**Contenido**

[1. PRESENTACIÓN 9](#_Toc422213854)

[2. PLATAFORMA ESTRATEGICA INSTITUCIONAL 10](#_Toc422213855)

[2.1 MISIÓN 10](#_Toc422213856)

[2.3 POLÍTICA DE CALIDAD 10](#_Toc422213857)

[2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD 10](#_Toc422213858)

[3. CÓDIGO DE ÉTICA 11](#_Toc422213859)

[3.1 PRINCIPIOS ÉTICOS 11](#_Toc422213860)

[3.2 VALORES ÉTICOS 11](#_Toc422213861)

[4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 13](#_Toc422213862)

[5. QUIENES SON LOS USUARIOS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE ARMENIA 13](#_Toc422213863)

[5.1 INSTITUCIONES PÚBLICAS: 13](#_Toc422213864)

[5.2 INSTITUCIONES PRIVADAS: 13](#_Toc422213865)

[5.3 USUARIOS INTERNOS: 14](#_Toc422213866)

[5.4 USUARIOS EXTERNOS: 14](#_Toc422213867)

[6. QUE CANALES ESTÁN DISPUESTOS: 14](#_Toc422213868)

[6.1 CANAL PRESENCIAL: 14](#_Toc422213869)

[6.2 CANAL VIRTUAL: 14](#_Toc422213870)

[6.3 CANAL COMUNICACIONES IMPRESAS: 14](#_Toc422213871)

[6.4 CANAL TELEFÓNICO: 14](#_Toc422213872)

[7. TRÁMITES, PRODUCTOS Y SERVICIOS 14](#_Toc422213873)

[7.1 DEPENDENCIA DESPACHO DE LA ALCALDESA 14](#_Toc422213874)

[7.1.1 Oficina de la Asesora Social y Comunitaria 14](#_Toc422213875)

[7.1.1.1 Nombre del Servicio: Intervenciones del proyecto Todos Ponemos. 15](#_Toc422213876)

[7.1.1.2 Nombre del Servicio: Jornadas cívico Sociales Armenia Solidaria. 15](#_Toc422213877)

[7.1.1.3 Nombre del Servicio: Proyecciones audiovisuales de cine barrial. 16](#_Toc422213878)

[7.1.1.4 Nombre del Servicio: Intervenciones del proyecto Armenia es un Jardín. 16](#_Toc422213879)

[7.1.2 OFICINA PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN 17](#_Toc422213880)

[7.1.2.1 Nombre del Servicio: Atención a solicitudes de usuarios (internos y externos) presentadas en la Oficina de Asesoría Social y Comunitaria, Oficinas en las que se operan los programas Más Familias en Acción y Red Unidos. 17](#_Toc422213881)

[7.1.2.2 Nombre del producto: Ingreso Para la Prosperidad Social. 18](#_Toc422213882)

[7.1.2.3 Nombre del Servicio: Programa Jóvenes en Acción. 18](#_Toc422213883)

[7.1.3 OFICINA DE LA ESTRATEGIA RED UNIDOS 19](#_Toc422213884)

[7.1.3.1 Nombre del Servicio: Estrategia Red unidos. 19](#_Toc422213885)

[7.2 DEPENDENCIA SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL 20](#_Toc422213886)

[7.2.1 Nombre del Servicio: Servicio exequial. 20](#_Toc422213887)

[7.2.2 Nombre del Trámite: Inscripción programa Colombia mayor. 21](#_Toc422213888)

[7.2.3 Nombre del Servicio: Programas dirigidos a niños, niñas y adolescentes. 21](#_Toc422213889)

[7.2.4 Nombre del Servicio: Programas dirigidos a jóvenes. 22](#_Toc422213890)

[7.2.5 Nombre del Servicio: Programas dirigidos a población víctima y desplazada. 23](#_Toc422213891)

[7.2.6 Nombre del Servicio: Programas Equidad de Género. 23](#_Toc422213892)

[7.2.7 Nombre del Servicio: Programas dirigidos a población con discapacidad. 24](#_Toc422213893)

[7.2.8 Nombre del Servicio: Programas dirigidos a Adultos mayores. 25](#_Toc422213894)

[7.2.9 Nombre del Servicio: Centro vida. 25](#_Toc422213895)

[7.2.10 Nombre del Servicio: Programas de organización y participación comunitaria. 26](#_Toc422213896)

[7.3 DEPENDENCIA SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO 26](#_Toc422213897)

[7.3.1 Nombre del Trámite: Inscripción en el libro de registro de Prestadores y Beneficiarios de Asistencia Técnica Rural en la Alcaldía de Armenia (Quindío). 26](#_Toc422213898)

[7.3.2 Nombre del Servicio: Prestación del Servicio de asistencia técnica directa rural. 27](#_Toc422213899)

[7.3.3 Nombre del Servicio: Acompañamiento a Microempresarios para Acceso a Micro-crédito. 27](#_Toc422213900)

[7.3.4 Nombre del Servicio: Implementación de unidad productiva de agricultura. 28](#_Toc422213901)

[7.3.5 Nombre del Servicio: Conexión entre las personas que buscan empleo y las vacantes propuestas. 28](#_Toc422213902)

[7.4 DEPENDENCIA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENES Y SUMINISTROS 29](#_Toc422213903)

[7.4.1 Nombre del Trámite: Solicitud de bienes inmuebles en comodato. 29](#_Toc422213904)

[7.5 DEPENDENCIA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURIDICA 30](#_Toc422213905)

[7.5.1 Nombre del Trámite: Propiedad Horizontal. 30](#_Toc422213906)

[7.6 DEPENDENCIA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN 30](#_Toc422213907)

[7.6.1 Nombre del trámite: Certificado de Estratificación. 30](#_Toc422213908)

[7.6.2 Nombre del trámite: Asignación de estrato socioeconómico a nuevas viviendas. 31](#_Toc422213909)

[7.6.3 Nombre del trámite: Información Uso de Suelo. 31](#_Toc422213910)

[7.6.5 Nombre del trámite: Concepto de Riesgo con base en el SIG. 32](#_Toc422213911)

[7.6.6 Nombre del trámite: Permiso de Ocupación para Obras Terminadas. 33](#_Toc422213912)

[7.6.7 Nombre del trámite: Registro de la Publicidad Exterior Visual. 33](#_Toc422213913)

[7.6.8 Nombre del trámite: Permiso para Utilización del Espacio Público. 34](#_Toc422213914)

[7.6.9 Nombre del trámite: Registro, actualización, Inspección, y Control de Actividades de Constructores y Organizaciones Populares de Vivienda. 34](#_Toc422213915)

[7.6.10 Nombre del trámite: Solicitud de Radicación de Documentos de Constructoras. 34](#_Toc422213916)

[7.6.11 Nombre del trámite: Registro de Publicidad Exterior Visual en Época Electoral. 35](#_Toc422213917)

[7.6.12 Nombre del trámite: Estudio aprobación e incorporación de plano topográfico. 35](#_Toc422213918)

[7.6.13 Nombre del trámite: Actualización de plano topográfico. 36](#_Toc422213919)

[7.6.14 Nombre del trámite: Estudio, aprobación y adopción de planes de implantación y Planes de regularización y manejo. 36](#_Toc422213920)

[7.6.15 Nombre del trámite: Determinantes para la formulación de planes parciales. 37](#_Toc422213921)

[7.6.16 Nombre del trámite: Revisión, aprobación y adopción de planes de regularización y manejo y Planes de regularización y manejo. 37](#_Toc422213922)

[7.6.18 Nombre del trámite: Aprobación del diseño y la ocupación de estaciones de telecomunicaciones. 38](#_Toc422213923)

[7.6.19 Nombre del trámite: Determinación del cálculo y liquidación del efecto de plusvalía. 39](#_Toc422213924)

[7.6.20 Nombre del trámite: Plan de Ordenamiento Territorial. 39](#_Toc422213925)

[7.6.21 Nombre del Servicio: Corrección o Actualización de Datos de Identificación de Personas Registradas en el Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN de Armenia. 40](#_Toc422213926)

[7.6.22 Nombre del Servicio: Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBEN. 40](#_Toc422213927)

[7.6.23 Nombre del Servicio: Desvinculación del Sistema de Identificación y clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN. 41](#_Toc422213928)

[7.7 DEPENDENCIA SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA 41](#_Toc422213929)

[7.7.1 Nombre del producto: Intervención de la infraestructura vial y social. 41](#_Toc422213930)

[7.7.2 Nombre del servicio: Satisfacción de las necesidades de la comunidad. 42](#_Toc422213931)

[7.7.3 Nombre del servicio: Pago afectación vial. 42](#_Toc422213932)

[7.7.4 Nombre del producto: Contrato de obra o consultoría/interventoría (Departamento Administrativo Jurídico), y la obra pública (Secretaría de Infraestructura). 42](#_Toc422213933)

[7.7.5 Nombre del servicio: Seguimiento técnico, ambiental, contable, financiero, administrativo de las obras. 43](#_Toc422213934)

[7.7.6 Nombre del servicio: Satisfacción de las necesidades de la comunidad. 43](#_Toc422213935)

[7.7.7 Nombre del producto: Certificado de Obra. 44](#_Toc422213936)

[7.7.8 Nombre del servicio: Satisfacción de las necesidades de la comunidad. 44](#_Toc422213937)

[7.7.9 Nombre del servicio: Realizar la defensa judicial del municipio. 44](#_Toc422213938)

[7.7.10 Nombre del servicio: Verificar el cumplimiento de alumbrado público a la comunidad. 45](#_Toc422213939)

[7.8 DEPENDENCIA SECRETARIA DE SALUD 45](#_Toc422213940)

[7.8.1 Nombre del servicio: Consulta Base de datos listado censal. 45](#_Toc422213941)

[7.8.2 Nombre del trámite: Concepto sanitario de establecimientos de alto riesgo en salud pública. 46](#_Toc422213942)

[7.8.3 Nombre del servicio: Expedición de licencias de inhumación, cremación, exhumación y traslado de cadáveres. 46](#_Toc422213943)

[7.8.4 Nombre del trámite: Certificado de vacunación Macotas. 47](#_Toc422213944)

[7.8.5 Nombre del Servicio: Esterilización de caninos y felinos. 47](#_Toc422213945)

[7.9 DEPENDENCIA SECRETARIA DE GOBIERNO 48](#_Toc422213946)

[7.9.1 Nombre del Trámite: Expedición certificado de vecindad y/o residencia. 48](#_Toc422213947)

[7.9.2 Nombre del trámite: Expedición Certificado de Supervivencia. 48](#_Toc422213948)

[7.9.3 Nombre del trámite: Expedición Permiso para eventos con valor comercial. 49](#_Toc422213949)

[7.9.4 Nombre del Servicio: Expedición Permiso para eventos sin valor comercial. 51](#_Toc422213950)

[7.9.5 Nombre del trámite: Expedición de permiso eventos artes escénicas. 52](#_Toc422213951)

[7.9.6 Nombre del trámite: Expedición Licencia/ Permiso a vendedores ambulantes y estacionarios. 53](#_Toc422213952)

[7.9.7 Nombre del trámite: Expedición Matrícula de arrendador a persona jurídica y/o natural. 54](#_Toc422213953)

[7.9.8 Nombre del trámite: Expedición de Renovación de la matrícula del arrendador. 55](#_Toc422213954)

[7.9.9 Nombre del trámite: Expedición de Conduces. 56](#_Toc422213955)

[7.9.10 Nombre del trámite: Autorización para la Operación de Juegos de Suerte y Azar en la Modalidad de Rifas. 56](#_Toc422213956)

[7.9.11 Nombre del servicio: Conciliación regulación de visitas (Comisarías de Familia). 58](#_Toc422213957)

[7.9.12 Nombre del servicio: Conciliación Suspensión de vida común entre cónyuges o compañeros permanentes. 58](#_Toc422213958)

[7.9.13 Nombre del servicio: Conciliación Separación de bienes y cuerpos. 59](#_Toc422213959)

[7.9.14 Nombre del Servicio: Conciliación Cuidado y custodia personal de menores. 60](#_Toc422213960)

[7.9.15 Nombre del Servicio: Conciliación Fijación, Revisión, disminución y exoneración de cuota de alimentos. 60](#_Toc422213961)

[7.9.16 Nombre del Servicio: Conciliación Reconocimiento de hijo extramatrimonial. 61](#_Toc422213962)

[7.9.17 Nombre del Servicio: Declaración de unión marital de hecho. 61](#_Toc422213963)

[7.9.18 Nombre del Servicio: Denuncia Violencia intrafamiliar y abuso sexual. 62](#_Toc422213964)

[7.9.19 Nombre del Servicio: Denuncias por perdida de documentos o celular (Inspecciones de Policía). 62](#_Toc422213965)

[7.9.20 Nombre del Servicio: Denuncias por infracción a las normas de policía Nacional, Departamental y Municipal. 63](#_Toc422213966)

[7.9.21 Nombre del Servicio: Asesorar para la solución de conflictos entre arrendador y arrendatario. 63](#_Toc422213967)

[7.9.22 Nombre del trámite: Expedición de certificado de seguridad. 64](#_Toc422213968)

[7.9.23 Nombre del trámite: Expedición de concepto técnico para eventos de afluencia masiva de público. 64](#_Toc422213969)

[7.9.24 Nombre del trámite: Expedición certificado de atención de emergencia. 65](#_Toc422213970)

[7.10 DEPENDENCIA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL 65](#_Toc422213971)

[7.10.1 Nombre del Servicio: Orientación a los ciudadanos. 65](#_Toc422213972)

[7.10.2 Nombre del Servicio: Coordinar la operación del conmutador. 65](#_Toc422213973)

[7.10.3 Nombre del Servicio: Revisar el origen, producción y diseño de documentos de acuerdo al instructivo de SGC y Gestión Documental. 66](#_Toc422213974)

[7.10.4 Nombre del Servicio: Recepcionar los documentos a través de diferentes medios, verificar que estén completos y que correspondan a lo enunciado y sean competencia de la Administración. 66](#_Toc422213975)

[7.10.5 Nombre del Producto: Resolución de Reconocimiento y/o Pago de Cuota Parte de Bono pensional. 67](#_Toc422213976)

[7.10.6 Nombre del Producto: Resolución de Sustitución Pensional. 67](#_Toc422213977)

[7.10.7 Nombre del Producto: Confirmaciones laborales. 68](#_Toc422213978)

[7.10.8 Nombre del Producto: Certificados laborales y salariales. 68](#_Toc422213979)

[7.11 DEPENDENCIA SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE 69](#_Toc422213980)

[7.11.1 Nombre del Trámite: matrícula inicial. 69](#_Toc422213981)

[7.11.2 Nombre del trámite: traspaso. 70](#_Toc422213982)

[7.11.3 Nombre del trámite: cambio de motor. 72](#_Toc422213983)

[7.11.4 Nombre del trámite: Traslado de cuenta. 73](#_Toc422213984)

[7.11.5 Nombre del trámite: radicado de cuenta. 73](#_Toc422213985)

[7.11.6 Nombre del trámite: duplicado de licencia de tránsito. 74](#_Toc422213986)

[7.11.7 Nombre del trámite: certificado de tradición. 75](#_Toc422213987)

[7.11.8 Nombre del trámite: copias de documentos. 76](#_Toc422213988)

[7.11.9 Nombre del trámite: Inscripción o levantamiento de orden judicial o administrativas. 76](#_Toc422213989)

[7.11.10 Nombre del trámite: licencia de conducción por primera vez. 76](#_Toc422213990)

[7.11.11 Nombre del trámite: licencia de conducción refrendación o re categorización. 77](#_Toc422213991)

[7.11.12 Nombre del trámite: desvinculación por cambio de servicio o cancelación de matrícula. 78](#_Toc422213992)

[7.11.13 Nombre del trámite: concepto favorable y vinculación. 79](#_Toc422213993)

[7.11.14 Nombre del trámite: cambio de color. 80](#_Toc422213994)

[7.11.15 Nombre del trámite: inscripción y/o levante de prenda. 81](#_Toc422213995)

[7.11.16 Nombre del trámite: regrabación motor o chasis. 82](#_Toc422213996)

[7.11.17 Nombre del trámite: blindaje. 83](#_Toc422213997)

[7.11.18 Nombre del trámite: cancelación matrícula. 84](#_Toc422213998)

[7.11.19 Nombre del trámite: Re matrícula vehículo. 85](#_Toc422213999)

[7.11.20 Nombre del trámite: traspaso a persona indeterminada. 86](#_Toc422214000)

[7.11.21 Nombre del trámite: certificación de poseer o no poseer vehículo. 87](#_Toc422214001)

[7.11.22 Nombre del trámite: Revisión de taxímetro. 87](#_Toc422214002)

[7.11.23 Nombre del trámite: viabilidad de ocupación del espacio público. 88](#_Toc422214003)

[7.11.24 Nombre del trámite: señalización vial. 88](#_Toc422214004)

[7.11.25 Nombre del Trámite: educación ciudadana y cultura vial. 88](#_Toc422214005)

[7.11.27 Nombre del Servicio: regulación y control del sistema de tránsito. 89](#_Toc422214006)

[7.12 DEPENDENCIA DEPARTAMENTO DE HACIENDA 90](#_Toc422214007)

[7.12.1 Nombre del Trámite: Expedición recibo Impuesto Predial Unificado. 90](#_Toc422214008)

[7.12.2 Nombre del Trámite: Solicitud y Expedición de Paz y salvos. 90](#_Toc422214009)

[7.12.3 Nombre del Trámite: Certificados. 91](#_Toc422214010)

[7.12.4 Nombre del Trámite: Afectación Valorización. 91](#_Toc422214011)

[7.12.5 Nombre del Trámite: Expedición Estampillas Municipales. 91](#_Toc422214012)

[7.12.6 Nombre del Trámite: Recepción Declaración Privada Anual del Impuesto de Industria y Comercio. 92](#_Toc422214013)

[7.12.7 Nombre del Trámite: Matrícula, Novedades y Cancelaciones relacionadas con el Impuesto de Industria y Comercio. 92](#_Toc422214014)

[7.12.8 Nombre del trámite: Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo 93](#_Toc422214015)

[Actividad: Gestión Tesorería. 93](#_Toc422214016)

[7.12.9 Nombre del Trámite: Solicitudes de Exoneración de los diferentes Tributos Municipales. 93](#_Toc422214017)

[7.13 DEPENDENCIA SECRETARIA DE EDUCACION 94](#_Toc422214018)

[7.13.1 Nombre del trámite: Solicitudes de reconocimiento y pago de emolumentos prestacionales (Prima de servicios, bonificación por servicios prestados, etc). 94](#_Toc422214019)

[7.13.2 Nombre del Trámite: Solicitudes de información relacionadas con el sector educativo y la prestación del mismo. 94](#_Toc422214020)

[7.13.3 Nombre del Trámite: Solicitudes de expedición de copias de documentos. 95](#_Toc422214021)

[7.13.4 Nombre del Trámite: Solicitudes de consultas relacionadas con el sector educativo y la prestación del mismo. 95](#_Toc422214022)

[7.13.5 Nombre del Trámite: Solicitudes de celebración de contratos. 96](#_Toc422214023)

[7.13.6 Nombre del Trámite: Solicitud de revisión de actos administrativos. 96](#_Toc422214024)

[7.13.7 Nombre del Trámite: Solicitudes judiciales de diversa naturaleza. 97](#_Toc422214025)

[7.13.8 Nombre del Trámite: Solicitud de consulta de la que se trate. 97](#_Toc422214026)

[7.13.9 Nombre del Trámite: Registro de matrícula. 98](#_Toc422214027)

[7.13.10 Nombre del Trámite: Reportes de información de cobertura educativa. 98](#_Toc422214028)

[7.13.11 Nombre del Trámite: Registros. 99](#_Toc422214029)

[7.13.12 Nombre del Trámite: Proyectos. 99](#_Toc422214030)

[7.13.13 Nombre del Trámite: Seguimiento al plan de acción. 100](#_Toc422214031)

[7.13.14 Nombre del Trámite: Política educativa municipal. 100](#_Toc422214032)

[7.13.15 Nombre del Trámite: Seguimiento al Plan de Infraestructura Educativa. 100](#_Toc422214033)

[7.13.16 Nombre del Trámite: Seguimiento al Plan de Tecnología Informática. 101](#_Toc422214034)

[7.13.17 Nombre del Trámite: Reconocimiento y pago de docentes directivos dicentes y administrativos fallecidos. 101](#_Toc422214035)

[7.13.18 Nombre del Trámite: Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. 102](#_Toc422214036)

[7.13.19 Nombre del Trámite: Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. 102](#_Toc422214037)

[7.13.20 Nombre del Trámite: Carrera docente. 103](#_Toc422214038)

[7.13.21 Nombre del Trámite: Gestión del talento humano. 103](#_Toc422214039)

[7.13.22 Nombre del Trámite: Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. 104](#_Toc422214040)

[Blindaje: Revestimiento, coraza o defensa usada contra la acción de proyectiles. 105](#_Toc422214041)

[Competitividad: Tendencia a participar en cualquier rivalidad para conseguir un fin. 106](#_Toc422214042)

**PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

# **PRESENTACIÓN**

La Alcaldía de Armenia, Quindío es una entidad territorial fundamental de la división político administrativa del Estado, con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los límites que le señalen en la Constitución y la Ley y cuya finalidad es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio.

