

## **Anexo. 7**

**Guía de trámites y servicios ofrecidos por el Concejo Distrital de Cartagena vía  
web**

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	iii
1. LISTA DE IMÁGENES .....	iv
2. LISTA DE GRÁFICOS .....	v
3. INTRODUCCIÓN .....	1
4. 2. OBJETIVOS.....	2
2.1. Objetivo General .....	2
2.2. Objetivos específicos .....	2
5. 3. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA.....	3
6. 4. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LINEA CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA .....	6
4.1. Módulo de Peticiones, quejas y reclamos de la Pagina Web Concejo Distrital de Cartagena .....	6
4.1.1. Requisitos: .....	7
4.2. Proyectos de Acuerdo.....	8
4.3. Participación en sesiones – Inscripciones en línea .....	9
4.4. Sistema Peticiones (quejas, reclamos, sugerencias, información y denuncias) en Línea. ....	11
4.4.1. Requisitos: .....	11
4.5. Certificados Laborales .....	12
4.6. Descarga De Proyectos Y Actas De Sesión .....	13
7. 5. SERVICIOS EN LÍNEA .....	14
5.1. Asesoría Jurídica Y Conceptos Jurídicos.....	14
5.1.1. Requisitos .....	14
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	15

**LISTA DE TABLAS**

**Tabla N° 1 Tabla N° 4 Variable por Temas anexo 1 Caracterización de usuarios 4**

## LISTA DE IMÁGENES

<b>Imagen N° 1. Mockups de Trámites y Servicios .....</b>	<b>6</b>
<b>Imagen N° 2. Flujo del portal PQRS – Trámites y Servicios .....</b>	<b>7</b>
<b>Imagen N° 3. Registro de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Denuncias .....</b>	<b>11</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

Grafico N° 1. Trámites en Línea solicitados por el usuario.....	4
Grafico N° 2. Tipo de Peticiones realizadas .....	5

## INTRODUCCIÓN

En aras de facilitarle a la ciudadanía información acerca de los trámites y servicios del Concejo Distrital de Cartagena y de dar a conocer en forma clara los requisitos para acceder a los diferentes trámites y servicios de la entidad, se realiza el diseño de la “Guía de Trámites y Servicios Digitales” cuyo objetivo es definir los trámites y servicios en línea de acuerdo al diagnóstico realizado en la entidad y los caracterización de usuarios, específicamente lo concernientes a los temas de las solicitudes y así permitir que un mayor acercamiento de la ciudadanía con la entidad.

Igualmente será necesario ejecutar evaluaciones anuales teniendo en cuenta los cambios que se realicen en los trámites y servicios de la entidad para realizar actualizaciones y una vez realizada se ofrecerá la guía a través de la página web de la entidad [www.concejo.gov.co](http://www.concejo.gov.co) donde esta se publicara actualizada con los trámites y servicios prestados por la entidad.

Con esta guía se espera mejorar la accesibilidad de los trámites y servicios prestados por El Concejo Distrital de Cartagena.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General**

Definir los trámites y servicios en línea de acuerdo al diagnóstico realizado en la entidad y la caracterización de usuarios.

### **2.2. Objetivos específicos**

Ofrecer una orientación básica sobre los trámites y servicios en línea de la entidad.

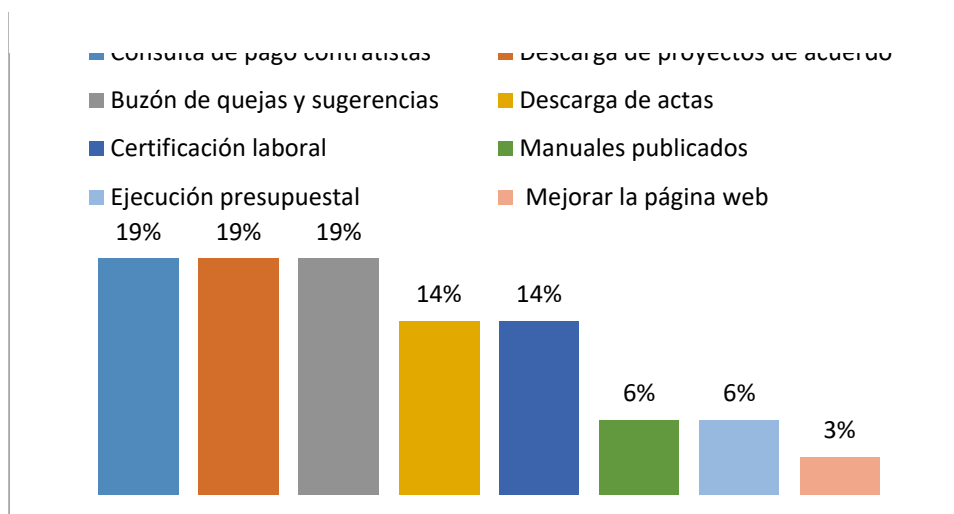
### 3. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

