora Jurídica
3	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	Oficina Asesora Jurídica
4	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN
5	Registro del formato integrado de migración Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN

6	Concepto de uso del suelo	Secretaría de Planeación
7	Participación en plusvalía	Secretaría de Planeación
8	Impuesto de delineación urbana	Secretaría de Planeación
9	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Secretaría de Planeación
10	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Secretaría de Educación
11	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Secretaría de Educación
12	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Secretaría de Educación
13	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Secretaría de Educación
14	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Secretaría de Educación
15	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Secretaría de Educación
16	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Secretaría de Educación
17	Pensión de jubilación por aportes	Secretaría de Educación
18	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Secretaría de Educación
19	Ampliación del servicio educativo	Secretaría de Educación

Fuente: Elaboración Propia

2. Matriz de Inventario de Trámites actualizadas en SUIT mensualmente:

Todas las entidades del Estado están obligadas a hacer un inventario de los trámites y servicios que ella presta, este mandato está contenido, en la Ley 962 de 2005 o Ley Anti trámites y los artículos 39 y 40 del Decreto Ley 019 de 2012, la cual establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano-empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

En los anexos adjuntos a este Informe se podrá visualizar el inventario actualizado mes a mes de los trámites de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias:

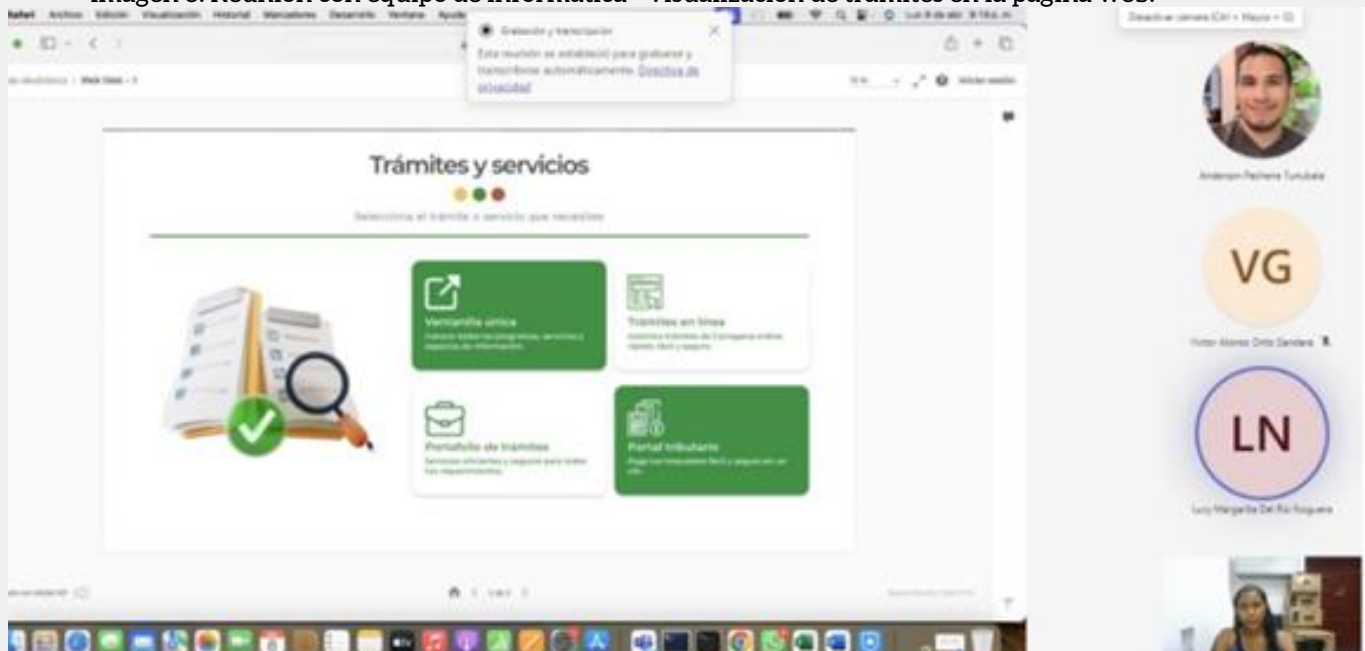
- Anexo 1. Matriz de Inventario de Trámites – Mes de Abril 2024
- Anexo 2. Matriz de Inventario de Trámites – Mes de Mayo 2024
- Anexo 3. Matriz de Inventario de Trámites – Mes de Junio 2024

3. Difusión de oferta institucional de Trámites y OPAS en página web y redes sociales de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias:

La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias busca fortalecer la divulgación y difusión de la oferta institucional de Trámites y OPAS y se les pueda garantizar a los ciudadanos el debido proceso y los principios de la función pública.