Conforme a lo señalado en el artículo 115 de la Constitución Política de Colombia, la Alcaldía de Armenia, Quindío forma parte de la Rama Ejecutiva del Poder Público, en el nivel local (municipal) y le corresponde ejercer la competencia administrativa señalada por la Constitución (artículo 311) y la ley (136 de 1994, 715 de 2001, 1176 de 2007 y 1551 de 2012) está constituida por la relación de funciones y servicios por ellas asignados de acuerdo con la categoría en la que está clasificada.

De conformidad con lo señalado en el artículo 122 de la Constitución Política, la Administración Municipal de Armenia, Quindío, sólo ejercerá las funciones y competencias señaladas por la Constitución y la Ley.

La Administración Municipal de Armenia ha elaborado el presente Portafolio de Servicio con el propósito de poner al servicio de la comunidad en general una guía que le permita conocer la razón de ser de la entidad, su estructura orgánica, los productos, trámites y servicios que se prestan en las diferentes Secretarias y Dependencias, buscando la excelencia a través del mejoramiento continuo, en la implementación de la Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno “MECI”, con el objetivo de que cada uno de los funcionarios que hacen parte de esta Administración, estén absolutamente comprometidos con el logro de la misión institucional que está directamente ligada con la buena atención de las necesidades de nuestros habitantes.

El documento describe la Misión y Visión Institucional, los principios y valores, la estructura orgánica y el portafolio de Servicios que indican al usuario tanto interno como externo los productos, trámites y servicios que se producen al interior de cada área en cumplimiento de su función constitucionalmente establecida para beneficio de los ciudadanos.

# **PLATAFORMA ESTRATEGICA INSTITUCIONAL**

## **2.1 MISIÓN**

La Alcaldía de Armenia en cumplimiento al Plan de Desarrollo presta a los ciudadanos mejores servicios, consolidando a Armenia como una ciudad competitiva, social, incluyente y participativa, que propende por el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

**2.2 VISIÓN**

La Alcaldía de Armenia para el 2015 se posicionará como una de las mejores entidades públicas del país, con la implementación de nuevas tecnologías y la prestación de servicios con altos estándares de calidad, formalizando un territorio a escala humana, amable, equitativo, competitivo y atractivo para todos.

## **2.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

La Alcaldía de Armenia en cumplimiento de su misión institucional, pretende satisfacer las necesidades de los usuarios mediante el mejoramiento continuo de sus procesos y el fortalecimiento del talento humano, contribuyendo al logro de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

## **2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera ágil, eficiente y oportuna.
2. Cumplir las metas trazadas en el Plan de Desarrollo del Municipio.
3. Fortalecer el talento humano para garantizar una adecuada atención y servicio al ciudadano.
4. Mejorar la atención al ciudadano a través de la implementación y aplicación de políticas de calidad.
5. Enmarcar el actuar de la administración bajo parámetros constitucionales y legales.

# **CÓDIGO DE ÉTICA**

El código de ética por el cual se rigen los servidores públicos de Armenia, se encuentra enmarcado en la Resolución 751 de 2008.

## **3.1 PRINCIPIOS ÉTICOS**

1. Cuidar y respetar la vida en todas las formas como un imperativo.
2. Reconocer la prevalencia del interés general sobre el particular.
3. Sus actuaciones se enmarcan en el cumplimiento de la normatividad vigente.
4. Reconocer que los bienes públicos son sagrados y se deben ejecutar de manera clara y transparente.
5. El principal activo del Municipio de Armenia es su talento humano.
6. Buscar permanentemente satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
7. Contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.
8. Revisar permanentemente sus actuaciones para detectar desviaciones o ineficiencias y corregirlas oportunamente.
9. Otorgar a todas las personas un trato amable, cordial, ecuánime, oportuno y con calidad.
10. Rendir cuentas a la comunidad sobre los resultados de la gestión.

## **3.2 VALORES ÉTICOS**

1. Respeto: Aceptarlas opiniones y actitudes del otro, asumiendo un trato amable y cordial.
2. Responsabilidad: Ser responsable es asumir las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. Realizar nuestros actos de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.
3. Compromiso: Hacer el trabajo pensando siempre en el desarrollo de la Administración Municipal, aplicando nuestras capacidades y conocimientos en beneficio de los grupos de interés.
4. Solidaridad: Participación permanente en procura de contribuir con la realización de los objetivos y propósitos de nuestra entidad y equipos de trabajo.
5. Honestidad: La persona honesta busca con ahínco lo recto, lo honrado, lo razonable y lo justo; no pretende jamás aprovecharse de la confianza, la inocencia o la ignorancia de otros. Su forma de vivir es congruente entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia los grupos de interés, que junto a la justicia, exige en dar a cada quien lo que le es establecido.
6. Transparencia: Es actuar con objetividad, rectitud, claridad y decoro, sin asomo de duda, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante los equipos de interés.
7. Tolerancia: Tener la capacidad de mantener la armonía en los diferentes estados de ánimo, aceptar, concertar con los demás, respetando su diversidad cultural y de pensamiento. Acepta la posibilidad de los errores personales y de los otros, de las equivocaciones propias y de los demás.
8. Justicia: Es actuar con equidad, tomar decisiones acertadas regidas por principios de igualdad, éticos, objetivos equilibrados y con celeridad para buscar el beneficio general.

# **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La actual estructura de la Alcaldía de Armenia obedece al Decreto Municipal 026 de 2005



# **QUIENES SON LOS USUARIOS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE ARMENIA**

**5.1 INSTITUCIONES PÚBLICAS:** Son empresas creadas por el gobierno para prestar servicios públicos. Son aquellas entidades que pertenecen al Estado, tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propio.

**5.2 INSTITUCIONES PRIVADAS:** se refiere a una empresa comercial que es propiedad de inversores privados, no gubernamentales, accionistas o propietarios, su objetivo es generar ganancias para los propietarios o accionistas.

**5.3 USUARIOS INTERNOS:** Son aquellas personas dentro de la Empresa, que por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativa, administrativa o ejecutivo, recibe de otros algún producto, trámite o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores.

**5.4 USUARIOS EXTERNOS:** Son todos los ciudadanos que no pertenecen a la Empresa u Organización y van a solicitar un servicio, trámite o producto.

# **QUE CANALES ESTÁN DISPUESTOS:**

## **6.1 CANAL PRESENCIAL:**

Está integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los Ciudadanos pueden acceder a la información de productos y servicios; como también realizar diferentes trámites y/o afiliarse.

## **6.2 CANAL VIRTUAL:**

Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los ciudadanos a información pertinente, veraz en línea y oportuna sobre los servicios que presta la Administración Municipal.

## **6.3 CANAL COMUNICACIONES IMPRESAS:**

Hace el uso de texto sobre un medio físico como el papel. (Facturas, cartas, invitaciones, folletos entre otros), permitiendo una comunicación indirecta.

## **6.4 CANAL TELEFÓNICO:**

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechado las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los funcionarios deben atender las inquietudes de los ciudadanos de forma ágil y eficiente, e informar acerca de los productos, servicios y trámites que ofrecen la Alcaldía de Armenia.

# **TRÁMITES, PRODUCTOS Y SERVICIOS**

## **7.1 DEPENDENCIA DESPACHO DE LA ALCALDESA**

## **7.1.1 Oficina de la Asesora Social y Comunitaria**

## **7.1.1.1 Nombre del Servicio:** Intervenciones del proyecto Todos Ponemos.

**Actividad:** Asesoría social y comunitaria

**Descripción:** Recuperación de espacios físicos de uso público con participación de la comunidad.

**Requisitos:** Solicitud escrita por parte de la comunidad interesada en la intervención, visita de valoración técnica, viabilidad técnica y presupuestal de las intervenciones solicitadas

**Tiempo de Respuestas:** El tiempo de respuesta de la solicitud, corresponde al de ley (10 días hábiles). Las intervenciones se desarrollan de acuerdo a programación de las mismas y las visitas de valoración técnica.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidades de diferentes barrios o sectores del municipio impactados a través de las intervenciones.

**Canales dispuestos para su realización:** Comunicaciones Oficiales, Comunicaciones telefónicas, Comunicación verbal con líderes comunitarios y miembros de las comunidades beneficiarias.

**Normatividad que lo sustenta**: Plan de Desarrollo Municipal

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Oficina de Asesoría Social y Comunitaria del Despacho.

**Dirección:** Carrera 17 No 16-00, Centro Administrativo Municipal, Bloque Alcalde, contiguo a la sala de gobierno.

**Teléfono:** Oficina Asesora Social: 7417100 - Extensión 895

**Correo electrónico:** oficina Asesora Social: alcaldesa@armenia.gov.co.

## **7.1.1.2 Nombre del Servicio:** Jornadas cívico Sociales Armenia Solidaria.

**Actividad:** Asesoría social y comunitaria

**Descripción:** Atención a población vulnerable del Municipio de Armenia mediante desplazamiento a las comunidades de oferta institucional (vacunación de mascotas, niños y adultos, información sobre programas que ejecuta la Administración Municipal), de servicios médicos con el apoyo del Ejército Nacional (medicina general, optometría y odontología) y servicio de peluquería.

**Requisitos:** Determinación del grupo poblacional a atender y la priorización realizada por la Oficina de Asesoría Social y Comunitaria del Despacho, de acuerdo al nivel de vulnerabilidad de las comunidades.

**Tiempo de Respuestas:** El tiempo de respuesta de la solicitud, si la hay, corresponde al de ley (10 días hábiles). Las jornadas cívicas sociales se desarrollan de acuerdo a programación.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidades de diferentes barrios o sectores del municipio impactados a través de las jornadas cívicas sociales.

**Canales dispuestos para su realización**: Comunicaciones Oficiales, comunicaciones telefónicas, comunicación verbal con líderes comunitarios y miembros de las comunidades beneficiarias, articulación de esfuerzos institucionales e interinstitucionales.

**Normatividad que lo sustenta**: Plan de Desarrollo Municipal

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Oficina de Asesoría Social y Comunitaria del Despacho.

**Dirección:** Carrera 17 No 16-00, Centro Administrativo Municipal, Bloque Alcalde, contiguo a la sala de gobierno.

**Teléfono:** Oficina Asesora Social: 7417100 - Extensión 895

**Correo electrónico:** oficina Asesora Social: alcaldesa@armenia.gov.co.

## **7.1.1.3 Nombre del Servicio:** Proyecciones audiovisuales de cine barrial.

**Actividad:** Asesoría social y comunitaria

**Descripción**: Proyecciones audiovisuales a través de cine barrial, para la promoción de la cultura de participación ciudadana en el marco del proyecto Tardes con la Alcaldesa.

**Requisitos:** Solicitud de las comunidades, priorización realizada por la Asesoría Social y Comunitaria del Despacho.

**Tiempo de Respuestas:** El tiempo de respuesta de la solicitud, si la hay, corresponde al de ley (10 días hábiles). Las proyecciones, de acuerdo a programación de las mismas y orden cronológico de las solicitudes.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidades de diferentes barrios o sectores del municipio impactados a través de las proyecciones audiovisuales.

**Canales dispuestos para su realización:** Comunicaciones Oficiales, comunicaciones telefónicas, comunicación verbal con líderes comunitarios y miembros de las comunidades beneficiarias.

**Normatividad que lo sustenta**: Plan de Desarrollo Municipal

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Oficina de Asesoría Social y Comunitaria del Despacho.

**Dirección:** Carrera 17 No 16-00, Centro Administrativo Municipal, Bloque Alcalde, contiguo a la sala de gobierno.

**Teléfono:** Oficina Asesora Social: 7417100 - Extensión 895

**Correo electrónico:** oficina Asesora Social: alcaldesa@armenia.gov.co.

## **7.1.1.4 Nombre del Servicio:** Intervenciones del proyecto Armenia es un Jardín.

**Actividad:** Asesoría social y comunitaria

**Descripción:** Intervención de zonas verdes de uso público con participación de la comunidad

**Requisitos:** Solicitud escrita por parte de la comunidad interesada en la intervención, visita de valoración técnica por personal de la Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia EDUA (operador del proyecto Armenia es un Jardín).

**Tiempo de Respuestas:** El tiempo de respuesta de la solicitud, si la hay, corresponde al de ley (10 días hábiles). Las intervenciones en zonas verdes de uso público, de acuerdo a cronogramas de trabajo y visitas de valoración técnica.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidades de diferentes barrios o sectores del municipio impactados a través de las intervenciones en zonas verdes de uso público.

**Canales dispuestos para su realización**: Comunicaciones Oficiales, comunicaciones telefónicas, comunicación verbal con líderes comunitarios y miembros de las comunidades beneficiarias.

**Normatividad que lo sustenta**: Plan de Desarrollo Municipal

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Oficina de Asesoría Social y Comunitaria del Despacho a través de la Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia EDUA.

**Dirección:** Carrera 17 No 16-00, Centro Administrativo Municipal, Bloque Alcalde, contiguo a la sala de gobierno.

**Teléfono:** Oficina Asesora Social: 7417100 - Extensión 895

**Correo electrónico:** oficina Asesora Social: alcaldesa@armenia.gov.co.

# **7.1.2 OFICINA PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN**

## **7.1.2.1 Nombre del Servicio:** Atención a solicitudes de usuarios (internos y externos) presentadas en la Oficina de Asesoría Social y Comunitaria, Oficinas en las que se operan los programas Más Familias en Acción y Red Unidos.

**Actividad:** Asesoría social y comunitaria

**Descripción:** Dar respuesta a las solicitudes o peticiones de usuarios tanto internos (dependencias del nivel Central) como de usuarios externos (Dependencias del nivel descentralizado y ciudadanía en general)

**Requisitos:** Oportunidad, calidad, veracidad y fidelidad de la información.

**Tiempo de Respuesta:** Lo estipulado por Ley, de acuerdo al tipo de solicitud, o inmediata.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Usuarios internos (dependencias del nivel Central)

Usuarios externos (Dependencias del nivel descentralizado y ciudadanía en general)

**Canales dispuestos para su realización:** comunicaciones oficiales, Correos electrónicos, Comunicaciones telefónicas, información Verbal.

**Normatividad que lo sustenta:** Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:**

Oficina de Asesoría Social y Comunitaria del Despacho.

**Dirección:** Carrera 17 No 12 - Edificio Franciscano. Piso 2, Oficinas de los programas Más Familias en Acción y estrategia Red Unidos.

**Teléfono:** Oficina Más Familias en Acción: 7467788

**Correo electrónico:** lpgarcia@armenia.gov.co

## **7.1.2.2 Nombre del producto:** Ingreso Para la Prosperidad Social**.**

**Actividad:** Asesoría social y comunitaria

**Nombre del servicio:** Capacidades y competencias para la generación de ingresos.

**Descripción**: Programa del Gobierno Nacional que otorga incentivos para que las familias de la Red UNIDOS adquieran capacidades y competencias para la generación de ingresos, desarrollen hábitos laborales y de trabajo en equipo, avancen en el cumplimiento de sus logros.

**Requisitos:** Ser familia de la Red Unidos, que no haya cumplido el Logro 6

Ser Jefe de Hogar/Cónyuge

Tener entre 18 a 35 años de edad

Tener mínimo 5º primaria aprobado

Un solo participante por familia

**Tiempo de Respuesta:** 3 Años

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Familia de la Red Unidos

**Canales dispuestos para su realización:** Gestores Red Unidos, Departamento para la Prosperidad Social, Alcaldía de Armenia.

**Normatividad que lo sustenta:** Conpes 3616 de 2009.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Para la Prosperidad Social DPS, Alcaldía de Armenia.

**Dirección:** DPS Carrera 14 # 8 - 62 2do piso, Alcaldía de Armenia Carrera 17 # 14 - 20 2do piso Mas Familias en Acción

**Teléfono:** DPS 7460965, Alcaldía de Armenia 7467788

**Correo electrónico:** DPS cpospina@dps.gov.co, Alcaldía de Armenia l lpgarcia@armenia.gov.co

## **7.1.2.3 Nombre del Servicio**: Programa Jóvenes en Acción.

**Actividad:** Asesoría social y comunitaria

**Descripción:** es un programa del gobierno nacional dirigido a jóvenes vulnerables con el objetivo de mejorar sus capacidades

**Requisitos:** ser joven entre los 16 y 24 años, ser bachiller, pertenecer a la Red Unidos, o población en situación de desplazamiento o tener un SISBEN inferior a 51,57.

**Tiempo de Respuesta:** lo estipulado por Ley, de acuerdo al tipo de solicitud. Tipo de respuesta de acuerdo a los trámites a realizarse ante el departamento para la prosperidad social (tramite de inscripciones permanentes y tramite de las siguientes novedades: corrección de documentos.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio**: jóvenes inscritos en el programa de jóvenes en acción

**Canales dispuestos para su realización:** Oficina del enlace municipal. Comunicaciones oficiales, comunicaciones telefónicas comunicación a través de los comités de madres líderes, a través del facebook de familias en acción y en las asambleas municipales **Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** oficina de Mas Familias en Acción

**Dirección:** Carrera 17 No 12 - Edificio Franciscano. Piso 2, Oficinas de los programas Más Familias en Acción

**Teléfono**: 7467788

**Correo electrónico:** lpgarcia@armenia.gov.co

# **7.1.3 OFICINA DE LA ESTRATEGIA RED UNIDOS**

## **7.1.3.1 Nombre del Servicio:** Estrategia Red unidos.

**Actividad:** Asesoría social y comunitaria

**Descripción:** Brindar atención, información y orientación a los ciudadanos que lo requieran sobre los servicios prestados, la dinámica y desarrollo de la Estrategia Red unidos

**Requisitos:** Para la focalización de beneficiarios de Red Unidos la ANSPE y el DNP establecieron un puente de corte de Sisben lll de 32,20 para la ciudad de Armenia. Este puntaje también es requerido para la población desplazada y víctimas del conflicto con el fin de garantizar la equidad en el proceso de selección.

**Tiempo de Respuesta:** Las inquietudes por lo general se resuelven de manera inmediata. Si se trata de un derecho de petición son 15 días hábiles para dar una respuesta a la solicitud.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Todas las personas, instituciones y dependencias que requieran información y orientación de la Estrategia Red Unidos.

**Canales dispuestos para su realización:** Los Cogestores Sociales realizan la ubicación de los nuevos beneficiarios.

Comunicaciones telefónicas

Comunicación verbal con líderes comunitarios y miembros de las comunidades beneficiarias

Se fijan edictos con los listados de los beneficiarios que no se logran ubicar

**Normatividad que lo sustenta:** Resolución 841 del 06 de Octubre del 2014

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Oficina de la Estrategia Red unidos

**Dirección:** Carrera 17 No 12 - Edificio Franciscano. Piso 2, Oficinas de los programa estrategia Red Unidos.

**Teléfono:** Oficina de la Estrategia Red Unidos: 7467997

**Correo electrónico:** njmartinez@armenia.gov.co

# **7.2 DEPENDENCIA SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL**

## **7.2.1 Nombre del Servicio:** Servicio exequial.

**Actividad:** Atención a Población vulnerable

**Descripción:** Los servicios exequiales se brindaran a población vulnerable del Municipio de Armenia, de acuerdo a los requisitos establecidos Población vulnerable de Armenia con puntaje de sisben hasta 51,57, víctimas del conflicto armado, población habitante de calle, personas institucionalizadas en entidades de atención identificadas mediante listado censal, cadáveres de personas no identificadas (NN) y de cadáveres identificados no reclamados, indígenas y bebes o no natos hijos de padres identificados.