¿Qué es un trámite en línea?, de acuerdo a Ministerio de las tecnologías de información y comunicación tramite en línea es un “trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido. (Mintic, 2015)

De acuerdo al diagnóstico realizado en la entidad los usuarios consideran que se deben ofrecer los siguientes trámites en línea así:

- Consulta de pago contratistas (19%)
- Descarga de proyectos de acuerdo (19%)
- Buzón de quejas y sugerencias (19%)
- Descarga de actas (14%)
- Certificación laboral (14%)
- Manuales publicados (6%)
- Ejecución presupuestal (6%)
- Mejorar la página web (3%)



**Grafico N° 1. Trámites en Línea solicitados por el usuario.**

Fuente. Los autores de acuerdo a la encuesta realizada en el diagnóstico de los ejes temáticos Tic servicios y seguridad y privacidad de la información.

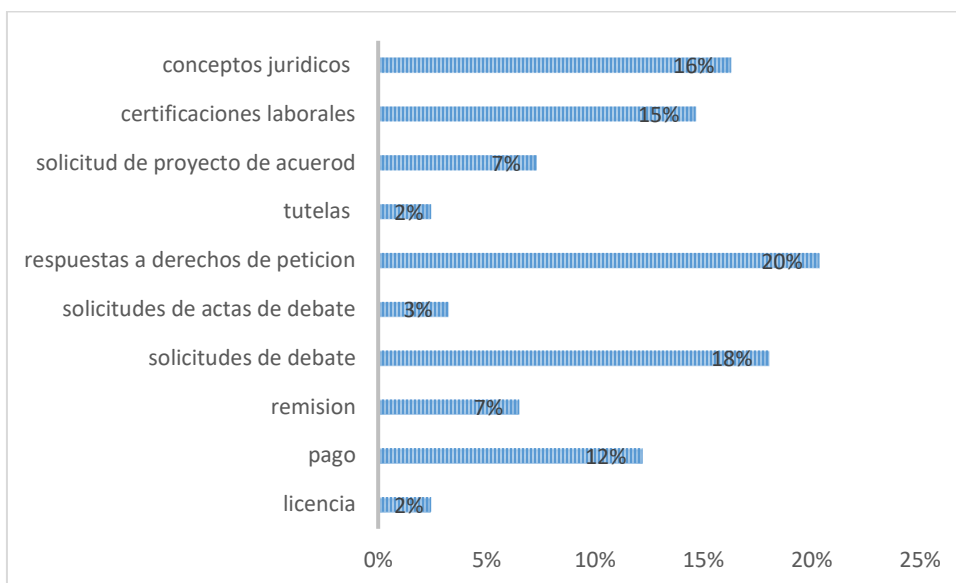
De acuerdo a la Tabla N° 4 de la caracterización de usuarios (anexo 1) Concejo Distrital de Cartagena los siguientes son las solicitudes de tramites realizadas

**Tabla N° 1 Tabla N° 4 Variable por Temas anexo 1 Caracterización de usuarios**

Temas	Total
licencia	3
pago	15
remisión	8
solicitudes de debate	18
solicitudes de actas de debate	4
respuestas a derechos de petición	25
tutelas	3
solicitud de proyecto de acuerdo	9
certificaciones laborales	18
conceptos jurídicos	20
Total	123