En este periodo se fortaleció la página web de la Alcaldía, haciendo más visible la oferta institucional:

Imagen 3. Reunión con equipo de informática - visualización de trámites en la página web.



Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar la oferta institucional en el siguiente enlace:
<https://www.cartagena.gov.co/transparencia/tramites-y-servicios>

- En este periodo se publicó información en el Boletín Informativo – Avanzamos Contigo 2024 información de avance de gestión y racionalización de trámites en la Página Web: [Boletín Informativo | Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias](#) Específicamente el Boletín Edición No. 5 / Abril 2024 y el Boletín Edición No. 9 / Junio 2024

La Alcaldía de Cartagena cuenta con un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Se trata de un instrumento preventivo para el control de la corrupción y su metodología incluye cinco (5) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soportes normativos que permitan fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción.

La Alcaldía de Cartagena cuenta con un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, un instrumento de control a la corrupción que contiene los parámetros y soportes normativos para la fortalecer la transparencia y las buenas practicas de gobierno dentro de la Administración Distrital.

PAAC 2024

Esta importante herramienta está compuesta de cinco componentes:



- Gestión de riesgos de corrupción
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información
- Racionalización de trámites
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Lo que permite que se realice un monitoreo constante de las acciones de la entidad y la evaluación de los avances en la gestión institucional.

Servidores públicos y contratistas podrán conocer el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su versión más actual a través de la página web de la Alcaldía de Cartagena www.cartagena.gov.co

Fuente: Elaboración Propia

18 nuevos tramites fueron registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)



Para avanzar con la racionalización es importante identificar los trámites existentes en toda la entidad, por ello durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 15 de mayo de 2024, se lograron identificar 18 nuevos trámites de la Alcaldía Mayor de Cartagena y registrarlos en la plataforma SUIT (Sistema Único de Información de Trámites). Estos trámites son mecanismos clave para que los ciudadanos accedan a sus derechos y cumplan con sus obligaciones.

Desde la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano, "nos hemos comprometido a liderar la Política de Racionalización de Trámites dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta política tiene como objetivo mejorar el desempeño institucional y satisfacer las necesidades y derechos de los ciudadanos, enmarcándose en la legalidad e integridad institucional", explicó César Augusto Fuentes Díaz, Coordinador de esta oficina.

La política de Racionalización de Trámites busca reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con la Alcaldía, mediante la simplificación y automatización de los trámites. Esto permite a los ciudadanos acceder a sus derechos, cumplir obligaciones y realizar actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva.

Total trámites y OPAS



Fuente SUITS - Elaboración propia

A continuación, se enuncian los 18 nuevos trámites identificados y registrados en la plataforma SUIT (Sistema Único de Información de Trámites):

Ítem	Nombre del Trámite	Dependencia
1	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	Oficina Asesora Jurídica
2	Inscripción propiedad horizontal	Oficina Asesora Jurídica
3	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potencial beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN
4	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potencial beneficiarios de programas sociales - SISBEN	SISBEN
5	Concepto de uso del suelo	Secretaría de Planeación
6	Participación en plusvalía	Secretaría de Planeación
7	Impuesto de delineación urbana	Secretaría de Planeación
8	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Secretaría de Planeación
9	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales.	Secretaría de Educación
10	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado.	Secretaría de Educación

10	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado.	Secretaría de Educación
11	Cesantía definitiva para docentes oficiales.	Secretaría de Educación
12	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido.	Secretaría de Educación
13	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales.	Secretaría de Educación
14	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales.	Secretaría de Educación
15	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales.	Secretaría de Educación
16	Pensión de jubilación por aportes	Secretaría de Educación
17	Pensión de jubilación por docentes oficiales	Secretaría de Educación
18	Ampliación del servicio educativo	Secretaría de Educación

Actualmente, la Alcaldía cuenta con un portafolio de:

169 trámites | **5** OPAS (Otros procedimientos administrativos) identificados

28 de los cuales se han racionalizado desde el año 2020 hasta el 2023

Este progreso refleja el compromiso continuo con la eficiencia y la mejora constante en la interacción de los ciudadanos con la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

Trámites virtuales

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte, DATT, para facilitar el acceso a la ciudadanía a los trámites de tránsito y transporte, tiene habilitados en su página www.transitocartagena.gov.co la realización de algunos de sus procesos.