**Requisitos:** Requisitos generales: fotocopia de cedula del fallecido, en caso de que el fallecido cuente con dolientes o que estos no cuenten con los recursos económicos, el municipio de Armenia verificara dicha situación. Certificado de defunción expedido por autoridad competente. Licencia de inhumación del cadáver expedida por autoridad competente. Solicitud escrita dirigida a la Secretaria de Desarrollo Social, con los documentos anexos, en caso de el fallecido no cuente con dolientes dicha solicitud podrá ser elevada por cualquier ciudadano o entidad. REQUISITOS ESPECIALES: Para población vulnerable con sisben que el fallecido haya sido beneficiario del sisben con puntaje hasta 51,57, para lo cual se realizará consulta electrónica para las víctimas del conflicto armado, certificado de reconocimiento de dicha calidad expedido por autoridad competente y constancia expedida por la Secretaria de salud municipal de encontrase en listado censal. Para la población habitante de la calle y personas institucionalizadas en entidades de atención, identificadas mediante listado censal, constancia expedida por la Secretaria de Desarrollo Social y la Secretaria de Salud respectivamente de encontrarse en listado censal. Para los cadáveres de personas no identificadas NN y de cadáveres identificados no reclamados documento de declaratoria de dicha calidad, expedido por instituto seccional de medicina legal. Para los indígenas, certificado del cabildo indígena al que pertenecía el fallecido, con la manifestación de la voluntad libre de requerir el servicio. Para los bebes o no natos de padres identificados, fotocopia de cedula de uno de los padres y demás requisitos establecidos en el decreto 046 de 2013.

**Tiempo de Respuesta:** Inmediata una vez se cuente con toda la documentación.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Población vulnerable de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** presencial.

**Normatividad que lo sustenta**: Decreto 046 de 2013, Decreto 1333 de 1986, Ley 1448 de 2011, Reglamentación expedida por el gobierno Nacional Resolución 5194 de 2010.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** en la Secretaría de Desarrollo Social y sede del Proyecto Servicios exequiales a población vulnerable.

**Secretaría de Desarrollo Social**

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext. 108

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

**Sede proyecto Servicios exequiales**

**Dirección:** Cra 19 N 44-60 local 1

**Teléfono:** 7473033

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

## **7.2.2 Nombre del Trámite:** Inscripción programa Colombia mayor.

**Actividad:** Atención a Población vulnerable

**Descripción**: La inscripción al Programa Colombia Mayor se realiza a través del diligenciamiento del formato y presentación de documentos respectivos.

**Requisitos:** Requisitos: Ser Colombiano. Tener como mínimo, tres años menos de la edad que rija para adquirir el derecho a la pensión de vejez de los afiliados al sistema general de pensiones. Estar clasificado en los niveles 1 o 2 (puntaje hasta 43,63) del sisben y carecer de rentas o ingresos suficientes para subsistir. Haber residido durante los últimos 10 años en el territorio nacional

**Tiempo de Respuesta:** La inscripción se realiza de manera inmediata, sin embargo eso no significa que se le otorgue el subsidio.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Adultos Mayores que cumplan los requisitos y se trate de personas que viven solas y su ingreso mensual no supera medio salario mínimo legal mensual vigente, o viven en la calle y de la caridad pública, o viven con la familia y el ingreso familiar es igual o inferior al salario mínimo legal mensual vigente.

**Canales dispuestos para su realización:** presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Decreto 4943 de 2009 del Ministerio de Protección social, Decreto 3771 de 2007 del Ministerio de Protección social, Resolución 1370 de 2013 del Ministerio de Trabajo, Anexo técnico de 2013 al Manual operativo del Ministerio de Trabajo.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaria de Desarrollo Social.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext. 108

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

## **7.2.3 Nombre del Servicio:** Programas dirigidos a niños, niñas y adolescentes.

**Actividad:** Protección y Garantía de los Derechos de los niños, niñas, adolescentes y la familia

**Descripción:** La Secretaria de Desarrollo Social desarrolla acciones de prevención y atención dirigidos a los niños, niñas y adolescentes del Municipio de Armenia a través de los proyectos Primera infancia, infancia y adolescencia, desde los cuales se desarrollan acciones de prevención para la garantía de derechos de los NNA.

**Requisitos:** Estar en el marco de edad de primera infancia, Infancia y adolescencia, se da prioridad a NNA de comunidades vulnerables

**Tiempo de Respuesta:** Actividades programas de acuerdo al plan de acción.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Niños, niñas y adolescentes de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 1098 de 2006 y normatividad de Infancia y adolescencia.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaria de Desarrollo Social, Ludoteca La Estación, Ludoteca Centro Social

**Secretaría de Desarrollo Social**

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext 108

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

**Ludoteca La Estación**

**Dirección:** Antigua Estación del Ferrocarril

**Teléfono:**

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

**Ludoteca Centro Social**

**Dirección:** Cra. 19 entre calle 47 y 48 esquina

**Teléfono:** 7373713 - 7373722

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

## **7.2.4 Nombre del Servicio:** Programas dirigidos a jóvenes.

**Actividad:** Protección y Garantía de los Derechos de los niños, niñas, adolescentes y la familia.

**Descripción:** La Secretaria de Desarrollo Social desarrolla acciones de prevención y atención dirigida a los jóvenes del Municipio de Armenia a través de los proyectos jóvenes construyendo ciudad y jóvenes somos todos, desde los cuales se desarrollan acciones de prevención para la garantía de derechos de los jóvenes.

**Requisitos:** Estar en el marco de la edad de acuerdo al estatuto de ciudadanía juvenil 14 a 28 años

**Tiempo de Respuesta:** Actividades programas de acuerdo al plan de acción

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Jóvenes de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 1622 de 2013, ley 1098 de 2006, Decreto 128 de 2011 de la Alcaldía de Armenia.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaria de Desarrollo Social, Casa de la Juventud

**Secretaría de Desarrollo Social**

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext. 108

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

**Casa de la Juventud**

**Dirección:** Barrio siete de agosto frente a la MZ 25

**Teléfono:** NA

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

## **7.2.5 Nombre del Servicio**: Programas dirigidos a población víctima y desplazada.

**Actividad:** Atención a población víctima y desplazada

**Descripción:** La Secretaria de Desarrollo Social desarrolla acciones de atención dirigido a la población víctima y desplazada del municipio de Armenia a través de los proyectos atención a población víctima y atención a población desplazada, desde los cuales se desarrollan acciones de competencia del ente territorial de acuerdo a la ley de víctimas.

**Requisitos:** Declaración ante Ministerio Publico, y/o reporte en el registro único de víctimas

**Tiempo de Respuesta:** De acuerdo a los términos de ley

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Población víctima y desplazada

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial.

**Normatividad que lo sustenta**: Ley 1448 de 2011 y normatividad vigente

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaria de Desarrollo Social, Unidad de Atención y orientación a población desplazada.

**Secretaría de Desarrollo Social**

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext 108

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

**Unidad de Atención y orientación a población desplazada**

**Dirección:** Barrio Miraflores Cra 19 a # 37-20

**Teléfono:** 7373438

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

## **7.2.6 Nombre del Servicio:** Programas Equidad de Género.

**Actividad:** Atención a Grupos Vulnerables

**Descripción:** La Secretaria de Desarrollo Social desarrolla acciones de prevención y atención dirigidos a los mujeres y hombres del Municipio de Armenia con enfoque de equidad de género a través de los proyectos Constructores de género ( apoyo a programas de desarrollo social de atención diferencial de hombres y mujeres), Armenia para todos (inclusión, garantías y protección de derechos fundamentales a la población LGBTI), y Apoyo a la gestión del trabajo comunitario de madres comunitarias, fami y sustitutas, desde los cuales se desarrollan acciones de prevención para la garantía de derechos con enfoque de género.

**Requisitos:** Población de Armenia

**Tiempo de Respuesta:** Actividades programas de acuerdo al plan de acción

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Población de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Constitución Nacional 1991, decreto 1930 de 2013, ley 1639 de 2013, ley 1257 de 2008 y demás normatividad.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaria de Desarrollo Social, casa de la mujer

**Secretaría de Desarrollo Social**

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext 108

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

**Casa de la mujer**

**Dirección:** Cra 19 entre calle 47 y 48 esquina

**Teléfono:** 7373713 - 7373722

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

## **7.2.7 Nombre del Servicio:** Programas dirigidos a población con discapacidad.

**Actividad:** Atención a Grupos Vulnerables

**Descripción:** La Secretaria de Desarrollo Social desarrolla acciones de prevención y atención dirigidos a la población en condición de discapacidad del Municipio de Armenia a través de los proyectos Punto de apoyo (fortalecimiento a las organizaciones que trabajan con y para la discapacidad y atención a la población discapacitada) y Es cuestión de todos - política pública de discapacidad (prevención, mitigación y superación de la discapacidad) desde los cuales se desarrollan acciones de prevención para la garantía de derechos de la población en condición de discapacidad**.**

**Requisitos:** población en condición de discapacidad del Municipio de Armenia

**Tiempo de Respuesta:** Actividades programas de acuerdo al plan de acción

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Población en condición de discapacidad con prioridad para la población vulnerable

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Constitución Nacional de 1991, ley 100 de 1993, decreto 115 de 2011, normatividad vigente.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaria de Desarrollo Social.

**Secretaría de Desarrollo Social**

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext 108

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

## **7.2.8 Nombre del Servicio:** Programas dirigidos a Adultos mayores.

**Actividad:** Atención a Grupos Vulnerables

**Descripción:** La Secretaria de Desarrollo Social desarrolla acciones de prevención y atención dirigidos a la población adulto mayor del Municipio de Armenia a través de los proyectos ENLACES - inclusión o reintegración familiar comunitaria y social del adulto mayor, Fortalecimiento a centros de bienestar del adulto mayor (CBA) y centros vida desde los cuales se desarrollan acciones de prevención para la garantía de derechos de las personas mayores.

**Requisitos:** Adulto Mayor cumplimiento de requisitos de edad.

**Tiempo de Respuesta:** Actividades programas de acuerdo al plan de acción

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Adultos Mayores de Armenia con prioridad para población vulnerable.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Constitución Nacional 1991, ley 1276 de 2009, ley 1315 de 2009, ley 271 de 1996, ley 687 de 2001 y normatividad vigente.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaria de Desarrollo Social

**Secretaría de Desarrollo Social**

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext. 108

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

## **7.2.9 Nombre del Servicio:** Centro vida.

**Actividad:** Atención a Grupos Vulnerables

**Descripción:** El Municipio de Armenia cuenta con dos centros vida públicos para atención a adultos mayores vulnerables de Armenia.

**Requisitos:** Adulto mayor de Armenia, Tener más de 60 años y puntaje de sisben hasta 43,63.

**Tiempo de Respuesta:** De acuerdo a la disponibilidad de cupos.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Adultos Mayores de 60 años con puntaje de sisben hasta 43,63.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 1276 de 2009, Estatuto tributario de Armenia, decreto 179 de 2013 y decreto 20 de 2014 de la Alcaldía de Armenia

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaria de Desarrollo Social, Centro Vida Sede Galilea, Centro Vida sede Génesis.

**Secretaría de Desarrollo Social**

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext. 108

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

**Centro Vida Sede Galilea**

**Dirección:** Lote de cesión # 1 Fracción de los Naranjos o Arrayanes denominado sector Galilea

**Teléfono:** NA

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

**Centro Vida Sede Génesis**

**Dirección:** Ubicado en el barrio Vista hermosa y Guaduales del Edén.

**Teléfono:** NA

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

## **7.2.10 Nombre del Servicio:** Programas de organización y participación comunitaria.

**Actividad:** Promoción de la organización y participación social y comunitaria

**Descripción:** La Secretaria de Desarrollo Social desarrolla acciones de prevención y atención dirigidos a la promoción de la organización y participación comunitaria del Municipio de Armenia a través de los proyectos: Fortalecimiento de la unidad de participación ciudadana y desarrollo local, Apoyo a la gestión de las juntas administradoras locales - JAL, Fortalecimiento de mecanismos de participación comunitaria y La comunidad decide su inversión en presupuesto participativo, desde los cuales se desarrollan acciones de promoción de la participación desde la Unidad de participación ciudadana y desarrollo local.

**Requisitos:** Población en general y líderes del municipio de Armenia

**Tiempo de Respuesta:** Actividades programas de acuerdo al plan de acción

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Población en general y líderes del municipio de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** Unidad de participación ciudadana y desarrollo local - Secretaria de Desarrollo Social

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 743 del 2002, Ley 1551 de 2012, Ley 142 de 1994, acuerdo 005 de 2012, ley 136 de 1994, ley 909 de 2004.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Unidad de participación ciudadana y desarrollo local - Secretaria de Desarrollo Social

**Secretaría de Desarrollo Social Oficina de la Unidad de Participación Ciudadana y Desarrollo Local**

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 4

**Teléfono:** 7417100 ext 108

**Correo electrónico:** desarrollosocial@armenia.gov.co

# **7.3 DEPENDENCIA SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO**

## **7.3.1 Nombre del Trámite:** Inscripción en el libro de registro de Prestadores y Beneficiarios de Asistencia Técnica Rural en la Alcaldía de Armenia (Quindío).

**Actividad:** Competitividad en el Sector Agropecuario

**Descripción:**

**Requisitos:** Ser propietario, poseedor o tenedor a cualquier título que directamente o con el concurso de sus familias exploten un Predio rural, que no supere el área y los ingresos de dos unidades agrícolas familiares, validado mediante visita y aprobado por el técnico delegado.

**Tiempo de Respuesta:** 2 días.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Campesinos del área urbana de Armenia.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 607 de 2000

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Sec. Desarrollo Económico

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 4

**Teléfono:** 7417100 ext 108

**Correo electrónico:** económico@armenia.gov.co

## **7.3.2 Nombre del Servicio:** Prestación del Servicio de asistencia técnica directa rural.

**Actividad:** Competitividad en el Sector Agropecuario

**Requisitos:** Solicitud personal de la asistencia. Estar inscrito en el libro de usuarios de asistencia

**Tiempo de Respuesta:** 1 semana

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Campesinos del área urbana de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial.

**Normatividad que lo sustenta**: Ley 607 de 2000. Decreto 3199 de 2002

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Sec. Desarrollo

Económico

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 4

**Teléfono:** 7417100 ext 108

**Correo electrónico:** económico@armenia.gov.co

## **7.3.3 Nombre del Servicio:** Acompañamiento a Microempresarios para Acceso a Micro-crédito.

**Actividad:** Fomento al Desarrollo Empresarial

**Requisitos:** Lugar de origen, nacionalidad, residencia, identificación

**Tiempo de Respuesta:** 2 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Microempresarios

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 590 de 2000, Ley 905 de 2004

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Sec.

Desarrollo Económico.

**Dirección:** Cra. 17 nro. 14-20 2 Piso Acción Social

**Teléfono:** cel.3206174669

**Correo electrónico:** semanarmenia@armenia.gov.co

## **7.3.4 Nombre del Servicio**: Implementación de unidad productiva de agricultura.

**Actividad:** Promoción de la disponibilidad y del acceso para la seguridad alimentaria**.**

**Requisitos:** Lista de chequeo: Predio propio o en comodato. -Predio con seguridad. Predio con servicio de agua. Grupo mínimo de dos beneficiarios con tiempo para realizar labores culturales en la unidad y capacitarse.

**Tiempo de Respuesta:** 07 a 15 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos emprendedores frente a la seguridad alimentaria

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial.

**Normatividad que lo sustenta**: Documento CONPES 113 Planes de Desarrollo

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio: Sec. Desarrollo Económico**

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 4

**Teléfono:** 7417100 ext 108

**Correo electrónico:** económico@armenia.gov.co

## **7.3.5 Nombre del Servicio:** Conexión entre las personas que buscan empleo y las vacantes propuestas.

**Actividad:** Fomento al Desarrollo Empresarial (Centro de Empleo)

**Requisitos:** Para buscadores Estar dentro de la edad laboralmente activa. Cédula, Libreta militar, Para empresarios, Estar Legalmente constituido

**Tiempo de Respuesta:** Para empresarios 3 días, para buscadores depende de la dinámica del mercado laboral.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Personas, desempleadas y empleados que quieren crecer laboralmente, empleadores que buscan cubrir vacantes.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Decreto 2852 de 2013 Resolución 0722 de 2013

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Sec. Desarrollo Económico

**Secretaría de Desarrollo Económico**

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal Piso 4

**Teléfono:** 7417100 ext 108

**Correo electrónico:** económico@armenia.gov.co

**Centro de Empleo**

**Dirección:** Cra. 19 Calle 26 Antigua Estación del Ferrocarril

**Teléfono:** 7417100 ext. 313

**Correo electrónico:** lquinterog@armenia.gov.co

# **7.4 DEPENDENCIA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENES Y SUMINISTROS**

## **7.4.1 Nombre del Trámite:** Solicitud de bienes inmuebles en comodato.

**Actividad:** Administración de Bienes

**Producto:** Contrato de comodato

**Servicio:** Comodato de bienes inmuebles

**Descripción:** Solicitud que realizan al Municipio de Armenia los representantes legales de otras entidades públicas, sindicatos, cooperativas, asociaciones y fundaciones que no repartan utilidades entre sus asociados o fundadores ni adjudiquen sus activos en el momento de su liquidación a los mismos, juntas de acción comunal, fondos de empleados y las demás que puedan asimilarse a las anteriores, para que les entreguen en comodato bienes inmuebles de propiedad de esta para desarrollar proyectos sociales.

**Requisitos:**

1. El solicitante deberá tener una de las calidades establecidas en el artículo 38 de la Ley 9 de 1989.

2. La solicitud debe especificar el uso y ubicación del bien inmueble.

3. Se debe anexar copia del documento que acredite la calidad del solicitante.

4. Certificados de antecedentes fiscales, disciplinarios y judiciales vigentes, copia de la cedula de ciudadanía del peticionario.

5. Identificación catastral y matricula inmobiliaria del bien inmueble.

6. Proyecto social y comunitario que se pretende desarrollar en el predio.

**Tiempo de Respuesta:** Quince (15) días hábiles

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Entidades públicas, sindicatos, cooperativas, asociaciones y fundaciones que no repartan utilidades entre sus asociados o fundadores ni adjudiquen sus activos en el momento de su liquidación a los mismos, juntas de acción comunal, fondos de empleados y las demás que puedan asimilarse a las anteriores.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Constitución Política de Colombia, Código Civil Colombiano, Ley 9 de 1989.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Bienes y Suministros

**Dirección:** Cra 16 No. 17-00 Centro Administrativo Municipal (C.A.M) Piso Principal

**Teléfono:** 7417100 Extensiones 215, 216, 217, 218, 219

**Correo electrónico:** bienes@armenia.gov.co

# **7.5 DEPENDENCIA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURIDICA**

## **7.5.1 Nombre del Trámite:** Propiedad Horizontal.

**Actividad:** Asesoría Jurídica

**Descripción:** Acto administrativo de registro, renovación, certificación de representación legal y/o de extinción de la persona jurídica

**Requisitos:** REGISTRO: Copias de: Escritura de propiedad horizontal, acta asamblea general donde se nombre el órgano de administración, poderes de representación si los hubo; copia de convocatoria a la asamblea; estampillas Pro Hospital y Pro Desarrollo

RENOVACION ORGANO DE ADMINISTRACIO: Copias de: Acta de asamblea donde se efectúan los nombramientos; poderes de representación si los hubo.; convocatoria a asamblea; asistencia; estampillas Pro Hospital y Pro Desarrollo por

CERTIFICACION DE REPRESENTACION LEGAL: Allegar estampillas Pro Hospital y Pro Desarrollo

SOLICITUD EXTINCIÓN PERSONA JURIDICA: Fotocopia de escritura pública con registro de instrumentos públicos, acta de asamblea donde se decide la extinción de la propiedad horizontal y poderes de representación si los hubo.