Fuente. Los Autores Anexo 1 Caracterización de los usuarios del Concejo Distrital de Cartagena. Temas

Grafico N° 2. Tipo de Peticiones realizadas



Fuente. Los Autores Anexo 1 Caracterización de los usuarios del Concejo Distrital de Cartagena. Temas

De acuerdo a la caracterización de los usuarios y el diagnóstico del eje temático TIC Servicios los trámites y servicios que se el Concejo Distrital de Cartagena ofrecerá en línea son:

**- Tramites**

- Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y denuncias
- Solicitudes de debate, inscripciones a participar en las sesiones.
- Consulta y descarga de proyectos de acuerdo
- Consulta y descarga de actas de sesión.
- Certificados laborales

**Servicios**

- Solicitud de asesorías jurídicas

## 4. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA

Imagen N° 1. Mockups de Trámites y Servicios



Fuente. Los autores – Anexo 3 Guía de Usabilidad y accesibilidad del Concejo Distrital de Cartagena

### 4.1. Módulo de Peticiones, quejas y reclamos de la Pagina Web Concejo Distrital de Cartagena

En el Modulo de Peticiones, quejas y reclamos de la Pagina web, se ofrecerán los distintos servicios y tramites en línea en forma virtual, donde podrán todos los ciudadanos exponer sus quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, de manera fácil.

Toda persona podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de la página web de la entidad, por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta. Este derecho se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana.

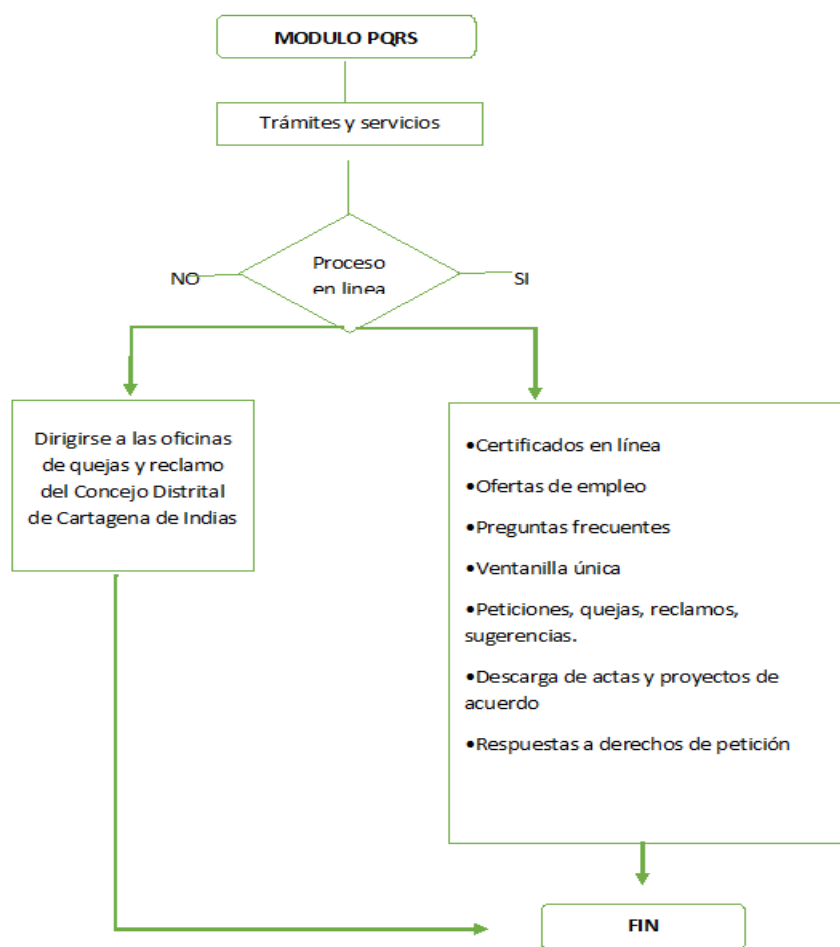
#### 4.1.1. Requisitos:

Las peticiones se presentarán por el módulo de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

- Toda petición debe ser respetuosa

La petición debe contener:

#### Imagen N° 2. Flujo del portal PQRS – Trámites y Servicios



Fuente. Los autores. Anexo 3 “Guía de Usabilidad y Accesibilidad Concejo Distrital de Cartagena

## 4.2. Proyectos de Acuerdo

Las comunidades podrán presentar proyectos de acuerdo ante la Secretaría de la Corporación sobre materias que sean de iniciativa del concejo, exceptuando las que sean de iniciativa exclusiva de los alcaldes, según lo establecido en los artículos 313, 315 de la Constitución Política, las que tengan que ver con materias presupuestales, fiscales o tributarias, las que versen sobre relaciones internacionales, las de concesión de amnistía o indultos y las relacionadas con preservación y restablecimiento del orden público.

### 4.2.1. Requisitos

- Ser presentada por un grupo de ciudadanos que represente no menos del cinco por ciento (5%) de los inscritos en el censo electoral distrital.
- Se debe radicar personalmente en la Secretaría General y virtualmente en el módulo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte del vocero o voceros de los promotores de la iniciativa
- Que el proyecto de acuerdo verse sobre materias que sean de competencia del Concejo. No se podrán presentar iniciativas populares que sean de iniciativa exclusiva del Alcalde, tales como:
  - Los correspondientes planes y programas de desarrollo económico y social y de obras públicas
  - Los relacionados con estructura de la administración municipal y las funciones de sus dependencias; las escalas de remuneración correspondientes a las distintas categorías de empleos; crear establecimientos públicos y empresas industriales o comerciales y autorizar la constitución de sociedades de economía mixta.
  - Presupuestales, fiscales, tributarios, de relaciones internacionales,
  - Concesión de amnistías o indultos y
  - Preservación y restablecimiento del orden público
- Se debe anexar al texto del proyecto de acuerdo el certificado expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil, que acredite que el grupo de

ciudadanos que radica el proyecto de acuerdo representa como mínimo el cinco por ciento (5%) de los inscritos en el censo electoral distrital.

- Se debe aportar texto del proyecto de acuerdo (Articulado) y exposición de motivos, en la que se explique su alcance y las razones de conveniencia y de derecho que lo sustentan.
- Todo proyecto de acuerdo debe referirse a una misma materia y serán inadmisibles las disposiciones o modificaciones que no se relacionen con ella.
- Se debe presentar el articulado en original, una copia y medio magnético (Formato Word).
- Informar la dirección del domicilio de quien radica el proyecto de acuerdo vocero o voceros y de los promotores de la iniciativa
  
- Normas:
  - Artículo 103, 313 y 315 de la Constitución Política de Colombia
  - Artículos 2, 10, 28 y 31 de la Ley 134 de 1994
  - Art. 71 Ley 136 de 1994
  - Artículo 17 Ley 1551 de 2012.

#### **4.3. Participación en sesiones – Inscripciones en línea**

La ciudadanía puede expresar sus observaciones sobre cualquier proyecto de acuerdo que se adelante en la entidad, la secretaria general por orden de la mesa directiva procederá a programar los días, horario y duración de las intervenciones de la comunidad en la plenaria.

La presidencia de la corporación dispondrá el tiempo de cada intervención.