Desde la comodidad de su casa o trabajo, el usuario puede realizar el permiso de pico y placa, certificado de tradición, expedición de conductor tracción animal, facilidades de pago para la cancelación de multas, expedición de tracción animal. También se puede consultar en estado de cuenta, el valor de la deuda por multas o derechos de tránsito y pagar por la plataforma PSE, y descargar el documento de desembargo por multas o derechos de tránsito.

Seguiremos trabajando en la optimización de nuestros servicios para garantizar una atención más ágil, transparente y efectiva para los ciudadanos.

Fuente: Elaboración Propia

4. Oficios de difusión a la Oficina Asesora de Informática de los trámites y OPAS que se encuentren en línea, para que sean cargados en la carpeta digital ciudadana.

En este segundo trimestre no se proyectó oficio de difusión a la Oficina Asesora de Informática de los trámites y OPAS que se encuentren en línea, para que sean cargados en la carpeta digital ciudadana.

5. Estrategia de Racionalización de Trámites – Priorización de Trámites:

En los anexos adjuntos a este Informe se podrá visualizar la Matriz de Estrategia de Racionalización de Trámites y OPAS priorizados y su monitoreo:

- ✓ Anexo 4. Estrategia de Racionalización de Trámites y OPAS 2024

6. Trámites Racionalizados en la vigencia 2024.

- A continuación, se enuncian los 03 trámites racionalizados en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias en el Segundo Trimestre 2024, y se muestra la creación y publicación de ABC en Redes sociales de los mismos:
Instagram Alcaldía de Cartagena: @alcaldiacartagena
[Alcaldía Cartagena de Indias \(@alcaldiacartagena\) • Fotos y videos de Instagram](#) - Historias destacadas ABC.

Tabla 2. Trámites racionalizados en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias en el Segundo Trimestre 2024

Ítem	Nombre del tramite	Dependencia
1	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales.	SISBEN
2	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales.	SISBEN
3	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido.	SECRETARÍA DE HACIENDA

Fuente: Elaboración Propia

Imagen 6. ABC Primer trámite racionalizado



Fuente: Elaboración Propia

Imagen 7. ABC Segundo trámite racionalizado



Fuente: Elaboración Propia

Imagen 8. ABC Tercer trámite racionalizado



Fuente: Elaboración Propia

- Se realizó reunión con el Departamento Administrativo de Valorización para analizar y revisar el cobro del trámite de paz y salvo, para avanzar con la racionalización:

Imagen 9 Lista de asistencia de reunión con Valorización para analizar y revisar el cobro del trámite de paz y salvo

AL CALDA DISTRICTAL DE CARTAGENA DE INDIAS										Codigo: 000001-0002	
MACROPROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL										Version: 2.0	
PROCESO / SUBPROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES / CREACIÓN Y DISEÑO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES										Fecha: 04/03/2024	
REGISTRO DE ASISTENCIA INSTITUCIONAL										Página: 1 de 1	
UNIDAD ADMINISTRATIVA:		Sec. General				TEMA/Evento:		Reunión Seguimiento Trámite Valorización Paz y Salvo.			
LUGAR:		Oficina Valorización - T14				FECHA:		03-06-2024			
						HORA:		3:30 - 4:00 pm			
No.	NOMBRE	GENERO	ETNA	CEDULA	PERSONA CON DISCAPACIDAD	DEPENDENCIA	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FRMA	
1	Luzel Verrón	F	N/A	45591339	NO	Sec. Genl	Asesor E	307078814	lvverron@cartagena.gov.co	Luzel Verrón	
2	Catalina Padilla	F	N/A	1235040359	NO	Sec. General	Asesor E	3155434322	cpadilla@cartagena.gov.co	Catalina Padilla	
3	Andrés Ángel Melo	M	N/A	14587601	NO	Sec. General	Asesor E	3106101634	amelo@cartagena.gov.co	Andrés Ángel Melo	
4	Guillermo Barrios	F	N/A	1235040359	NO	Sec. General	Asesor E	3106101634	gbarrios@cartagena.gov.co	Guillermo Barrios	
5	Andrés Ángel Melo	M	N/A	14587601	NO	Sec. General	Asesor E	3106101634	amelo@cartagena.gov.co	Andrés Ángel Melo	