**Tiempo de Respuesta:** 10 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en general

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 675 de 2001, Decreto Municipal 059 de 2008

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Jurídica

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 ext. 305-306

**Correo electrónico:**

# **7.6 DEPENDENCIA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN**

## **7.6.1 Nombre del trámite:** Certificado de Estratificación.

**Actividad:** Planificación Socioeconómica

**Descripción**: Certificado de estratificación socioeconómica donde identifica el nivel socioeconómico de un inmueble o predio.

**Requisitos:** Solicitud verbal o escrita, anexando fotocopia del recibo del impuesto predial de la vivienda. Recibo de pago de acuerdo al sector. Estampillas Pro hospital, Pro desarrollo y Pro anciano

**Tiempo de Respuesta:** 1 día

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos, Oficinas privadas

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial Correspondencia

**Normatividad que lo sustenta**: Ley 142 de 1994, Decreto 082 de 1996, Acuerdo 082 de 2008, Resolución 1627 de 27 de diciembre 2005, Decreto 00844 de 5 diciembre 2013, Metodología de Estratificación DANE.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.2 Nombre del trámite:** Asignación de estrato socioeconómico a nuevas viviendas.

**Actividad:** Planificación Socioeconómica

**Descripción:** Resolución de asignación del estrato socioeconómico

**Requisitos:** Solicitud por escrito, anexando, copia de la licencia de construcción, planos arquitectónicos y urbanísticos, en medio magnético, carta catastral del predio, copia del recibo Predial y plano de ubicación.

**Tiempo de Respuesta:** Una vez radicada la solicitud, 15 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos y Oficinas privadas

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial y por correspondencia.

**Normatividad que lo sustenta**: Ley 142 de 1994 Decreto 082 de 1996, Decreto 032 de 2000 Decreto 008 de 2001, Decreto 984 de 2003.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.3 Nombre del trámite:** Información Uso de Suelo.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción**: Consiste en la compatibilidad o no compatibilidad de desarrollar una actividad socioeconómica en un suelo determinado para tal efecto se expide la información de uso del suelo.

**Requisitos:** Solicitud y Certificado de Cámara de Comercio u otro documento de soporte cuando corresponda

**Tiempo de Respuesta:** 10 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos Oficinas públicas y privadas

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial, por Correspondencia o Virtual.

**Normatividad que lo sustenta**: Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial. Fichas Normativas (Vol. 7 P.O.T), Decreto Nacional 1879 de 2008, Decreto 1469 de 2010 (Art 51)

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

**7.6.4 Nombre del Servicio:** Certificado de Nomenclatura

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Certificado de nomenclatura donde describe la asignación o identificación de la nomenclatura del inmueble o predio.

**Requisitos:** Solicitud, fotocopia de la escritura debidamente registrada, certificado de tradición, copia de la carta catastral, recibo de pago y estampillas. Recibo de pago de acuerdo al sector. Estampillas Prohospital, Prodesarrollo y Proanciano

**Tiempo de Respuesta:** 10 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos, Oficinas públicas y privadas.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial Correspondencia

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial Fichas Normativas (Vol. 7 P.O.T), Acuerdo 082 de 2008, Decreto 1183 de 2009.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.5 Nombre del trámite:** Concepto de Riesgo con base en el SIG.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Concepto de Riesgo por Deslizamiento

**Requisitos:** Solicitud por escrito referenciado número de la ficha catastral y dirección del predio.

**Tiempo de Respuesta:** 10 Días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos, Oficinas públicas y privadas

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial, por correspondencia y Virtual

**Normatividad que lo sustenta**: Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial Fichas Normativas (Vol. 7 P.O.T), Decreto No 2742 25 de julio de 2008 y 0107 de 1999, Resolución 966 de agosto 7 de 2004, Ley 1183 de 2008

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.6 Nombre del trámite:** Permiso de Ocupación para Obras Terminadas.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Certificado donde se declara el cabal cumplimiento de las obras construidas de conformidad con la licencia de construcción y copia del acta de visita.

**Requisitos:** Formulario de Solicitud, Licencia expedida por la curaduría urbana, planos aprobados.

**Tiempo de Respuesta:** 15 Días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos y Empresas privadas

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial, Correspondencia, Virtual, Telefónico

**Normatividad que lo sustenta**: Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial, Fichas normativas (Vol. 7 P.O.T), LICENCIA Y PLANOS APROBADOS POR CURADURIA, NSR-10 Normas colombianas de diseño y construcción sismo resistente, Decreto Nacional 564 de 2006.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.7 Nombre del trámite:** Registro de la Publicidad Exterior Visual.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Acto Administrativo mediante el cual se aprueba la instalación de elementos de Publicidad Exterior Visual

**Requisitos:** Solicitud por escrito donde se indique el tipo de publicidad, área del aviso o valla, debe anexar certificado de tradición del predio y autorización por escrito por parte del propietario.

**Tiempo de Respuesta:** 15 Días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos, Oficinas públicas y privadas.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencia, Correspondencia, virtual, Telefónico

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento, Territorial, Ley 140 de 1994. Decreto Municipal 063.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.8 Nombre del trámite:** Permiso para Utilización del Espacio Público.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción**: Permiso para ubicación de parasol, mesas y sillas en el espacio público.

**Requisitos:** Solicitud por escrito y copia del certificado de tradición actualizado, si es propietario y cámara de comercio del establecimiento comercial, para arrendatarios, fotocopia del contrato de arrendamiento y permiso del propietario por escrito, si es vendedor ambulante, fotos del sitio de la ocupación y la solicitud por escrito.

**Tiempo de Respuesta:** 15 Días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos Oficinas públicas y privadas

**Canales dispuestos para su realización**: Presencial, Correspondencia, Virtual, Telefónico.

**Normatividad que lo sustenta:** Decreto Nacional 1504 de 1998, Decreto Nacional 564 de 2006, Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial, Fichas normativas (Vol. 7 P.O.T), Decreto Municipal 063 de 2013, Ley 388 de 1997Decreto Ley 564 de 2006, Decreto 1469 de 2010, Acuerdo 017.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.9 Nombre del trámite:** Registro, actualización, Inspección, y Control de Actividades de Constructores y Organizaciones Populares de Vivienda.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Resolución de registro

**Requisitos:** Documento de solicitud y documento de soporte según corresponda.

**Tiempo de Respuesta:** Una vez radicada la solicitud, 5 días hábiles

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos, Empresas privadas.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial, correspondencia, virtual, telefónico.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 66 de 1968 articulo 4 y Decreto 78 de 1987 articulo 2 Numeral 1

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.10 Nombre del trámite:** Solicitud de Radicación de Documentos de Constructoras.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Formulario con número de radicación asignado. (Radicación de documentos para adelantar actividades de enajenación de inmuebles destinados a vivienda en Armenia).

**Requisitos:** Formulario diligenciado, copia registro único de proponentes, folio de matrícula inmobiliaria, copia de modelos de contratos que se vayan a utilizar, copia licencia de urbanismos construcción y póliza de garantía, si es necesario. Presupuesto de la obra.

**Tiempo de Respuesta:** 10 Días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio**: ciudadanos y empresas privadas

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial, Correspondencia, Virtual, telefónico.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 962 de 2005, Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial, Decreto 2610 de 1979, Ley 388 de 1997, Decreto 2180 de 2006

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.11 Nombre del trámite:** Registro de Publicidad Exterior Visual en Época Electoral.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Acto Administrativo mediante el cual se aprueba la instalación de elementos de Publicidad Exterior Visual

**Requisitos:** Solicitud por escrito donde se indique el tipo de publicidad, área del aviso o valla, debe anexar certificado de tradición del predio y autorización por escrito por parte del propietario.

**Tiempo de Respuesta:** Una vez radicada la solicitud, 15 días hábiles

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos, Empresas privadas

**Canales dispuestos para su realización**: Presencial, Correspondencia

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial, Ley 140 de 1994, Decretos municipales reglamentarios, Ley 130 de 1994, Los que sean necesarios para la respectiva elección

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.12 Nombre del trámite**: Estudio aprobación e incorporación de plano topográfico.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Registro en la Base de Datos la Incorporación del Plano Topográfico

**Requisitos:** Radicar solicitud escrita, diligenciar formato, adjuntar datos acordes con el instructivo Plano con topografía y urbanismo (impreso y digital), copia de escritura pública, certificado de tradición, carta catastral.

**Tiempo de Respuesta:** Una vez radicada la solicitud, 15 días hábiles

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos, Empresas privadas

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial Correspondencia

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial, Fichas normativas (Vol. 7 P.O.T).

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.13 Nombre del trámite:** Actualización de plano topográfico.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Registro en la Base de Datos la Incorporación del Plano Topográfico

**Requisitos:** Radicar solicitud escrita, adjuntar Plano (impreso y digital), copia de escritura pública, certificado de tradición, carta catastral.

**Tiempo de Respuesta:** Una vez radicada la solicitud, 15 días hábiles.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos y Empresas privadas.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial y por correspondencia

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial y fichas normativas (Vol.7 P.O.T)

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.14 Nombre del trámite:** Estudio, aprobación y adopción de planes de implantación y Planes de regularización y manejo.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Consulta preliminar en la cual se definirá si es viable o no la aplicación del Plan de Implantación Resolución que adopta el Plan de Implantación.

**Requisitos:** Radicación de la solicitud de consulta preliminar, adjuntando localización, un documento donde se describa el tipo de uso que se pretende implantar especificando los servicios que se prestarán y el tipo y número de usuarios., Además de todos los establecidos el decreto municipal 095 de 2014 certificado de tradición del predio.

**Tiempo de Respuesta:** Una vez radicada la solicitud, 15 días hábiles Una vez radicada la solicitud, 30 días hábiles

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio**: Ciudadanos, Oficinas públicas y privadas.

**Canales dispuestos para su realización**: Presencial y por correspondencia.

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial, Fichas normativas (Vol. 7 P.O.T), Decreto municipal 095 de octubre 09 de 2014.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.15 Nombre del trámite**: Determinantes para la formulación de planes parciales.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Acto administrativo que admite o niega la solicitud de los Determinantes de los Planes Parciales, de acuerdo al plan de ordenamiento territorial

**Requisitos:** Radicar solicitud escrita, diligenciar formato, adjuntar datos acordes con el instructivo para adopción de determinantes para la formulación de planes parciales. Documentos de identificación y memoria justificativa con datos de identificación del predio con densidades poblacionales esperadas

**Tiempo de Respuesta**: Después de ser entregado el informe por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos y una vez radicada la solicitud, 15 días hábiles

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos Oficinas públicas y privadas

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial Correspondencia

**Normatividad que lo sustenta**: Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial, Fichas normativas (Vol. 7 P.O.T), Decreto 4300 de 2007, Decreto 2181 de 2006, Ley 388 de 1997, Decreto municipal 033 de 2012

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.16 Nombre del trámite:** Revisión, aprobación y adopción de planes de regularización y manejo y Planes de regularización y manejo.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Acto Administrativo (resolución) Mediante el cual se adopta el plan

**Tiempo de Respuesta:** 15 Días, 20 Días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos y Empresas privadas

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial y por correspondencia

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial, Fichas normativas (Vol. 7 P.O.T), Resolución 006 de 2008 o aquella norma que la sustituya, adicione o modifique.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

**7.6.17 Nombre del trámite:** Licencias de intervención y ocupación del espacio público.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Resolución de aprobación o negación, u oficio de Desistimiento, de la Licencia de Intervención y Ocupación del Espacio Público, suscrita por el Departamento Administrativo de Planeación.

**Requisitos:** Radicar solicitud escrita, diligenciar formato, adjuntar documentos, planos

**Tiempo de Respuesta:** 15 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio**: Ciudadanos, Oficinas públicas y privadas

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial y por correspondencia

**Normatividad que lo sustenta**: Decreto 564 de 2006, Decreto 1504 de 1998, Plan de Ordenamiento Territorial Acuerdo 019 de 2009, Ley 388 de 1997, Decreto 1469 de 2010

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.18 Nombre del trámite:** Aprobación del diseño y la ocupación de estaciones de telecomunicaciones.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Acto administrativo correspondiente a la aprobación o negación del permiso con base en la información que se suministre con la solicitud.

**Requisitos:** Georeferencia/IGAC, dirección e identificación del predio mediante ficha catastral

**Tiempo de Respuesta:** 30 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos y Oficinas privadas

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial y por correspondencia

**Normatividad que lo sustenta:** Decreto 1469 de 2010, Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial, Acuerdo 082 de 2008, estatuto tributario, Decreto Municipal 025 de 2009, Resolución 04 de 2009, Decreto 195 de 2005

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.19 Nombre del trámite:** Determinación del cálculo y liquidación del efecto de plusvalía.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Acto Administrativo de liquidación del cálculo del efecto plusvalía

**Requisitos:** Formulario de Solicitud, Certificado de tradición y libertad, Certificado de nomenclatura, para el caso en que la solicitud sea para predio individual, englobe predial, tratamiento de desarrollo, planes parciales, planes de implantación, planes parciales o planes de implantación, formulario Único de Curaduría Urbana (si se adelanta trámite de licencia), Planos , cuadro de áreas.

**Tiempo de Respuesta:** 30 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos, Oficinas públicas y privadas

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial y por correspondencia

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 019 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial, Fichas normativas (Vol. 7 P.O.T), Acuerdo municipal 017 de 2012 código de rentas municipal, Ley 388 de 1997 Constitución Política de 1991(Art. 82) Decreto Nacional 1788 de 2004, Resolución 620 de 2008(IGAC) Decreto municipal 065 de 2013.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.20 Nombre del trámite:** Plan de Ordenamiento Territorial.

**Actividad:** Ordenamiento Del Territorio Y Desarrollo Urbano

**Descripción:** Acuerdo por medio del cual se Adopta el Plan de Ordenamiento Territorial

**Requisitos**: Fuentes secundarias, bases de datos e información cualitativa en los sistemas de información del municipio con énfasis en el expediente municipal

**Tiempo de Respuesta:** no aplica

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos, Oficinas públicas y privadas

**Canales dispuestos para su realización**: Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 388 de 1997 y decretos reglamentarios

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.21 Nombre del Servicio:** Corrección o Actualización de Datos de Identificación de Personas Registradas en el Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN de Armenia.

**Actividad:** Sistemas de Información para la Planeación

**Descripción:** Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBEN con los datos de identificación corregidos o actualizados en el sistema.

**Requisitos:** Registro civil de nacimiento, o tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía

**Tiempo de Respuesta:** 30 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos, Oficinas públicas y privadas

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 715 de 2001, Ley 1176 de 2007, Decreto, 4816 de 2008, Documento Conpes 117 de 2008, Guía para el uso y administración del SISBEN

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio**: Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.22 Nombre del Servicio:** Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBEN.

**Actividad:** Sistemas de Información para la Planeación

**Descripción:** datos de los integrantes del hogar encuestado en el Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales –SISBEN

**Requisitos:** Copia de los documentos de identidad de las personas a encuestar.

**Tiempo de Respuesta:** 30 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Constitución Política de Colombia, Ley 715 de 2001, Ley 1176 de 2007, Documento Conpes 117 de 2008, Guía para el uso y administración del SISBEN, Decreto 4816 de 2008

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio**: Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

## **7.6.23 Nombre del Servicio:** Desvinculación del Sistema de Identificación y clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN.

**Actividad:** Sistemas de Información para la Planeación

**Descripción:** Certificado de desvinculación de la Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN

**Requisitos:** Solicitud verbal o escrita por parte del usuario. Registro o certificado de defunción del fallecido. Fotocopia del documento de identidad.

**Tiempo de Respuesta:** 30 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanos

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Constitución Política de Colombia, Ley 715 de 2001, Ley 1176 de 2007, Documento Conpes 117 de 2008, Guía para el uso y administración del SISBEN III versión 2 Decreto 4816 de 2008

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio**: Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

**Dirección:** Carrera 17 # 16-00 Centro Administrativo Municipal - CAM, Piso 3

**Teléfono:** 7417100 extensión 310

**Correo electrónico:** planeacion@armenia.gov.co

# **7.7 DEPENDENCIA SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA**

## **7.7.1 Nombre del producto:** Intervención de la infraestructura vial y social.

**Actividad:** Infraestructura vial, Equipamiento Colectivo y Espacio Público

**Descripción:** Atender las necesidades de la comunidad en obras viales, equipamiento colectivo y espacio público

**Requisitos:** Identificación de la necesidad, consecución de los recursos, diseños en planos, ejecución del contrato

**Tiempo de Respuesta:** 3 Días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Decreto 0734 del 13 de abril/2012

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaría de Infraestructura Municipal de Armenia

**Dirección:** CAM Piso 4 Infraestructura Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext: 407 - 408

**Correo electrónico:** infraestructura@armenia.gov.co

## **7.7.2 Nombre del servicio:** Satisfacción de las necesidades de la comunidad**.**

**Actividad:** Identificación de la necesidad

**Descripción:** Satisfacer las necesidades de la comunidad

**Requisitos:** Solicitud de la Comunidad

**Tiempo de Respuesta:** 15 días hábiles

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en general

**Canales dispuestos para su realización:** Servicio de atención al ciudadano SAC

**Normatividad que lo sustenta:** Plan de Desarrollo, Plan de Acción**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaría de Infraestructura Municipal de Armenia

**Dirección:** CAM Piso 4 Infraestructura Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext: 407 - 408

**Correo electrónico:** infraestructura@armenia.gov.co

## **7.7.3 Nombre del servicio:** Pago afectación vial.

**Actividad:** Afectaciones viales

**Descripción:** Pago una afectación vial

**Requisitos:** Solicitar copia de la escritura y certificado de tradición**Tiempo de Respuesta:** 20 días**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en general

**Canales dispuestos para su realización:** Servicio de atención al ciudadano SAC

**Normatividad que lo sustenta:** Solicitar copia de la escritura y certificado de tradición

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaría de Infraestructura Municipal de Armenia

**Dirección:** CAM Piso 4 Infraestructura Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext: 407 - 408

**Correo electrónico:** infraestructura@armenia.gov.co

## **7.7.4 Nombre del producto:** Contrato de obra o consultoría/interventoría (Departamento Administrativo Jurídico), y la obra pública (Secretaría de Infraestructura).

