

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES

1. OBJETIVO:

Determinar la metodología para la atención de los trámites que se realizan en la Administración Municipal de Itagüí, con el fin de prestar un buen servicio a los usuarios que los requieran.

2. ALCANCE:

Inicia con la Identificación de los trámites de competencia del Municipio y termina con el seguimiento y control a la gestión de los trámites y la aplicación de acciones de mejoramiento a la gestión de los mismos.

3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad de los Secretarios de Despacho de las Secretarías involucradas en la atención de los trámites, velar por el cumplimiento, la adecuada aplicación y actualización de este procedimiento.

4. ACTIVIDADES:

1. Identificar los trámites y los requisitos para cada uno de ellos.
2. Consultar el Inventario de trámites.
3. Documentar el Trámite.
4. Presentar los trámites para Revisión y Aprobación:.
5. Realizar las Gestiones necesarias para la aprobación y Publicación de los trámites.
6. Identificar y priorizar los tramites a realizar en línea.
7. Implementar los trámites en línea.
8. Publicar y Socializar los trámites y sus requisitos.
9. Recibir la solicitud y Orientar al Usuario.
10. Recibir la documentación y verificar el cumplimiento de requisitos.
11. Gestionar el Trámite.
12. Realizar seguimiento al producto no conforme y a la prestación del servicio.
13. Recibir y Atender las QRS.
14. Revisar periódicamente los trámites y aplicar políticas de racionalización de trámites acorde con lo establecido en la normatividad vigente aplicable.
15. Aplicar acciones de mejoramiento.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley 962 de 2005
- Ley 1437 de 2011

NIT. 890.980.093 - 8
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



- Ley 1474 de 2011
- Sentencia C-810 de 2011
- Decreto Nacional 019 de 2012
- Manual de trámites
- Proceso de Atención al Ciudadano
- Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Procedimiento para el control del servicio y/o producto no conforme