#### **4.3.1. Requisitos**

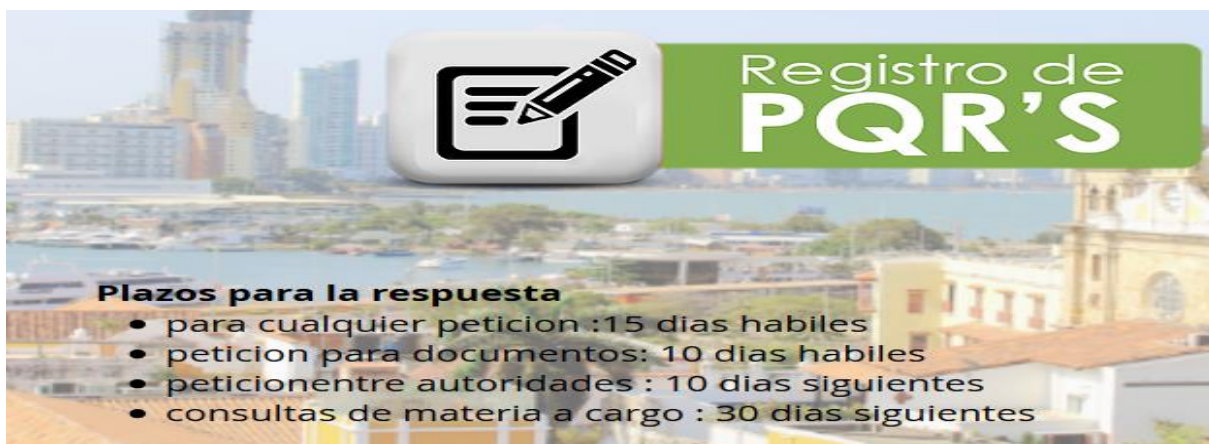
- Inscribirse previamente en forma personal en secretaria general o virtualmente en la página web del Concejo Modulo Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Se verificará previamente el número de intervenciones del ciudadano toda vez que no puede según norma intervenir en más de 4 sesiones
- Para la inscripción se debe suministrar la siguiente información: Nombre, cedula de ciudadanía, teléfono y organización que representa (si está organizado)

#### **4.3.2. Normas**

- Artículo 31 numeral 2° Ley 134 de 1994
- Art. 77 Ley 136 de 199

#### 4.4. Sistema Peticiones (quejas, reclamos, sugerencias, información y denuncias) en Línea.

Imagen N° 3. Registro de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Denuncias



Fuente. Los autores Anexo 2 guía de accesibilidad y usabilidad del Concejo Distrital de Cartagena.

En la página web del concejo Distrital de Cartagena de Indias, se ofrece el Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias en forma virtual, donde podrán todos los ciudadanos exponer sus quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, de manera fácil.

Toda persona podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de la página web de la entidad, por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta. Este derecho se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana.

##### 4.4.1. Requisitos:

- Las peticiones se presentarán por el módulo de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Toda petición debe ser respetuosa
- La petición debe contener:
  - La designación de la autoridad a la que se dirige.



- Los nombres y apellidos completos del solicitante con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
- Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.

#### **4.5. Certificados Laborales**

A través del módulo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias la ciudadanía podrá solicitar certificados laborales (Aplica para concejales, empleados, contratistas y unidades de apoyo tanto activo como inactivo); el solicitante debe indicar los siguientes datos:

- Nombre completo y cédula de ciudadanía
- Si es activo o inactivo (Es decir, si para la fecha de la solicitud del certificado es concejal, se encuentra vinculado como empleado o prestando sus servicios como contratista en la Entidad) y la fecha desde la cual se vinculó con la entidad y hasta la cual estuvo vinculado (Ésta última solo para inactivos)
- Cual es o fue el tipo de vinculación (Es decir, si es o fue concejal, empleado, contratista o unidad de apoyo de concejal)

##### **4.5.1. Normas:**

- Artículo 23 Constitución Política de Colombia
- Artículos 5 al 12 Decreto Ley 1437 de 2011
- Artículo 76 de la ley 1474 de 2011

#### **4.6. Descarga De Proyectos Y Actas De Sesión**

Se habilitará en la página web dentro del módulo PQRS, el usuario tendrá la posibilidad de descargar los proyectos de acuerdo firmados, una vez aprobados y las actas de sesión del desarrollo de cada proyecto. Cualquier usuario puede descargar la información una vez ingrese sus datos personales.

## **5. SERVICIOS EN LÍNEA**

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades. (Secretaria general de Bogotá, 2009)

El Concejo Distrital de Cartagena a través de la página web los siguientes servicios:

### **5.1. Asesoría Jurídica Y Conceptos Jurídicos**

#### **5.1.1. Requisitos**

A través del módulo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, el ciudadano podrá presentar solicitudes acerca de conceptos jurídicos relacionados con las labores del Concejo.

El peticionario debe colocar los nombres y apellidos completos del solicitante con indicación de su documento de identidad y de la dirección de correo donde recibirá su respuesta.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Secretaria general de Bogotá (2009) Concepto 41 de 2009 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C recuperado de. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=38222>