**Actividad:** Contratación pública

**Descripción:** Contrato de obra o consultoría.

**Requisitos:** Certificado de disponibilidad presupuestal, viabilidad, plan de compras y necesidad.

**Tiempo de Respuesta:** Entre 1 y 3 meses para el proceso precontractual**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en general

**Canales dispuestos para su realización:** presencial y virtual

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 80/93 y sus Decretos Reglamentarios

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaría de Infraestructura Municipal de Armenia

**Dirección:** CAM Piso 4 Infraestructura Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext: 407 - 408

**Correo electrónico:** infraestructura@armenia.gov.co

## **7.7.5 Nombre del servicio:** Seguimiento técnico, ambiental, contable, financiero, administrativo de las obras.

**Actividad:** interventoría, control y seguimiento de obras públicas

**Descripción:** Procesos de contratación

**Requisitos:** Resolución de designación de supervisor ocontrato de interventoría**Tiempo de Respuesta:** Lo que dure el contrato de obra y su respectiva liquidación

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en general

**Canales dispuestos para su realización:** Contratos de Obra Pública, presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 80/93 y sus Decretos Reglamentarios y manual de interventoría de la entidad

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaría de Infraestructura Municipal de Armenia

**Dirección:** CAM Piso 4 Infraestructura Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext: 407 - 408

**Correo electrónico:** infraestructura@armenia.gov.co

## **7.7.6 Nombre del servicio:** Satisfacción de las necesidades de la comunidad.

**Actividad:** préstamo de maquinaria

**Descripción:** Recibir solicitud de la comunidad, agendar y satisfacer la necesidad requerida

**Requisitos:** Documento de solicitud de la comunidad, visita técnica, respuesta y programación maquinaria

**Tiempo de Respuesta:** Lo que dure la actividad programada

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en general

**Canales dispuestos para su realización:** Servicio de atención al ciudadano SAC

**Normatividad que lo sustenta:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaría de Infraestructura Municipal de Armenia

**Dirección:** CAM Piso 4 Infraestructura Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext: 407 - 408

**Correo electrónico:** infraestructura@armenia.gov.co

## **7.7.7 Nombre del producto:** Certificado de Obra.

**Actividad:** certificado de obra

**Descripción:** Realizar y certificar por parte del secretario de Infraestructura Municipal

**Requisitos:** Anexar estampillas Prohospital, y Prodesarrollo por valor de $ 2000 c/u**Tiempo de Respuesta:** 3 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Contratista

**Canales dispuestos para su realización:** Servicio de atención al ciudadano SAC

**Normatividad que lo sustenta:** Decreto 0734 del 13 de Abril/2012

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaría de Infraestructura Municipal de Armenia

**Dirección:** CAM Piso 4 Infraestructura Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext: 407 - 408

**Correo electrónico:** infraestructura@armenia.gov.co

## **7.7.8 Nombre del servicio:** Satisfacción de las necesidades de la comunidad.

**Actividad:** derechos de petición

**Descripción:** Contestar derecho de petición en el tiempo establecido

**Requisitos:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

**Tiempo de Respuesta:** 10 días hábiles

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en general, entes de control

**Canales dispuestos para su realización:** Servicio de atención al ciudadano SAC

**Normatividad que lo sustenta:** Articulo 23 Constitución Política

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaría de Infraestructura Municipal de Armenia

**Dirección:** CAM Piso 4 Infraestructura Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext: 407 - 408

**Correo electrónico:** infraestructura@armenia.gov.co

**7.7.9 Nombre del servicio:** Realizar la defensa judicial del municipio.
**Actividad:** defensa judicial

**Descripción:** Contestar demanda, estar pendiente de las fechas para audiencia, asistir a las mismas, desarrollar la etapa probatoria, presentar alegatos de conclusión, estar pendiente del fallo de primera instancia, porque de salir desfavorable al municipio debe presentarse el recurso de apelación ante el superior jerárquico dentro de los términos legales.

**Requisitos**: Interposición de acción judicial del municipio de Armenia**Tiempo de Respuesta:** Duración del proceso judicial**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Municipio de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** Servicio de atención al ciudadano SAC

**Normatividad que lo sustenta:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaría de Infraestructura Municipal de Armenia

**Dirección:** CAM Piso 4 Infraestructura Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext: 407 - 408

**Correo electrónico:** infraestructura@armenia.gov.co

## **7.7.10 Nombre del servicio:** Verificar el cumplimiento de alumbrado público a la comunidad.

**Actividad:** Alumbrado público

**Descripción:** Dar respuesta a los usuarios con respectos a las solicitudes de Alumbrado Público

**Requisitos:** Aprobación de facturas e informes suministrados por el contratista

**Tiempo de Respuesta:** 30 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en general

**Canales dispuestos para su realización:** Servicio de atención al ciudadano SAC

**Normatividad que lo sustenta**: Decreto 2424/2006, Ley 1150/2007, Retilap, Resoluciones CREG

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Secretaría de Infraestructura Municipal de Armenia

**Dirección:** CAM Piso 4 Infraestructura Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext: 407 - 408

**Correo electrónico:** infraestructura@armenia.gov.co

# **7.8 DEPENDENCIA SECRETARIA DE SALUD**

## **7.8.1 Nombre del servicio:** Consulta Base de datos listado censal.

**Actividad:** Seguridad Social

**Descripción:** Base de Datos de listado censal, conformada por Habitante de la calle, desplazado, menores desvinculados del conflicto armado, indígenas, menores abandonados a cargo del ICBF, personas mayores en centros de protección, persona incluidas en programas de protección a testigos, población rural migratoria, población ROM.

**Requisitos:** Pertenecer al listado censal, Habitante de la calle, desplazado, menores desvinculados del conflicto armado, indígenas, menores abandonados a cargo del ICBF, personas mayores en centros de protección, persona incluidas en programas de protección a testigos, población rural migratoria, población ROM.

**Tiempo de Respuesta:** inmediata

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Todas las personas pertenecientes a Listado Censal del municipio de Armenia

**Canales dispuestos para su realización**: Presencial, Base de Datos Acces

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 415 de 2009

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Seguridad Social

**Dirección:** Secretaria de Salud Oficina de Seguridad Social cra 17 # 16-00 CAM Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext 136-137 y 140

**Correo electrónico:** **ginf@armenia.gov.co****,** **lcorreal@armenia.gov.co**

## **7.8.2 Nombre del trámite:** Concepto sanitario de establecimientos de alto riesgo en salud pública.

**Actividad:** Salud pública

**Descripción:** Visita de inspección, valoración del estado sanitario de acuerdo a la ley 9° de 1979. En caso de cumplir los requisitos, se expide el concepto

**Requisitos:** Acta de visita diligenciada por el funcionario competente

**Tiempo de Respuesta**: Promedio 10 días calendario a partir de solicitud del concepto, previa visita y cumplimiento de requerimientos si fueran del caso

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Propietarios de establecimientos comerciales

**Canales dispuestos para su realización:** presencial, correspondencia, correo electrónico.

**Normatividad que lo sustenta**: Ley 9 de 1979, decreto 2257 de 1986

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Salud Pública

**Dirección:** Secretaria de Salud Oficina de Salud Pública cra 17 # 16-00 CAM Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext. 139

**Correo electrónico:** oficinasaludpublica@gmail.com

## **7.8.3 Nombre del servicio**: Expedición de licencias de inhumación, cremación, exhumación y traslado de cadáveres.

**Actividad:** Salud pública

**Descripción:** De conformidad con la presentación del certificado de defunción, se expide la licencia de inhumación, cremación, exhumación y traslado de cadáveres

**Requisitos:** Certificado de defunción: Por muerte violenta copia acta de levantamiento realizada por la Fiscalía. Para cremación: Autorización escrita firmada por un familiar en 1° y 2° grado de consanguinidad; en caso de muerte violenta deberá presentar autorización por parte de la Fiscalía

**Tiempo de Respuesta:** inmediata

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Establecimientos de servicios exequiales y familiares de fallecidos.

**Canales dispuestos para su realización**: presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 9ª de 1979 artículo 530, Decreto 1171 de 1997, Resolución No. 2372 del 2005 expedida por la Alcaldía de Armenia, Resolución 5194 de 2010 expedida por el Ministerio de la Protección Social

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Salud Pública

**Dirección:** Secretaria de Salud Oficina de Salud Pública cra 17 # 16-00 CAM Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext. 230

**Correo electrónico:** lquintero@armenia.gov.co

## **7.8.4 Nombre del trámite:** Certificado de vacunación Macotas.

**Actividad:** Salud pública

**Descripción:** Vacuna a gatos y perros contra la rabia

**Requisitos:** Presentar el animal mayor de 4 meses

**Tiempo de Respuesta:** inmediata

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Perros y gatos

**Canales dispuestos para su realización:** presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 9 de 1979, decreto 2257 de 1986

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Salud Pública zoonosis

**Dirección:** Secretaria de Salud Oficina de Salud Pública cra 17 # 16-00 CAM Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext. 230

**Correo electrónico:** lquintero@armenia.gov.co

**CENTRO ZOONOSIS**

**Dirección:** Barrio arenales vieja entrada al parque la secreta

**Teléfono:** celular 3147551540

**Correo electrónico:** N/A

## **7.8.5 Nombre del Servicio:** Esterilización de caninos y felinos.

**Actividad:** Salud pública

**Descripción:** Cirugía con ovariohisterectomía a hembras y orquidectomía a machos

**Requisitos:** Solicitud, entrega de ficha, consulta preanestésica, pago en tesorería

**Tiempo de Respuesta:** De acuerdo a disponibilidad de turno

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Perros y gatos

**Canales dispuestos para su realización:** presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 9 de 1979, decreto 2257 de 1986

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Salud Pública zoonosis

**Dirección:** Secretaria de Salud Oficina de Salud Pública cra 17 # 16-00 CAM Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext 230

**Correo electrónico:** lquintero@armenia.gov.co

**CENTRO ZOONOSIS**

**Dirección:** Barrio arenales vieja entrada al parque la secreta

**Teléfono:** celular 3147551540

**Correo electrónico:** N/A

# **7.9 DEPENDENCIA SECRETARIA DE GOBIERNO**

## **7.9.1 Nombre del Trámite:** Expedición certificado de vecindad y/o residencia.

**Actividad:** Seguridad, justicia y convivencia

**Descripción:** Declaración de dos testigos sobre residencia de una persona

**Requisitos:** Estampilla Pro-Desarrollo, Estampilla Pro-Hospital, Presentar dos (2) testigos que no sean familiares del interesado y que sepan firmar, Presentar documentos de identidad y fotocopias de las mismas para la firma del certificado – No se aceptan contraseñas, cédulas en blanco y negro-café, ni fotocopias como documento de identidad; el interesado como los testigos, deben estar presentes a la hora de expedir el respectivo certificado con el documento de identificación original.

**Tiempo de Respuesta:** 24 horas hábiles.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo Municipal N° 017 de Agosto de 2012 “Código de Rentas”

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Jefatura de Oficina Secretaria de Gobierno y Convivencia

**Dirección:** Cra. 16 N° 17-00 CAM piso principal

**Teléfono:** 741-71-00 ext. 202 - 212

**Correo electrónico:** gobierno@armenia.gov.co

## **7.9.2 Nombre del trámite:** Expedición Certificado de Supervivencia.

**Actividad:** Seguridad, justicia y convivencia

**Descripción:** Constancia de persona viva

**Requisitos:** Estampilla Pro-Desarrollo, estampilla Pro-Hospital, presentar documento de identidad original, fotocopia del documento de identidad.

**Tiempo de Respuesta:** 24 horas hábiles (3 días)

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo Municipal N° 017 de Agosto de 2012 “Código de Rentas.”

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Jefatura de Oficina Secretaria de Gobierno y Convivencia.

**Dirección:** Cra. 16 N° 17-00 CAM piso principal

**Teléfono:** 741-71-00 ext. 202 - 212

**Correo electrónico:** gobierno@armenia.gov.co

## **7.9.3 Nombre del trámite:** Expedición Permiso para eventos con valor comercial.

**Actividad:** Seguridad, justicia y convivencia.

**Descripción:** Documento mediante el cual la Secretaría de Gobierno autoriza la realización de un espectáculo público donde el espectador debe cancelar un costo.

**Requisitos:**

1. Solicitud por escrito señalando la descripción del evento, incluyendo horario de funciones y capacidad en número de sillas del lugar donde se celebrará el evento, indicando procedimientos para controlar el aforo del sitio.
2. Certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio con antelación máxima de un mes, de acuerdo a la fecha en la que se llevará a cabo el espectáculo público
3. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
4. Copia del contrato suscrito con el artista o representante legal, si es del caso
5. Copia del contrato de arrendamiento del sitio en el cual se va a realizar el espectáculo público o documento de autorización del propietario del inmueble
6. Paz y salvo de los derechos de autor, en caso de que exista ejecución pública de música (en vivo y fono grabada).
7. Certificación del comandante de la Policía respecto al número de efectivos que prestarán el servicio policivo durante la presentación del espectáculo público
8. Constancia de la entidad prestadora del servicio médico, primeros auxilios, ambulancias y número de personas que prestarán el servicio de conformidad con el plan de emergencias, en cumplimiento de las directrices del organismo respectivo con el aval del Comité Local para la Prevención y Atención de Desastres
9. Paz y salvo del servicio de aseo, almacenamiento, recolección final de residuos sólidos, expedido por la Empresa de Servicios Públicos correspondiente
10. Constancia de prestación del servicio de logística expedida por una entidad especializada en la materia, especificando el número de personas que participarán, las cuales deberán estar debidamente identificadas
11. Depósito en efectivo, cheque de gerencia, garantía bancaria, póliza de seguros expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia a favor del Municipio de Armenia, Departamento Administrativo de Hacienda y aprobada por la Tesorería General, o cualquier otra garantía de conformidad con las normas civiles que a criterio del Departamento Administrativo de Hacienda garanticen el pago de los impuestos por un valor equivalente al 20% sobre el valor bruto del aforo total de la taquilla del lugar donde se realizará el espectáculo, con una vigencia contada a partir del inicio del espectáculo y por cuatro (4) meses más desde la última función; cuando se constituya mediante póliza de cumplimiento , el término deberá comenzar a contarse desde el día anterior a la presentación del espectáculo y por cuatro (4) meses más contados a partir de la fecha de la presentación del mismo
12. Póliza de cumplimiento del espectáculo, equivalente al 50% sobre el valor total de la boletería por el tiempo del espectáculo y con una vigencia contada a partir de su inicio y hasta por cuatro (4) meses desde la última función
13. Póliza de responsabilidad civil extracontractual a favor del Municipio de Armenia – Secretaría de Gobierno y Convivencia equivalente al 50% sobre el valor total de la boletería por el tiempo del espectáculo y con una vigencia contada a partir del inicio del espectáculo hasta por cuatro (4) meses desde la última función
14. Si se van a cerrar vías, realizar desfiles o alboradas, se debe anexar la certificación de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia
15. . La solicitud de aprobación del espectáculo público deberá radicarse ante la Secretaría de Gobierno y Convivencia, con seis (6) días hábiles de anticipación a la presentación del evento, junto con la documentación soporte establecida en el artículo 3 del Decreto Municipal 019 de 2009.
16. Cuando sea permitido el ingreso a menores de 14 años a espectáculos y eventos públicos masivos, las autoridades deberán ordenar a los organizadores, la destinación especial de espacios para garantizar su seguridad personal
17. El empresario u organizador del espectáculo público, deberá vender los productos conforme a la regulación de precios establecida en el mercado, evitando así la especulación de precios
18. Concepto previo Actividad Gestión del Riesgo
19. Estampillas Pro-Hospital valor vigente a la fecha de solicitud del permiso
20. Estampillas Pro-Desarrollo valor vigente a la fecha de solicitud del permiso

**Tiempo de Respuesta:** Tres (3) días hábiles a partir de la acreditación de la documentación requerida.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial - Información virtual (gobierno en línea - página web alcaldía www.armenia.gov.co).

**Normatividad que lo sustenta:** Decreto Municipal 019 y 035 de 2009

Acuerdo Municipal.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Despacho - Jefatura de Oficina Secretaria de Gobierno y Convivencia.

**Dirección:** Cra 16 N° 17-00 CAM piso principal.

**Teléfono:** 741-71-00 ext 202 - 212

**Correo electrónico:** gobierno@armenia.gov.co

## **7.9.4 Nombre del Servicio:** Expedición Permiso para eventos sin valor comercial.

**Actividad:** Seguridad, justicia y convivencia.

**Descripción:** Documento mediante el cual la Secretaría de Gobierno autoriza la realización de un espectáculo público donde el espectador no cancela costo alguno.

**Requisitos:**

**1.** Solicitud por escrito señalando la descripción del evento, incluyendo horario de funciones y capacidad en número de sillas del lugar donde se celebra el evento, indicadores, procedimientos para controlar el aforo del sitio

**2.** Certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio, con una antelación máxima de un mes de acuerdo a la fecha en la que se llevará a cabo el espectáculo público

**3.** Fotocopia de la Cédula de ciudadanía del representante legal

**4.** Copia del contrato suscrito con el artista o representante legal, si es el caso.

**5.** Contrato de arrendamiento del sitio donde se va a realizar el espectáculo público o documento de autorización del propietario del inmueble

**6.** Paz y salvo de los derechos de autor, en caso de que exista ejecución pública de música (En vivo y/o fono grabada)

**7.** Certificación del comandante de Policía respecto al número de efectivos que prestarán el servicio policivo durante la presentación del espectáculo público

**8.** Constancia de la entidad prestadora del servicio médico, primero auxilios, ambulancias y número de personas que prestarán el servicio, de conformidad con el plan de emergencias, en cumplimiento de las directrices del organismo respectivo con el aval del Comité Local para la Prevención y Atención de Destres.

**9.** Paz y salvo del servicio de aseo, almacenamiento, recolección final de residuos sólidos, expedido por la Empresa de Servicios Públicos correspondiente.

**10.** Si van a cerrar vías, realizar desfiles o alboradas, deben anexar la certificación de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia.

**11.** La solicitud de aprobación del espectáculo público deberá radicarse ante la Secretaría de Gobierno y Convivencia, con seis (6) días hábiles de anticipación a la presentación del evento, junto con la documentación soporte establecida en el artículo 3 del Decreto Municipal 019 de 2009

**12.** El empresario u organizador del espectáculo público, deberá vender los productos conforme a la regulación de precios establecida en el mercado, evitando así la especulación de precios

**13.** Concepto previo Actividad Gestión del Riesgo.

**14.** Estampillas Pro-Hospital valor vigente a la fecha de solicitud del permiso

**15.** Estampillas Pro-Desarrollo valor vigente a la fecha de solicitud del permiso

**Tiempo de Respuesta:** Tres (3) días hábiles a partir de la acreditación de la documentación requerida.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial - Información virtual (gobierno en línea - página web alcaldía www.armenia.gov.co).

**Normatividad que lo sustenta:** Decreto Municipal 019 y 035 de 2009

Acuerdo Municipal.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Despacho - Jefatura de Oficina Secretaria de Gobierno y Convivencia.

**Dirección:** Cra 16 N° 17-00 CAM piso principal.

**Teléfono:** 741-71-00 ext 202 - 212

**Correo electrónico:** gobierno@armenia.gov.co

## **7.9.5 Nombre del trámite:** Expedición de permiso eventos artes escénicas.

**Actividad:** Seguridad, justicia y convivencia

**Descripción:** Documento mediante el cual la secretaría de Gobierno autoriza la realización de un espectáculo público que conforme a la Ley 1493 de 2011, es clasificado como de las artes escénicas con o sin valor comercial.

**Requisitos:**

**1.** Solicitud por escrito quince (15) días antes del evento, señalando la descripción del mismo, incluyendo horario de funciones y capacidad en número de sillas del lugar donde se celebra el evento, indicadores procedimientos para controlar el aforo del sitio.

**2.** Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio con una antelación máxima de un mes de acuerdo a la fecha en la que se llevará a cabo el espectáculo público.

**3.** Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.

**4.** Paz y Salvo de los derechos de autor, en caso de que exista ejecución pública de música. (En vivo y Fono grabada)

**5.** Constancia de la entidad prestadora del servicio médico, primeros auxilios, ambulancias, y número de personas que prestarán el servicio, de conformidad con el Plan de Emergencias, en cumplimiento de las directrices del organismo respectivo con el aval del Comité Local para la Prevención y Atención de Desastres, teniendo en cuenta las variables contenidas en el artículo 9 del Decreto No.048 de 2012.

**6.** Concepto del Departamento Administrativo de Planeación Municipal que acredite en cumplimiento de las normas de ubicación del escenario y el uso del suelo permitido.

**7.** Concepto de la Corporación Autónoma Regional del Quindío que certifique el cumplimiento de las normas referentes a la intensidad auditiva y las condiciones ambientales definidas por el Decreto-Ley 2811 de 1974 y demás normas aplicables sobre la materia.

**8.** Certificado Secretaría de Salud donde se verifique el cumplimiento de las condiciones sanitarias, según la legislación vigente.

**9.** Acreditación cumplimiento por parte de los productores permanentes con la declaración y pago de la Contribución Parafiscal Cultural creada por la Ley 1493 de 2011, de conformidad con lo señalado en el artículo 12º Resolución No.0712 de 2012 expedida por el Ministerio de Cultura.

**10**. Acreditación por parte de los productores ocasionales sobre cumplimiento de la declaración y pago de la Contribución Parafiscal Cultural creada por la Ley 1493 de 2011, de conformidad con lo señalado en el artículo 12 de la Resolución No.0712 de 2012, expedida por el Ministerio de Cultura.