Fuente: Elaboración Propia

Imagen 10 Evidencia Fotográfica con Valorización para analizar y revisar el cobro del trámite de paz y salvo



Fuente: Elaboración Propia

7. Informe de los datos de operación de los trámites y OPAS registrados en el SUIT

- Durante este periodo, específicamente a principios del mes de abril, se realizó el registro de cargue de datos de los trámites y OPAS del primer trimestre (Enero, Febrero, Marzo) en SUIT:

Imagen 11 Registro de cargue de datos de operación - Certificado de Residencia Alcaldías Locales.

The screenshot shows the SUIT (Sistema Único de Información Trámite) interface. At the top, it displays the logo of the 'Función Pública' and the 'suit' logo. Below this, the user's role is identified as 'ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS DISTRITO TURISTICO, HISTORICO Y CULTURAL MARIA PATRICIA PORRAS MENDOZA (MPORRAS657)'. The main navigation bar includes options like 'Administración', 'Formato integrado', 'Racionalización', 'Autorización de Nuevos Trámites', 'Cadenas de Trámites', and 'Mi cuenta'. The 'Racionalización' option is currently selected.

On the left, there is a sidebar with 'Opciones de menú' (Menu Options) including 'Gestión de datos de operación', 'Gestión de racionalización', and 'Histórico'. The main content area is titled 'Datos de operación para formatos integrados'. It shows the 'Tipo formato integrado' as 'Certificado de residencia'. Below this, there are dropdown menus for 'Año' (set to 2024) and 'Trimestre' (set to Ene, Feb, Mar). A button 'Consultar otros periodos' is also present.

A warning message states: 'Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre. Si realiza modificación de los datos, estos se reportarán al "Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión - FURAG" en el informe de final de año'.

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	653	661	412	1726
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	653	661	412	1726
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

At the bottom, there is a question: '* ¿Cuenta con acuerdos de niveles de servicio (ANS)?' with radio buttons for 'Sí' and 'No'. The 'No' option is selected. At the bottom right, there are two buttons: 'Actualizar' (Update) and 'Cancelar' (Cancel).

Fuente: Elaboración Propia

Imagen 12 Registro de cargue de datos de operación – Trámites de Oficina Asesora Jurídica.

Función Pública | **suit**

ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS DISTRITO TURISTICO, HISTORICO Y CULTURAL MARIA PATRICIA PORRAS MENDOZA (MPORRAS657) Cerrar sesión

Administración Formato Integrado **Racionalización** Autorización de Nuevos Trámites Cadenas de Trámites Mi cuenta

Opciones de menú

- Gestión de datos de operación
- Gestión de racionalización
- Histórico

Datos de operación para formatos integrados

HM Tipo formato integrado: Inscripción de la propiedad horizontal

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: 2024 Trimestre: Ene, Feb, Mar Consultar otros periodos

Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Si realiza modificación de los datos, estos se reportarán al "Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión - FURAG" en el informe de final de año

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	2	1	2	5
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	2	1	2	5
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

¿Cuenta con acuerdos de niveles de servicio (ANS)? ☒ Sí ☐ No

Actualizar Cancelar

Fuente: Elaboración Propia

Imagen 13 Registro de cargue de datos de operación – Trámites de la Secretaría de Participación.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA | **suit** | **Función Pública**

ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS DISTRITO TURISTICO, HISTORICO Y CULTURAL MARIA PATRICIA PORRAS MENDOZA (MPORRAS657) Cerrar sesión

Administración Formato Integrado **Racionalización** Autorización de Nuevos Trámites Cadenas de Trámites Mi cuenta

Opciones de menú

- Gestión de datos de operación
- Gestión de racionalización
- Histórico

Datos de operación para formatos integrados

HM Tipo formato integrado: Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunitarias de primera y segundo grado

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: 2024 Trimestre: Ene, Feb, Mar Consultar otros periodos

Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	4	3	2	9
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	4	3	2	9
¿Número de PQRD recibidas?	4	3	2	9

¿Cuenta con acuerdos de niveles de servicio (ANS)? ☒ Sí ☐ No

Actualizar Cancelar

Fuente: Elaboración Propia

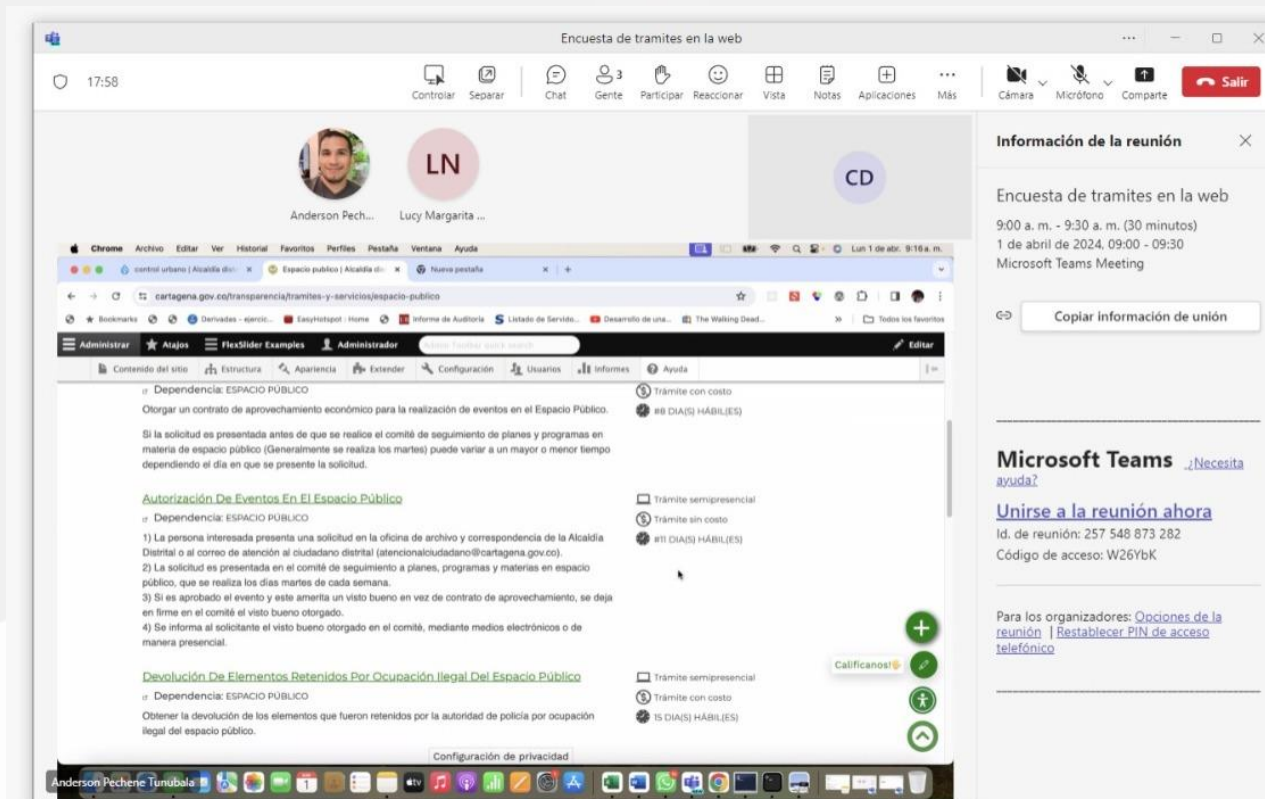
- Se realizó consolidación de todo el cargue de datos de trámites por dependencia, y se realizó análisis de estos, en la siguiente matriz anexa:

- Anexo 5. Análisis Matriz de Cargue de Datos por Trimestres.