**11**. Concepto previo Actividad Gestión del Riesgo.

[**12.** Los invitamos a revisar la página www.armenia.gov.co donde encontrara un link con toda la información de la Ventanilla Única de Registro y Atención a los Productores de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas.](http://www.armenia.gov.co/)

**Tiempo de Respuesta:** Cinco (5) días hábiles a partir de la acreditación de la documentación requerida.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial - Información virtual (gobierno en línea - página web alcaldía www.armenia.gov.co)

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 1493 de 2011

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Despacho - Jefatura de Oficina Secretaria de Gobierno y Convivencia.

**Dirección:** Cra 16 N° 17-00 CAM piso principal.

**Teléfono:** 741-71-00 ext 202 – 212.

**Correo electrónico:** gobierno@armenia.gov.co

## **7.9.6 Nombre del trámite:** Expedición Licencia/ Permiso a vendedores ambulantes y estacionarios.

**Actividad:** Seguridad, justicia y convivencia

**Descripción:** Documento mediante el cual la Secretaría de Gobierno autoriza la ocupación de espacio público para venta informal.

**Requisitos:**

**1.** Solicitud por escrito, especificando la actividad y/o productos que se van a comercializar, lugar de ubicación (dirección barrio, comuna) en caso de renovación

**2.** Fotocopia documento de identidad

**3.** Certificado de vecindad del interesado

**4.** Certificado judicial vigente

**5**. Dos fotos recientes tamaño cédula

**6**. Carnet de sanidad y/o certificado de sanidad, expedido por el Instituto seccional de salud, no superior a treinta (30) días

**7**. Carta de aceptación de las características, diseño y dimensiones del módulo, las cuales adoptará y serán establecidas por el Municipio

**8**. Certificado de la Cámara de Comercio, donde conste que el solicitante no se encuentra registrado

**9.** Concepto de favorabilidad para la ubicación del módulo por parte de la Subdirección de la Oficina Asesora de Planeación Municipal, en caso del vendedor estacionario

**10.** Certificado vigente de manipulación de alimentos, si así lo requiere

**Tiempo de Respuesta:** 24 horas hábiles (3 días).

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial - Información virtual (gobierno en línea - página web alcaldía www.armenia.gov.co)

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo Municipal 049 de 2007, Art 106.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Despacho - Jefatura de Oficina Secretaria de Gobierno y Convivencia.

**Dirección:** Cra 16 N° 17-00 CAM piso principal.

**Teléfono:** 741-71-00 ext 202 - 212

**Correo electrónico:** gobierno@armenia.gov.co

## **7.9.7 Nombre del trámite:** Expedición Matrícula de arrendador a persona jurídica y/o natural.

**Actividad:** Seguridad, justicia y convivencia.

**Descripción:** Documento mediante el cual la Secretaría de Gobierno realiza control, inspección y vigilancia en materia de arrendamientos a las inmobiliarias.

**Requisitos:**

[**1.** Diligenciar y presentar el formato de solicitud de matrícula de arrendador, el cual puede descargarse de la página web www.armenia.gov.co – link trámites.](http://www.armenia.gov.co/)

**2.** Certificado único empresarial renovado / Certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio de Armenia Quindío (Con fecha de expedición no mayor a tres -3- meses).

**3.** Copia de la cédula de ciudadanía persona o representante legal. – Copia del RUT actualizado

**4.** Anexar estampillas de Ley (Estampilla pro- desarrollo – Pro-hospital) valor vigente.

**5.** Modelo de contrato de arrendamiento de inmuebles destinados a vivienda urbana a utilizar en desarrollo de la actividad, ajustado a las normas vigentes (Ley 820 de 2003).

**6.** Modelo contrato de Administración de inmuebles (ajustado a la normatividad vigente). Solamente para el caso en que se administren inmuebles ajenos o de terceros.

**7**. Relación de inmuebles propios o de inmuebles ajenos o de terceros (según el caso) en formato anexo o manifestación expresa de no tenerlos.

Nota: a la solicitud y documentación presentada se le realiza el estudio jurídico de estar acorde con los lineamientos legales se dará el trámite de expedición y otorgamiento de la respectiva matrícula, de lo contrario se harán las correcciones y recomendaciones para un nuevo trámite

**Tiempo de Respuesta:** Ocho (8) días.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General e Inmobiliarias.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial - Información virtual (gobierno en línea - página web alcaldía www.armenia.gov.co)

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 820 de 2003 Decreto Nacional 051 de 2004 Resolución Municipal 020 de 2009 y 026 de 2011.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Despacho - Área arrendamientos Secretaria de Gobierno y Convivencia.

**Dirección:** Cra 16 N° 17-00 CAM piso principal.

**Teléfono:** 741-71-00 ext 202 - 212

**Correo Electrónico:** gobierno@armenia.gov.co arrendamientosca@armenia.gov.co.

## **7.9.8 Nombre del trámite:** Expedición de Renovación de la matrícula del arrendador.

**Actividad:** Seguridad, justicia y convivencia

**Descripción:** Documento mediante el cual la Secretaría de Gobierno realiza control, inspección y vigilancia en materia de arrendamientos a las inmobiliarias.

**Requisitos:**

1. Solicitud de renovación de la matrícula de arrendador dirigida a la Secretaría de Gobierno y Convivencia
2. Anexar estampillas de Ley (Estampilla pro- desarrollo – Pro-hospital) valor vigente.
3. Estar al día en la presentación del informe semestral de actividad inmobiliaria
4. No estar sancionado con suspensión o cancelación de la respectiva matrícula de arrendador

**Tiempo de Respuesta:** Ocho (8) días.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General – Inmobiliarias.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial - Información virtual (gobierno en línea - página web alcaldía www.armenia.gov.co)

**Normatividad que lo sustenta:** Resolución Municipal 026 del 18 de enero de 2011.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Despacho - Área arrendamientos Secretaria de Gobierno y Convivencia.

**Dirección:** Cra 16 N° 17-00 CAM piso principal

**Teléfono:** 741-71-00 ext 202 - 212

**Correo electrónico:** Despacho: gobierno@armenia.gov.co Arrendamientos: arrendamientosca@armenia.gov.co

## **7.9.9 Nombre del trámite:** Expedición de Conduces.

**Actividad:** Seguridad, justicia y convivencia.

**Descripción:** Documento mediante el cual las inspecciones de policía realizan control del transporte de elementos y permiten su movilización.

**Requisitos:** De acuerdo al Artículo 127, ordenanza 0067 de 2001, Se debe dejar constancia del permiso en libro donde se consignará: \* Datos del conductor, \*placas del vehículo, propietario de los bienes con su número de cédula de ciudadanía, ciudad de origen y destino.

**Tiempo de Respuesta:** Inmediato.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Código Departamental de Policía.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio**: Inspecciones Segunda y Tercera Municipales de Policía.

**Dirección:** Casa de Justicia - Barrio Cañas Gordas Mz 11 Casa 09.

**Teléfono:** 7385524 – 7385594.

**Correo electrónico:** Inspección segunda: inspsegunda@armenia.gov.co Inspección tercera: insptercera@armenia.gov.co

## **7.9.10 Nombre del trámite:** Autorización para la Operación de Juegos de Suerte y Azar en la Modalidad de Rifas.

**Actividad:** Seguridad, justicia y convivencia.

**Descripción:** Acto administrativo mediante el cual se permite la operación en la jurisdicción de Armenia, de rifas o similares.

**Requisitos:**

Presentar solicitud por escrito, que contenga los siguientes datos:

• Nombre completo o razón social y domicilio del responsable de la rifa.
• Si es persona natural debe adjuntar la cedula de ciudadanía y certificado judicial (DAS) del responsable de la rifa; si es persona jurídica debe anexar certificado de existencia y representación legal expedido por la correspondiente Cámara de Comercio.
• Nombre de la rifa
• Nombre de la lotería con la cual realizará el sorteo.
• Valor de venta al público de cada boleta.
• Número total de boletas que se emitirán.
• Número de boletas que dan derecho a participar en la rifa.
• Valor total de la emisión (número de boletas por el valor de la boleta).
• Plan de premios que se ofrecerán al público, el cual contendrá la relación detallada de los bienes muebles, inmuebles y/o premios objeto de la rifa, especificando su naturaleza, cantidad y valor comercial incluido el IVA.

**Requisitos para la autorización:**

A la solicitud presentada debe anexarse los siguientes documentos: Comprobante de plena propiedad sin reserva de dominio, de los bienes muebles e inmuebles o premios objeto de la rifa.

 · Avalúo comercial bienes inmuebles y facturas o documentos de adquisición de los muebles y premios que se rifen.

 · Garantía de cumplimiento expedida por una compañía de seguros constituida legalmente en el país, expedida a favor de la entidad concedente de la autorización. El valor de la garantía será igual al valor total del plan de premios y su vigencia por un término no inferior a cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de realización del sorteo.

 ·  Texto del proyecto de publicidad con que se pretenda promover la venta de las boletas de la rifa.

 · Autorización por escrito de la boleta tradicional cuyos resultados serán utilizados para la realización del sorteo.

 ·   Texto de la boleta, en el cual deben haberse impreso como mínimo los siguientes datos (no deben imprimirse boletas hasta no obtener la autorización): Número de la boleta, el valor de venta al público de la boleta, el lugar, fecha y hora del sorteo, nombre de la lotería tradicional con la cual se realizara el sorteo, termino de caducidad del premio, espacio que se utilizara para notar el número y la fecha del acto administrativo que autorizara la realización de la rifa, descripción de los bienes objeto de la rifa, con expresión de la marca comercial y si es posible, el modelo de los bienes en especie que constituyen cada uno de los premios, valor de los bienes en moneda legal colombiana, nombre, domicilio, identificación y firma de la persona responsable de la rifa, nombre de la rifa, circunstancia de ser o no pagadero el premio al portador.

**Tiempo de Respuesta:** Por solicitud 10 días hábiles.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 643 del 16 de enero de 2001, y el Decreto 1968 del 17 de septiembre de 2001.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Despacho - Jefatura de Oficina Secretaria de Gobierno y Convivencia.

**Dirección:** Cra 16 N° 17-00 CAM piso principal.

**Teléfono:** 741-71-00 ext 202 - 212

**Correo electrónico:** Despacho: gobierno@armenia.gov.co

## **7.9.11 Nombre del servicio:** Conciliación regulación de visitas (Comisarías de Familia).

**Actividad:** Seguridad, justicia y convivencia

**Descripción:** Diligencias realizadas en las comisarías de familia involucrando a las partes interesadas, acorde con los parámetros legales, dejando las respectivas constancias en actas.

**Requisitos:** Solicitud verbal o escrita.

**Tiempo de Respuesta:** Treinta (30) días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta: Ley 23 de 1991; ley 446 de 1998, ley 640 de 2000, ley 294 de 1996 y ley 1098 de 2006**

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio: Comisarias de Familia Primera - Segunda - Tercera**

**Dirección:** Comisaria Primera de Familia - Plaza Minorista Calle 22 N° 27 -37, Comisaria Segunda de Familia Carrera 17 N° 14 -20 Segundo Piso edificio CASE, Comisaria Tercera de Familia Casa de Justicia - Barrio Cañas Gordas Mz 11 Casa 09.

**Teléfono:** 7403005, 7467324, 7302020

**Correo electrónico:** Comisaria Primera: comfam1@armenia.gov.co

Comisaria Segunda: comfam2@armenia.gov.co

Comisaria Tercera: comfam3@armenia.gov.co

## **7.9.12 Nombre del servicio:** Conciliación Suspensión de vida común entre cónyuges o compañeros permanentes.

**Actividad:** seguridad, justicia y convivencia

**Descripción**: Diligencias realizadas en las comisarías de familia involucrando a las partes interesadas, acorde con los parámetros legales, dejando las respectivas constancias en actas.

**Requisitos:** Solicitud verbal o escrita.

**Tiempo de Respuesta:** Treinta (30) días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 23 de 1991; ley 446 de 1998, ley 640 de 2000, ley 294 de 1996 y ley 1098 de 2006

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Comisarias de Familia Primera - Segunda - Tercera

**Dirección:** Comisaria Primera de Familia - Plaza Minorista Calle 22 N° 27 -37, Comisaria Segunda de Familia Carrera 17 N° 14 -20 Segundo Piso edificio CASE, Comisaria Tercera de Familia Casa de Justicia - Barrio Cañas Gordas Mz 11 Casa 09

**Teléfono:** 7403005, 7467324, 7302020

**Correo electrónico:** Comisaria Primera: comfam1@armenia.gov.co

Comisaria Segunda: comfam2@armenia.gov.co

Comisaria Tercera: comfam3@armenia.gov.co

## **7.9.13 Nombre del servicio:** Conciliación Separación de bienes y cuerpos.

**Actividad:** seguridad, justicia y convivencia

**Descripción**: Diligencias realizadas en las comisarías de familia involucrando a las partes interesadas, acorde con los parámetros legales, dejando las respectivas constancias en actas.

**Requisitos:** Solicitud verbal o escrita.

**Tiempo de Respuesta:** Treinta (30) días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta**: Ley 23 de 1991; ley 446 de 1998, ley 640 de 2000, ley 294 de 1996 y ley 1098 de 2006

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio**: Comisarias de Familia Primera - Segunda - Tercera

**Dirección:** Comisaria Primera de Familia - Plaza Minorista Calle 22 N° 27 -37, Comisaria Segunda de Familia Carrera 17 N° 14 -20 Segundo Piso edificio CASE, Comisaria Tercera de Familia Casa de Justicia - Barrio Cañas Gordas Mz 11 Casa 09

**Teléfono:** 7403005, 7467324, 7302020

**Correo electrónico:** Comisaria Primera: comfam1@armenia.gov.co

Comisaria Segunda: comfam2@armenia.gov.co

Comisaria Tercera: comfam3@armenia.gov.co

## **7.9.14 Nombre del Servicio:** Conciliación Cuidado y custodia personal de menores.

**Actividad:** seguridad, justicia y convivencia

**Descripción:** Diligencias realizadas en las comisarías de familia involucrando a las partes interesadas, acorde con los parámetros legales, dejando las respectivas constancias en actas.

**Requisitos:** Registro civil de nacimiento del menor

**Tiempo de Respuesta:** Treinta (30) días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta**: Ley 23 de 1991; ley 446 de 1998, ley 640 de 2000, ley 294 de 1996 y ley 1098 de 2006

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Comisarias de Familia Primera - Segunda - Tercera

**Dirección:** Comisaria Primera de Familia - Plaza Minorista Calle 22 N° 27 -37, Comisaria Segunda de Familia Carrera 17 N° 14 -20 Segundo Piso edificio CASE, Comisaria Tercera de Familia Casa de Justicia - Barrio Cañas Gordas Mz 11 Casa 09

**Teléfono:** 7403005, 7467324, 7302020

**Correo electrónico:** Comisaria Primera: comfam1@armenia.gov.co

Comisaria Segunda: comfam2@armenia.gov.co

Comisaria Tercera: comfam3@armenia.gov.co

## **7.9.15 Nombre del Servicio:** Conciliación Fijación, Revisión, disminución y exoneración de cuota de alimentos.

**Actividad:** seguridad, justicia y convivencia

**Descripción:** Diligencias realizadas en las comisarías de familia involucrando a las partes interesadas, acorde con los parámetros legales, dejando las respectivas constancias en actas.

**Requisitos:** Registro civil de nacimiento del menor

**Tiempo de Respuesta:** Treinta (30) días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta**: Ley 23 de 1991; ley 446 de 1998, ley 640 de 2000, ley 294 de 1996 y ley 1098 de 2006

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Comisarias de Familia Primera - Segunda - Tercera

**Dirección:** Comisaria Primera de Familia - Plaza Minorista Calle 22 N° 27 -37, Comisaria Segunda de Familia Carrera 17 N° 14 -20 Segundo Piso edificio CASE, Comisaria Tercera de Familia Casa de Justicia - Barrio Cañas Gordas Mz 11 Casa 09

**Teléfono:** 7403005, 7467324, 7302020

**Correo electrónico:** Comisaria Primera: comfam1@armenia.gov.co

Comisaria Segunda: comfam2@armenia.gov.co

Comisaria Tercera: comfam3@armenia.gov.co

## **7.9.16 Nombre del Servicio:** Conciliación Reconocimiento de hijo extramatrimonial.

**Actividad:** seguridad, justicia y convivencia

**Descripción:** Diligencias realizadas en las comisarías de familia involucrando a las partes interesadas, acorde con los parámetros legales, dejando las respectivas constancias en actas.

**Requisitos:** Registro civil de nacimiento del menor

**Tiempo de Respuesta:** Treinta (30) días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta**: Ley 23 de 1991; ley 446 de 1998, ley 640 de 2000, ley 294 de 1996 y ley 1098 de 2006

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Comisarias de Familia Primera - Segunda - Tercera

**Dirección:** Comisaria Primera de Familia - Plaza Minorista Calle 22 N° 27 -37, Comisaria Segunda de Familia Carrera 17 N° 14 -20 Segundo Piso edificio CASE, Comisaria Tercera de Familia Casa de Justicia - Barrio Cañas Gordas Mz 11 Casa 09

**Teléfono:** 7403005, 7467324, 7302020

**Correo electrónico:** Comisaria Primera: comfam1@armenia.gov.co

Comisaria Segunda: comfam2@armenia.gov.co

## **7.9.17 Nombre del Servicio:** Declaración de unión marital de hecho.

**Actividad:** seguridad, justicia y convivencia

**Descripción:** Diligencias realizadas en las comisarías de familia involucrando a las partes interesadas, acorde con los parámetros legales, dejando las respectivas constancias en actas.

**Requisitos:** Registro civil de nacimiento del menor

**Tiempo de Respuesta:** Treinta (30) días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta**: Ley 23 de 1991; ley 446 de 1998, ley 640 de 2000, ley 294 de 1996 y ley 1098 de 2006

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Comisarias de Familia Primera - Segunda - Tercera

**Dirección:** Comisaria Primera de Familia - Plaza Minorista Calle 22 N° 27 -37, Comisaria Segunda de Familia Carrera 17 N° 14 -20 Segundo Piso edificio CASE, Comisaria Tercera de Familia Casa de Justicia - Barrio Cañas Gordas Mz 11 Casa 09

**Teléfono:** 7403005, 7467324, 7302020

**Correo electrónico:** Comisaria Primera: comfam1@armenia.gov.co

Comisaria Segunda: comfam2@armenia.gov.co

## **7.9.18 Nombre del Servicio:** Denuncia Violencia intrafamiliar y abuso sexual.

**Actividad:** seguridad, justicia y convivencia

**Descripción**: Diligencias realizadas en las comisarías de familia involucrando a las partes interesadas, acorde con los parámetros legales, dejando las respectivas constancias en actas.

**Requisitos:** Denuncia verbal o escrita o de oficio

**Tiempo de Respuesta:** Inmediato

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 1098 de 2006; Ley 294 de 1996; Ley 575 de 2000

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Comisarias de Familia Primera - Segunda - Tercera

**Dirección:** Comisaria Primera de Familia - Plaza Minorista Calle 22 N° 27 -37, Comisaria Segunda de Familia Carrera 17 N° 14 -20 Segundo Piso edificio CASE, Comisaria Tercera de Familia Casa de Justicia - Barrio Cañas Gordas Mz 11 Casa 09

**Teléfono:** 7403005, 7467324, 7302020

**Correo electrónico:** Comisaria Primera: comfam1@armenia.gov.co

Comisaria Segunda: comfam2@armenia.gov.co

## **7.9.19 Nombre del Servicio:** Denuncias por perdida de documentos o celular (Inspecciones de Policía).

**Actividad:** seguridad, justicia y convivencia

**Descripción:** Documentos impresos que se diligencian con la información suministrada por el denunciante ante una inspección de policía

**Requisitos:** Solicitud verbal o escrita indicando los datos personales del denunciante y las características particulares de los documentos y/o celular extraviado, Solicitud por escrito que contenga nombres y apellidos del querellante y querellado, Identidad del querellante, su domicilio o residencia, igual que del querellado.

**Tiempo de Respuesta:** inmediato

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Artículo 23 de la Constitución Política y Código de Rentas

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio**: Inspección Décima Municipal de Policía.