8. Ciclo continuo de la gestión de trámites y racionalización de trámites de la entidad

- Como insumo para realizar un ciclo continuo de mejora de los tramites y servicios ofertados a la ciudadanía, se realizó Reunión con Equipo de Informática para revisión de encuesta de satisfacción de trámites en línea:

Imagen 14. Reunión con Equipo de Informática para revisión de encuesta de satisfacción de trámites en línea



Fuente: Elaboración Propia

Imagen 15. Acta de Reunión con Equipo de Informática para revisión de encuesta de satisfacción de trámites en línea

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GDOGC01-F001
	MACROPROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2.0
	PROCESO/SUBPROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES / CREACIÓN Y DISEÑO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 04/03/2024
	ACTA DE REUNIÓN	Página 1 de 3

ACTA No. 09			
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Atención y Servicio al Ciudadano			
NOMBRE DE QUIEN DILENGENCIA:	Carolina Padilla Díaz		
TÍTULO O CARÁCTER DE LA REUNIÓN	Mesa de Trabajo - Reunión Encuesta de Trámites en la Web		
FECHA:	01/04/2024	HORA	9:00 am a 10:00 am
LUGAR:	Virtual		
OBJETIVO: Revisar el tema de la encuesta de trámites en la web Revisar la actualización de los trámites en la página web cuando se redirecciona a Gov.co			
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: Lunes 08 de abril del 2024			
CONVOCADOS AUSENTES: Ninguno			
ORDEN DEL DÍA:			
Saludo por parte de los asistentes de la reunión Iniciar con la revisión de encuesta de trámites en la web Revisar la actualización de los trámites en la página web cuando redirecciona a Gov.co			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN:			
Se inicia a la reunión con el saludo por parte de los asistentes: Lucy del Río Noguera y Carolina Padilla Díaz – Atención y Servicio al Ciudadano Víctor Alonso Ortiz Gándara y Anderson Pechene Tunubala – Oficina Asesora de informática			
Se ingresa a la página de la Alcaldía en la sección de Trámites y Servicios y se observa en donde puede quedar la ubicación visible de la encuesta de trámites en la web para los ciudadanos.			
Se revisa que los trámites en la página web no están actualizados cuando se redirecciona a gov.co.			
Se proponen unos compromisos para avanzar con los temas revisados anteriormente.			

RELACIÓN DE DOCUMENTOS PRESENTADOS EN LA REUNIÓN:
Ninguno

COMPROMISOS		
ACTIVIDADES	FECHA	RESPONSABLE
Revisar en la página de la Alcaldía, en qué lugar va a quedar la encuesta de trámites y servicios para mejor acceso y visualización de los ciudadanos.	Lunes 08 de abril del 2024	Víctor Alonso Ortiz Gándara y Anderson Pechene Tunubala – Asesores Externos de la Oficina Asesora de informática.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: 00000001-0001
	MACROPROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 2.0
	PROCESO/SUBPROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES / CREACIÓN Y DISEÑO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha: 04/03/2024
	ACTA DE REUNIÓN	Página 2 de 3

Revisar si al inicio de la página web de la Alcaldía puede aparecer la sección de trámites y servicios, para mejor acceso y visualización de los ciudadanos.	Lunes 08 de abril del 2024	Victor Alonso Ortiz Gándara y Anderson Pechene Tunubala – Asesores Externos de la Oficina Asesora de informática.
Enviar solicitud a gov.co para revisar que la hoja de vida de los trámites no está actualizada, y en SUIT si aparece con la actualización.	Lunes 01 de abril del 2024	Lucy del Rio Noguera y Carolina Padilla Díaz – Asesoras Externas de Atención y Servicio al Ciudadano.

ASISTENTES

NOMBRE:	Lucy del Rio Noguera
DEPENDENCIA:	Atención y Servicio al Ciudadano
CARGO:	Asesora Externa
TELÉFONO:	300 7028814
CORREO:	asesorcalidad2@cartagena.gov.co
FIRMA:	<i>Andrés</i>

NOMBRE:	Carolina Padilla Díaz
DEPENDENCIA:	Atención y Servicio al Ciudadano
CARGO:	Asesora Externa
TELÉFONO:	3155434322
CORREO:	asesorcalidad2@cartagena.gov.co
FIRMA:	<i>Carolina Padilla Díaz</i>

NOMBRE:	Anderson Pechene Tunubala
DEPENDENCIA:	Atención y Servicio al Ciudadano
CARGO:	Asesor Externo
TELÉFONO:	
CORREO:	
FIRMA:	<i>Anderson Pechene T.</i>

Fuente: Elaboración Propia



Atención y Servicio
al Ciudadano