**Dirección:** Carrera 17 N° 14 -20 Primer Piso edificio CASE

**Teléfono:**

**Correo electrónico:** inspedecimaeva@armenia.gov.co

## **7.9.20 Nombre del Servicio:** Denuncias por infracción a las normas de policía Nacional, Departamental y Municipal.

**Actividad:** seguridad, justicia y convivencia

**Descripción:** Documentos impresos que se diligencian con la información suministrada por el denunciante ante una inspección de policía

**Requisitos:** Relación detallada de los hechos en que se fundamenta y se entiende presentada bajo la gravedad del juramento

**Tiempo de Respuesta:** Indeterminado

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Código Nacional de policía, Código Departamental de policía, Manual de convivencia del Municipio de Armenia

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Inspección Segunda y Tercera Municipales de Policía

**Dirección:** Casa de Justicia - Barrio Cañas Gordas Mz 11 Casa 09

**Teléfono:** 7385524 - 7385594

**Correo electrónico:** inspección segunda: inspsegunda@armenia.gov.co Inspección tercera: insptercera@armenia.gov.co

## **7.9.21 Nombre del Servicio:** Asesorar para la solución de conflictos entre arrendador y arrendatario.

**Actividad:** seguridad, justicia y convivencia

**Descripción:** Acompañamiento a los usuarios para dar solución a los conflictos derivados de contratos de arrendamiento de vivienda urbana

**Requisitos:** Solicitud verbal o escrita de audiencia compromisoria para la solución del conflicto

**Tiempo de Respuesta:** Cinco (5) días hábiles

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 820 de 2003 y sus Decretos reglamentarios

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Despacho - Área arrendamientos Secretaria de Gobierno y Convivencia

**Dirección:** Cra. 16 N° 17-00 CAM piso principal

**Teléfono:** 741-71-00 ext. 202 - 212

**Correo electrónico:** Despacho: gobierno@armenia.gov.co

 Arrendamientos: arrendamientosca@armenia.gov.co

## **7.9.22 Nombre del trámite:** Expedición de certificado de seguridad.

**Actividad:** servicio público esencial de bomberos

**Descripción:** Documentos expedidos a solicitud de interesado, suscritos por el subcomandante de bomberos previa inspección

**Requisitos:** Realizar solicitud al Cuerpo Oficial de Bombero de Armenia Estación Central, Estampillas Pro-Hospital valor vigente a la fecha de solicitud del permiso, Estampillas Pro-Desarrollo valor vigente a la fecha de solicitud del permiso.

**Tiempo de Respuesta:** Tres (3) días hábiles

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 1575 de 2012

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Cuerpo Oficial de Bomberos - Estación Central

**Dirección:** Cra 19 calle 2da Norte

**Teléfono:** 7454150

**Correo electrónico:** Bomberos: bomberos@armenia.gov.co

## **7.9.23 Nombre del trámite**: Expedición de concepto técnico para eventos de afluencia masiva de público.

**Actividad:** servicio público esencial de bomberos

**Descripción:** Documentos expedidos a solicitud de interesado, suscritos por el subcomandante de bomberos previa inspección

**Requisitos:** Realizar solicitud al Cuerpo Oficial de Bombero de Armenia Estación Central, Cumplir las condiciones de seguridad humana y contra incendios según la normatividad vigente.

**Tiempo de Respuesta:** Ocho (8) días hábiles para eventos públicos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 1575 de 2012 NSR10 Decreto 3888 de 2007

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Cuerpo Oficial de Bomberos - Estación Central

**Dirección:** Cra 19 calle 2da Norte

**Teléfono:** 7454150

**Correo electrónico:** Bomberos: bomberos@armenia.gov.co

## **7.9.24 Nombre del trámite**: Expedición certificado de atención de emergencia.

**Actividad:** servicio público esencial de bomberos

**Descripción:** Documentos expedidos a solicitud de interesado, suscritos por el subcomandante de bomberos previa inspección

**Requisitos:** Realizar solicitud al Cuerpo Oficial de Bombero de Armenia Estación Central. Estampillas Pro-Hospital valor vigente a la fecha de solicitud del permiso, Estampillas Pro-Desarrollo valor vigente a la fecha de solicitud del permiso

**Tiempo de Respuesta:** Inmediato

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad en General

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 1575 de 2012

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Cuerpo Oficial de Bomberos - Estación Central

**Dirección:** Cra 19 calle 2da Norte

**Teléfono:** 7454150

**Correo electrónico:** Bomberos: bomberos@armenia.gov.co

# **7.10 DEPENDENCIA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

## **7.10.1 Nombre del Servicio**: Orientación a los ciudadanos.

**Actividad:** Orientación Y Atención al Cliente

**Descripción**: Orientar a los usuarios y brindar la información para trámites y servicios en la Administración

**Requisitos:** Solicitudes de los usuarios

**Tiempo de Respuesta:** Inmediato

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Los clientes externos e internos

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial, virtual y telefónico

**Normatividad que lo sustenta:** Decreto 019/12, Constitución Política; NTCGP 1000:2009; MECI 1000:2005; Ley 489 de 1.998; Decreto 3622 de 2.005

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Servicio y Atención al Ciudadano.

**Dirección:** Carrera 17 No. 16 - 00 CAM, Piso Principal

**Teléfono:** 7417100 Ext. 319

**Correo electrónico:** servicioalcliente@armenia.gov.co

## **7.10.2 Nombre del Servicio:** Coordinar la operación del conmutador.

**Actividad:** Línea de Atención y Conmutador

**Descripción:** Coordinar la operación del conmutador

**Requisitos:** Solicitudes de los usuarios

**Tiempo de Respuesta:** Inmediato

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Los clientes externos e internos

**Canales dispuestos para su realización:** Conmutador y extensiones

**Normatividad que lo sustenta:** protocolos de atención al ciudadano

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Servicio y Atención al Ciudadano.

**Dirección:** Carrera 17 No. 16 - 00 CAM, Piso Principal

**Teléfono:** 7417100 Ext. 319

**Correo electrónico:** servicioalcliente@armenia.gov.co

## **7.10.3 Nombre del Servicio:** Revisar el origen, producción y diseño de documentos de acuerdo al instructivo de SGC y Gestión Documental.

**Actividad:** Gestión Documental

**Descripción:** Producir, aprobar y producir los documentos y formatos al interior de cada proceso y los de uso general de la Alcaldía

**Requisitos:** Solicitudes de los diferentes procesos

**Tiempo de Respuesta:** En términos de ley

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Clientes internos

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial, virtual, telefónico y por correspondencia

**Normatividad que lo sustenta:** Constitución Política Art, 15, Decreto 2150 de 1995 y Acuerdo AGN 060 de 2001

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Servicio y Atención al Ciudadano.

**Dirección:** Carrera 17 No. 16 - 00 CAM, Piso Principal

**Teléfono:** 7417100 Ext. 319

**Correo electrónico:** servicioalcliente@armenia.gov.co

## **7.10.4 Nombre del Servicio:** Recepcionar los documentos a través de diferentes medios, verificar que estén completos y que correspondan a lo enunciado y sean competencia de la Administración.

**Actividad:** Recepción de documentos

**Descripción:** Controlar la radicación de los documentos, asignar número de consecutivo e impresión de rotulo de radicación, y adjuntar los archivos en la plataforma

**Requisitos:** Solicitudes de los usuarios

**Tiempo de Respuesta:** a recepción es inmediata y la respuesta en términos de Ley.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Cliente externo

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial, virtual, telefónico y por correspondencia

**Normatividad que lo sustenta:** Decreto 019/12, Constitución Política; NTCGP

1000:2009; MECI 1000:2005; Ley 489 de 1.998; Decreto 3622 de 2.005, Decreto 229 de 1995.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Servicio y Atención al Ciudadano.

**Dirección:** Carrera 17 No. 16 - 00 CAM, Piso Principal

**Teléfono:** 7417100 Ext. 319

**Correo electrónico:** servicioalcliente@armenia.gov.co

## **7.10.5 Nombre del Producto:** Resolución de Reconocimiento y/o Pago de Cuota Parte de Bono pensional.

**Actividad:** Fondo territorial de pensiones

**Descripción:** Documento con el cual se deja plasmado el cumplimiento de requisitos, se realiza el reconocimiento y pago del Bono Pensional, en favor de ex empleados que pretenden ser pensionados por Colpensiones o las AFP.

**Requisitos:** "Solicitud y documentos soportes:

Fotocopia de cedula, certificados laborales de entidades para las cuales laboró, liquidación del bono, historia laboral de Cajanal o Colpensiones, según sea el caso.

**Tiempo de Respuesta:** 4 meses

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ex empleados del Municipio de Armenia, Colpensiones y las AFP.

Canales dispuestos para su realización: La solicitud se hace por medio escrito (físico o vía web).

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 549 de 1999 Decretos modificatorios y reglamentarios, ley 100 de 1993, ley 797 de 2003, ley 863 de 2003 Art. 51, decreto 1748 de 1995, decreto 1474 de 1997, decreto 946 de 2006 y Decreto Reglamentario 4105 de 2004 Art. 18

Circulares e Instructivos de Min-Hacienda.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional - Fondo Territorial de Pensiones.

**Dirección:** C.A.M. Piso Principal (ala sur)

**Teléfono:** 7417100 ext. 229

**Correo electrónico:** ftp@armenia.gov.co

## **7.10.6 Nombre del Producto:** Resolución de Sustitución Pensional.

**Actividad:** Fondo territorial de pensiones.

**Descripción:** Documento que otorga derechos a los beneficiarios, que cumplen los requisitos para percibir la pensión a la cual tenga derecho el fallecido.

**Requisitos**: Fotocopia de cedula del peticionario y del causante, registro civil de defunción, registro civil de matrimonio, o declaración extrajuicio de convivencia, registro civil de nacimiento para hijos menores de edad, certificado de EPS, certificado de la Junta regional de invalidez de incapacidad laboral de los beneficiarios, y/o certificado de estudios superiores, sentencia de interdicción judicial, según el caso.

**Tiempo de Respuesta**: 2 meses.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Beneficiarios (esposa o compañera permanente, hijos menores de edad, mayores hasta 25 años que se encuentren estudiando) de los Jubilados del Municipio.

Canales dispuestos para su realización: La solicitud se hace por medio escrito.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 100 de 1993 modificada por la Ley 797 de 2003, ley 717 de 2001.

Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio: Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional - Fondo Territorial de Pensiones.

**Dirección:** C.A.M. Piso Principal (ala sur)

**Teléfono:** 7417100 ext. 229

**Correo electrónico:** ftp@armenia.gov.co

## **7.10.7 Nombre del Producto:** Confirmaciones laborales.

**Actividad:** Fondo territorial de pensiones.

**Descripción:** Confirmación de la información contenida en los certificados laborales.

**Requisitos:** Solicitud por escrito de Colpensiones, AFP y/o Ministerio de Hacienda.

**Tiempo de Respuesta:** 15 días

Beneficiarios del trámite, producto o servicio: Colpensiones, las AFP y el Ministerio de Hacienda.

Canales dispuestos para su realización: La solicitud se hace por medio escrito (físico o vía web).

**Normatividad que lo sustenta:** Políticas y normas de Min-Protección,

Min-Hacienda y crédito público (Formatos 1,2 y 3).

Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio: Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional - Fondo Territorial de Pensiones.

**Dirección:** C.A.M. Piso Principal (ala sur)

**Teléfono:** 7417100 ext. 229

**Correo electrónico:** ftp@armenia.gov.co

## **7.10.8 Nombre del Producto:** Certificados laborales y salariales.

**Actividad:** Fondo territorial de pensiones.

**Descripción:** Documento que relaciona los tiempos laborados en el Municipio de Armenia, con el fin de adelantar trámites de carácter pensional.

**Requisitos:** Solicitud escrita o verbal, fotocopia ampliada al 150% de cedula de ciudadanía, una estampilla pro-hospital y una pro- desarrollo de $2.000 (año 2015).

**Tiempo de Respuesta:** 15 días.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ex empleados y empleados activos del Municipio de Armenia.

**Canales dispuestos para su realización:** La solicitud se hace por medio escrito o verbal.

**Normatividad que lo sustenta:** Políticas y normas de Min-Protección,

Min-Hacienda y crédito público (Formatos 1,2 y 3).

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional - Fondo Territorial de Pensiones

**Dirección:** C.A.M. Piso Principal (ala sur)

**Teléfono:** 7417100 ext. 229

**Correo electrónico:** ftp@armenia.gov.co

# **7.11 DEPENDENCIA SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE**

## **7.11.1 Nombre del Trámite:** matrícula inicial.

**Actividad:** control automotor

**Descripción:** licencia de tránsito y placas

**Requisitos:** Formulario de solicitud de trámites establecido por el RUNT, debe ser suscrito por el comprador (es) anexándole las improntas adheridas al formulario.

Póliza de seguro obligatorio contra accidentes de tránsito vigente.

Acreditar el pago de los derechos del trámite, original.

Acreditar la compra del vehículo automotor, (Factura) si el vehículo es de fabricación nacional. Factura de compra del vehículo, si es de fabricación extranjera.

Certificado individual de aduana o declaración de importación, original.

El propietario y/o el apoderado deben estar inscritos en el Registro Único Nacional de Tránsito RUNT.

Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el Sistema Integrado de Información y Multas por Infracciones de Tránsito – SIMIT.

Estar a paz y salvo por el pago de impuestos sobre vehículos automotores.

Para persona jurídica, estar constituido legalmente, certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a noventa (90) días, original.

Cédula de ciudadanía o extranjería del poderdante y/o propietario fotocopia.

Para los casos en los que intervengan menores de edad, registro civil de nacimiento del menor, si está a cargo de los padres de familia, o decisión de autoridad competente que así lo acredite, si está a cargo de curador o tutor, fotocopia.

Para Vehículo público

Además de los requisitos generales debe anexarse carta de aceptación de la empresa que lo vincula, original.

Concepto de ingreso expedido por la autoridad municipal competente, original.

Estampillas Pro-Desarrollo y Pro-Hospital.

Para vehículos de servicio particular o público de carga cuyo peso bruto vehicular sea superior a diez mil quinientos (10.500) Kilogramos

Además de los requisitos generales para registro inicial debe anexarse la aprobación de prestación de caución o el certificado de cumplimiento de requisitos para registro inicial

Fotocopia de la póliza de seguro obligatorio contra accidentes de tránsito vigente.

Acreditar el pago de los derechos del trámite, original.

Acreditar la compra del vehículo automotor, si el vehículo es de fabricación nacional. Factura de compra del vehículo, si es de fabricación extranjera.

Acreditar el ingreso del vehículo automotor, Certificado individual de aduana o declaración de importación, original.

El propietario y el apoderado deben estar inscritos en el Registro Único Nacional de Tránsito RUNT.

Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el Sistema Integrado de Información y Multas por Infracciones de Tránsito – SIMIT.

Estar a paz y salvo por el pago de impuestos sobre vehículos automotores.

Para persona jurídica, estar constituido legalmente, certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a noventa (90) días, original.

Cédula de ciudadanía o extranjería del poderdante y/o propietario fotocopia.

Para los casos en los que intervengan menores de edad, registro civil de nacimiento del menor, si está a cargo de los padres de familia, o decisión de autoridad competente que así lo acredite, si está a cargo de curador o tutor, fotocopia.

**Tiempo de Respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** presencial, recurso humano y sistemas y Runt.

**Normatividad que lo sustenta**: resolución 12379 de 2012 y ley 336 de 1996.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor.

**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 EXT 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.2 Nombre del trámite:** traspaso.

**Actividad:** control automotor

**Descripción:** licencia de tránsito.

**Requisitos:** formulario oficial original, establecido por el runt, debe ser suscrito por el comprador (es) y vendedor (es) anexándole las improntas adheridas al formulario.
Fotocopia póliza de seguro obligatorio contra accidentes de tránsito vigente.
Acreditar las condiciones técnico mecánicas y de gases para vehículos, se exceptúan los vehículos que no hayan cumplido los seis (6) años de matrícula.
Ser propietario del vehículo automotor. Licencia de tránsito o la declaración por escrito de la pérdida del documento, original. Pago por concepto de retención en la fuente de conformidad con el estatuto tributario
poder, mandato o cualquier mecanismo de representación otorgado formalmente en caso de no ser el titular quien realice el trámite, original.
El propietario, comprador y/o el apoderado deben estar inscritos en el registro único nacional de tránsito Runt.
Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el sistema integrado de información y multas por infracciones de tránsito – simit.
Estar a paz y salvo por el pago de impuestos sobre vehículos automotores, certificación pago de impuestos original.
Estampillas prohospital y prodesarrollo
para persona jurídica, estar constituido legalmente, certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a noventa (90) días, original.
Cédula de ciudadanía o extranjería del poderdante, propietario y comprador de no existir en la carpeta.

Fotocopias para los casos en los que intervengan menores de edad, registro civil de nacimiento del menor, si está a cargo de los padres de familia, o decisión de autoridad competente que así lo acredite, si está a cargo de curador o tutor, fotocopia.
Para vehículo público.
Estar autorizado para operar como vehículo de servicio público. Tarjeta de operación o declaración por escrito de la pérdida del documento
paz y salvo de la empresa que estaba afiliado. Contrato de vinculación o afiliación del vehículo de servicio público. Cedo y endoso.
Estampillas pro-hospital y pro-desarrollo.
Para remolque, semirremolque, multimodular y similar.
Para el traspaso vehículo no automotor, el formulario de solicitud de trámite debe estar suscrito por el vendedor (es) y por el comprador (es) o por una de las partes anexándole la impronta exigidas en reverso del documento.
Contrato de compraventa del vehículo celebrado con las exigencias de las normas civiles y/o mercantiles.
Acreditar el pago de los derechos del trámite, original.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** recurso humano y sistemas y runt

**Normatividad que lo sustenta:** resolución 12379 de 2012 y ley 336 de 1996.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor

**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.3 Nombre del trámite:** cambio de motor.

**Actividad**: control automotor

**Descripción:** licencia de transito

**Requisitos:** formulario oficial original, establecido por el runt, debe ser suscrito por el propietario (s) anexándole las improntas adheridas al formulario.
Fotocopia de la póliza de seguro obligatorio contra accidentes de tránsito vigente.
Acreditar las condiciones técnico mecánicas y de gases para vehículos, se exceptúan los vehículos que no hayan cumplido los seis (6) años de matrícula.
Ser propietario del vehículo automotor.
 Licencia de tránsito o la declaración por escrito de la pérdida del documento, original acreditar el pago de los derechos del trámite, original.
Poder, mandato o cualquier mecanismo de representación.
Otorgado formalmente en caso de no ser el titular quien realice el trámite, original.
Acreditar tenencia y adquisición del motor cuando este sea nuevo y de ser usado el certificado de tradición del vehículo que lo poseía, declaración de importación del motor cuando este sea nuevo o en caso de ser motor usado la certificación escrita de la dijin o sijin en la que se detallen el número del motor y serial en la cual quede constancia que dicho motor no corresponde al de un vehículo hurtado original.
Acreditar adquisición del motor sustituto.
Factura de compra del motor o documento que acredite adquisición del motor sustituto original el propietario y/o el apoderado deben estar inscritos en el registro único nacional de tránsito Runt.
Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el sistema integrado de información y multas por infracciones de tránsito – simit.
Estar a paz y salvo por el pago de impuestos sobre vehículos automotores, certificación pago de impuestos original.
Estampillas prohospital y prodesarrollo para persona jurídica, estar constituido legalmente, certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a noventa (90) días, original.
Cédula de ciudadanía o extranjería del poderdante y/o propietario fotocopia.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** recurso humano y sistemas y Runt

**Normatividad que lo sustenta:** resolución 12379 de 2012 y ley 336 de 1996.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor

**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.4 Nombre del trámite:** Traslado de cuenta.

**Actividad:** control automotor

**Descripción:**

**Requisitos:** formulario de solicitud de trámites del runt, debe ser suscrito por el propietario (s) anexándole las improntas adheridas al formulario.
Póliza de seguro obligatorio contra accidentes de tránsito vigente.
Acreditar las condiciones técnico mecánicas y de gases para vehículos, se exceptúan los vehículos que no hayan cumplido los seis (6) años de matrícula.
Ser propietario del vehículo automotor.
Licencia de tránsito o la declaración por escrito de la pérdida del documento, original
acreditar el pago de los derechos del trámite, original.
Poder, mandato o cualquier mecanismo de representación otorgado formalmente en caso de no ser el titular quien realice el trámite, original.
El propietario y el apoderado deben estar inscritos en el registro único nacional de tránsito Runt.
Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el sistema integrado de información y multas por infracciones de tránsito – simit.
Estar a paz y salvo por el pago de impuestos sobre vehículos automotores.
Estampillas prohospital y prodesarrollo
para persona jurídica, estar constituido legalmente, certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a noventa (90) días, original.
Cédula de ciudadanía o extranjería del poderdante y/o propietario fotocopia.
Pago de copias del historial que deben reposar en el organismo de tránsito.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** recurso humano y sistemas y runt

**Normatividad que lo sustenta:** resolución 12379 de 2012 y ley 336 de 1996.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor

**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.5 Nombre del trámite:** radicado de cuenta.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** licencia de tránsito y placas

**Requisitos:** formulario de solicitud de trámites del runt, debe ser suscrito por el propietario (s) anexándole las improntas adheridas al formulario.
Fotocopia de la póliza de seguro obligatorio contra accidentes de tránsito vigente.
Acreditar las condiciones técnico mecánicas y de gases para vehículos, se exceptúan los vehículos que no hayan cumplido los seis (6) años de matrícula. Certificado de revisión técnico-mecánica y de gases vigente, fotocopia.
Ser propietario del vehículo automotor. Licencia de tránsito o la declaración por escrito de la pérdida del documento, original
acreditar el pago de los derechos del trámite, original.
Poder, mandato o cualquier mecanismo de representación otorgado formalmente en caso de no ser el titular quien realice el trámite, original.
El propietario y el apoderado deben estar inscritos en el registro único nacional de tránsito Runt.
Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el sistema integrado de información y multas por infracciones de tránsito simit. Estar a paz y salvo por el pago de impuestos sobre vehículos automotores, certificación pago de impuestos original.
Estampillas prohospital y prodesarrollo
para persona jurídica, estar constituido legalmente, certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a noventa (90) días, original.
Cédula de ciudadanía o extranjería del poderdante y/o propietario fotocopia.
Para los casos en los que intervengan menores de edad, registro civil de nacimiento del menor, si está a cargo de los padres de familia, o decisión de autoridad competente que así lo acredite, si está a cargo de curador o tutor, fotocopia
el solicitante deberá hacer entrega de la licencia de tránsito y de la placa al organismo de tránsito al momento de reclamar la nueva.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** recurso humano y sistemas y runt

**Normatividad que lo sustenta:** resolución 12379 de 2012 y ley 336 de 1996.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor

**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.6 Nombre del trámite:** duplicado de licencia de tránsito.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** licencia de transito

**Requisitos:** formulario oficial original, establecido por el Runt, debe ser suscrito por el propietario(s).
Póliza de seguro obligatorio contra accidentes de tránsito vigente.
Acreditar las condiciones técnico mecánicas y de gases para vehículos, se exceptúan los vehículos que no hayan cumplido los seis (6) años de matrícula.
Ser propietario del vehículo automotor. Declaración por escrito de la pérdida del documento, en caso de deterioro deberá hacer entrega del original de la licencia de tránsito al recibir la nueva licencia acreditar el pago de los derechos del trámite, original.
Poder, mandato o cualquier mecanismo de representación otorgado formalmente en caso de no ser el titular quien realice el trámite, original.
El propietario y/o el apoderado deben estar inscritos en el registro único nacional de tránsito Runt.
Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el sistema integrado de información y multas por infracciones de tránsito simit. Estar a paz y salvo por el pago de impuestos sobre vehículos automotores.
Estampillas prohospital y prodesarrollo para persona jurídica, estar constituido legalmente, certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a noventa (90) días, original.
Cédula de ciudadanía o extranjería del poderdante y/o propietario fotocopia.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** recurso humano y sistemas y runt

**Normatividad que lo sustenta:** resolución 12379 de 2012 y ley 336 de 1996.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor

**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación.

**Teléfono:** 7442521 ext 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.7 Nombre del trámite:** certificado de tradición.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** certificado

**Requisitos:** solicitud escrita indicando el nombre o razón social del solicitante, número de identificación del solicitante, fecha y la placa del vehículo.
Recibo de pago por derechos del trámite.
El solicitante debe estar inscrito en el registro único nacional de tránsito – Runt.
Estampillas prodesarrollo y prohospital.
Cédula de ciudadanía o extranjería del poderdante y/o propietario fotocopia.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** recurso humano y sistemas QX y Runt

**Normatividad que lo sustenta:** resolución 12379 de 2012 y ley 336 de 1996.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor

**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.8 Nombre del trámite:** copias de documentos.

**Actividad:** control automotor

**Descripción:** copias de documentos solicitados

**Requisitos:** pueden ser solicitadas por el propietario del vehículo o cualquier usuario mediante carta original de solicitud con firma y huella. Fotocopia de la cédula del peticionario.
Juego de estampillas prodesarrollo y prohospital. (Un juego por cada solicitud de trámites que existan en el historial)

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** recurso humano y sistemas y runt

**Normatividad que lo sustenta:** c. c. a.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor

**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.9 Nombre del trámite:** Inscripción o levantamiento de orden judicial o administrativas.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** Oficio generado por el sistema o respuesta manual

**Requisitos:** Comunicación expedida por dicha autoridad (judicial o administrativa). El organismo de tránsito deberá informar a la respectiva autoridad acerca de su cumplimiento, en el caso en el que el vehículo no pertenezca al ejecutado, el organismo se abstendrá de inscribir el embargo y lo comunicara a la autoridad judicial.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** recurso humano y sistemas y Runt

**Normatividad que lo sustenta:** código penal, código de procedimiento penal y código de procedimiento civil.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor

**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.10 Nombre del trámite:** licencia de conducción por primera vez.

**Actividad:** control automotor

**Descripción:** licencia de conducción

**Requisitos:** certificado de aptitud física, mental y de coordinación motriz para conducir, expedido por un centro de reconocimiento de conductores habilitado por el Runt.
Certificado de escuela expedido por un centro de conductores habilitado por el Runt. Recibo de pago de derechos del trámite. Cédula de ciudadanía tarjeta de identidad o cédula de extranjería estampilla prodesarrollo y estampilla prohospital
certificado de examen teórico-práctico de conducción o certificado de aptitud en conducción para el caso de vehículos de servicio público, otorgado por un centro de enseñanza automovilística debidamente aprobado por el Runt.
Saber leer y escribir estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el sistema integrado de información de multas por infracciones de tránsito - simit
nota: los pagos del certificado de la escuela los realiza en el centro de enseñanza correspondiente.
Cédula de ciudadanía tarjeta de identidad o cédula de extranjería
estampilla prodesarrollo y estampilla prohospital
certificado de examen teórico-práctico de conducción o certificado de aptitud en conducción para vehículos de servicio público, otorgado por un centro de enseñanza automovilística debidamente aprobado por el ministerio de educación nacional en coordinación con el ministerio de transporte, saber leer y escribir, estar a paz y salvo por infracciones de tránsito.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural

**Canales dispuestos para su realización:** recurso humano y sistemas y Runt
**normatividad que lo sustenta:** resolución 12379 de 2012

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor
**dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.11 Nombre del trámite:** licencia de conducción refrendación o re categorización.

**Actividad:** control automotor

**Descripción:** licencia de conducción.

**Requisitos:** certificado de aptitud física, mental y de coordinación motriz para conducir, expedido por un centro de reconocimiento de conductores habilitado por el Runt recibo de pago de derechos del trámite. Cédula de ciudadanía tarjeta de identidad o cédula de extranjería.
Estampilla prodesarrollo y estampilla prohospital
certificado de examen teórico-práctico de conducción o certificado de aptitud en conducción para el caso de vehículos de servicio público, otorgado por un centro de enseñanza automovilística debidamente aprobado por el runt.
Saber leer y escribir, estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el sistema integrado de información de multas por infracciones de tránsito - simit
nota: los pagos del certificado de la escuela los realiza en el centro de enseñanza competente.

**Tiempo de respuesta:** 20 MINUTOS

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural

**Canales dispuestos para su realización:** presencial, recurso humano y sistemas QX y Runt
**Normatividad que lo sustenta:**

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:
Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.12 Nombre del trámite:** desvinculación por cambio de servicio o cancelación de matrícula.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** formato de desvinculación

**Requisitos:** De común acuerdo

Remisión de documentos especificando el motivo de la desvinculación (empresa).

Paz y salvo de la empresa.

Carta conjunta entre gerente y propietario.

Fotocopias de: Licencia de Tránsito, soat, seguros extracontractuales y contractuales vigentes, revisión técnico mecánica.

Original de la Tarjeta de operación y fotocopia. Simit.

Pagos del trámite en la Secretaria de Tránsito.

Estampillas prodesarrollo y prohospital .

NOTA: los oficios remitidos tanto por la empresa como por el propietario deben especificar las características del vehículo.

A solicitud de la empresa

Vencido el contrato de vinculación, cuando no exista acuerdo entre las partes para la desvinculación del vehículo, el representante legal de la empresa podrá solicitar a la autoridad de transporte competente, la desvinculación invocando alguna de las siguientes causales imputables al propietario del vehículo:

**1.** No acreditar oportunamente ante la empresa la totalidad de los requisitos exigidos en este Decreto para el trámite de los documentos de transporte.

**2.** No cancelar oportunamente a la empresa los valores pactados en el contrato de vinculación.

**3.** Negarse a efectuar el mantenimiento preventivo del vehículo de acuerdo con el plan señalado por la empresa.

A solicitud del propietario

Vencido el contrato de vinculación, cuando no exista acuerdo entre las partes, el propietario podrá solicitar a la autoridad de transporte competente, la desvinculación invocando alguna de las siguientes causales imputables a la empresa:

**1.** El cobro de sumas de dineros por conceptos no pactados en el contrato de vinculación.

**2.** No gestionar oportunamente los documentos del transporte a pesar de haber reunido la totalidad de los requisitos exigidos en el presente decreto. Por cambio de Servicio. Formulario de trámites del Runt diligenciado con firma(s), huellas e improntas, fotos del vehículo con el nuevo color de costado y de frente donde se identifiquen perfectamente las placas, validación del soat y rtm, seguros extra y contractual vigentes (fotocopias, tarjeta de operación original, pago de los derechos del trámite (verificación de que el vehículo tiene una antigüedad en el servicio público mínimo de cinco (5) años), paz y salvo de la empresa. Por cancelación. . Además de los requisitos anteriores, se deben cumplir los requisitos de cancelación de matrícula estipulados como lo son: por hurto, por caso fortuito, por destrucción total a causa de accidente de tránsito o por chatarrización.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** presencial, recurso humano y sistemas QX y Runt
**Normatividad que lo sustenta:** resolución 12379 de 2012 y ley 336 de 1996.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor
**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext. 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.13 Nombre del trámite:** concepto favorable y vinculación.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** formato de concepto y tarjeta de operación

**Requisitos:** Carta de aceptación de la empresa a la cual se vinculara el vehículo.

Solicitud del propietario y representante legal de la empresa solicitando concepto favorable.

Cedo y endoso del cupo: (documento autenticado en el cual el propietario del cupo del vehículo que se desvincula cede el derecho que tenía sobre este y lo entrega para que en reposición de este ingrese al servicio público uno nuevo).

Formulario diligenciado del Runt con firma(s), huellas e improntas, soat vigente, pago de impuestos, fotocopia de cédula del propietario, seguros extra y contractual (Fotocopias), Factura de venta, factura, certificado individual de empadronamiento del vehículo que ingresará por reposición al parque automotor.

Pagos del trámite en la Secretaria de Tránsito.

Estampillas prodesarrollo y prohospital

NOTA: Cuando se trate de la reposición de un cupo de un vehículo tipo taxi, este debe ingresar de agencia; pero cuando sea un vehículo tipo Bus o Buseta se puede hacer la reposición por uno nuevo o que provenga de otra ciudad, siempre y cuando entre por reposición de un vehículo al cual se le haya cancelado matricula y sea un modelo superior a cinco (5) anos, cabe mencionar que en este último caso para expedir el concepto favorable debe estar previamente radicado en esta Secretaria.

**Tiempo de respuesta:** 30 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización**: presencial, recurso humano y sistemas QX y Runt
**Normatividad que lo sustenta: resolución 12379 de 2012 y ley 336 de 1996.**

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor
**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext. 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.14 Nombre del trámite:** cambio de color.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** licencia de transito

**Requisitos:** Soat vigente.

Licencia de tránsito para su respectivo cambio o anexar la correspondiente denuncia en caso de pérdida

Poder, mandato o cualquier mecanismo de representación otorgado formalmente, en caso de no ser el titular quien realice el trámite

Recibo de pago por derechos del trámite

Certificado de revisión técnico - mecánica y de gases, vigente. Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el Sistema Integrado de Información de Multas por Infracciones de Tránsito – SIMIT

El propietario y/o el apoderado deben estar inscritos en el Registro Único Nacional de Transito RUNT como persona natural o jurídica.

Formulario de solicitud de trámites del registro nacional automotor, con improntas adheridas al formulario, firmas y huellas, indicando el nuevo color

Estampillas prodesarrollo y prohospital

Identificación de personas jurídicas. Certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a (90) días

Cédula de ciudadanía del poderdante, de extranjería, carta de residencia.

**Tiempo de respuesta:** 30 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** recurso humano y sistemas QX y Runt
**Normatividad que lo sustenta**: resolución 12379 de 2012 y ley 336 de 1996.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor
**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext. 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.15 Nombre del trámite:** inscripción y/o levante de prenda.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** licencia de tránsito y copia del oficio de inscripción de prenda firmado por el funcionario de la secretaria

**Requisitos:** Formulario de solicitud de trámites del RUNT con improntas adheridas al formulario, firmas y huellas

Seguro obligatorio de accidentes de tránsito-SOAT vigente

Certificado de revisión técnico-mecánica y de gases, vigente

Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el Sistema Integrado de Información de Multas por Infracciones de Tránsito – SIMIT

El propietario y el apoderado deben estar inscritos ante el Registro Único Nacional de Tránsito RUNT

Certificación de pago de impuestos

Recibo de pago de derechos del trámite

Licencia de tránsito. Excepto para modificación de prenda solicitada por acreedor prendario

Poder, mandato o cualquier mecanismo de representación otorgado formalmente, en caso de no ser el titular quien realice el trámite

Estampillas prodesarrollo y prohospital

Documento en el que conste la inscripción o levantamiento de la limitación o gravamen a la propiedad o la modificación del acreedor prendario

Para persona jurídica Estar legalmente constituido Certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a 90 días

Cédula de ciudadanía del poderdante, de extranjería, carta de residencia

Para los casos en los que intervienen menores de edad, probar la representación del mismo. Registro civil de nacimiento, Tarjeta de Identidad, si está a cargo de los padres de familia o Decisión de autoridad competente que así lo acredite, si está a cargo de un Tutor.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** presencial, recurso humano y sistemas QX Y RUN.

N**ormatividad que lo sustenta:** Resolución 12379 de 2012 y ley 336 de 1996. **Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor
**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext. 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.16 Nombre del trámite:** regrabación motor o chasis.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** licencia de transito

**Requisitos:** Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito - SOAT vigente

Recibo de pago por derechos del trámite

Certificación de pago de impuestos para vehículos particulares

Licencia de tránsito o declaración por escrito de la pérdida de documento

Poder, mandato o cualquier mecanismo de representación otorgado formalmente, en caso de no ser el titular quien realiza el trámite

Certificación previa de revisión realizada por la SIJIN O DIJIN en la que se determine el estado de identificación del vehículo y revisión posterior certificando los guarismos regrabados, adjuntando la impronta regrabada.

Certificado de revisión técnico-mecánica y de gases, vigente

Estampillas Prodesarrollo y Prohospital

Formulario de solicitud de trámites del RUNT, con improntas adheridas al formulario, firmas y huellas, indicando la regrabación del motor, chasis y/o serial

Certificado de la revisión posterior a la regrabación del chasis o serial.

Declaración por escrito de la pérdida de la plaqueta donde figuraba grabado el número del chasis y/o serial

Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el Sistema Integrado de Información de Multas por Infracciones de Tránsito - SIMIT

El propietario y el apoderado deben estar inscritos en el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT

Para persona jurídica. Certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a noventa (90) días

Cédula de ciudadanía o Cedula de extranjería, carta de residencia.

Para los casos en los que intervienen menores de edad, probar la representación del mismo, Registro civil de Nacimiento del menor, si está a cargo de los padres de familia o Decisión de autoridad competente que así lo acrediten si está a cargo de curador o tutor.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial, recurso humano y sistemas QX yRunt
**Normatividad que lo sustenta:** resolución 12379 de 2012 y ley 336 de 1996.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor
**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext. 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.17 Nombre del trámite:** blindaje.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** licencia de transito

**Requisitos:** Licencia de tránsito o declaración por escrito de la pérdida del documento

Resolución expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada autorizando el blindaje o desmonte del blindaje del vehículo excepto nivel 1 0 2.

Certificado de la empresa blindadora debidamente registrada ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada que efectuó el desmonte del blindaje.

Formulario de solicitud de trámites del registro nacional automotor.

Seguro obligatorio de accidentes de tránsito-SOAT, vigente.

Certificado de revisión técnico-mecánica y de gases vigente.

Recibo de pago de los derechos del trámite.

Poder, mandato o cualquier mecanismo de representación otorgado formalmente, en caso de no ser el titular quien realice el trámite

Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el Sistema Integrado de Información de Multas por Infracciones de Tránsito – SIMIT

El propietario y el apoderado deben estar inscritos en el Registro Único Nacional de tránsito – RUNT

Certificado de pago de impuestos

Estampillas prodesarrollo, y prohospital

Para persona jurídica, Certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a noventa (90) días

Cédula de ciudadanía, Cédula de extranjería o Carta de residencia del poderdante

Para los casos en los que intervienen menores de edad, probar la representación del mismo, con Registro Civil de Nacimiento del menor, si está a cargo de los padres de familia o Decisión de autoridad competente que así lo acredite, si está a cargo de Curador o Tutor.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** presencial, recurso humano y sistemas QX y RUNT
**Normatividad que lo sustenta:** resolución 12379 de 2012

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor
**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext. 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.18 Nombre del trámite:** cancelación matrícula.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** resolución de cancelación

**Requisitos:** Formulario oficial original, establecido por el Runt, debe ser suscrito por el propietario (s).

Póliza de seguro obligatorio contra accidentes de tránsito vigente.

Acreditar el pago de los derechos del trámite, original.

Poder, mandato o cualquier mecanismo de representación otorgado formalmente en caso de no ser el titular quien realice el trámite, original.

El propietario y el apoderado deben estar inscritos en el Registro Único Nacional de Tránsito RUNT.

Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el Sistema Integrado de Información y Multas por Infracciones de Tránsito – SIMIT.

Estar a paz y salvo por el pago de impuestos sobre vehículos automotores.

Para persona jurídica, estar constituido legalmente, certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a noventa (90) días, original.

Cédula de ciudadanía o extranjería del poderdante y/o propietario fotocopia.

Estampillas prodesarrollo, y prohospital

Para los casos de cancelación por Destrucción Total originada en caso fortuito, anexar Certificación expedida por el jefe de la Seccional de la policía judicial e investigación de la Policía Nacional.

Concepto Técnico sobre el daño que amerita la declaratoria de la destrucción total emitido por perito de la Compañía Aseguradora si el Vehículo estaba asegurado. En caso contrario por perito nombrado bajo las costas de los propietarios, por la autoridad de tránsito o por la autoridad judicial que corresponda.

Original o copia autentica del documento que determine que el chasis no puede ser recuperado o por cuando por disposición legal se determine su destrucción.

Original de la licencia de tránsito o en caso contrario la declaración por escrito sobre la pérdida del documento.

Para los casos de Cancelación por Hurto Documento expedido por la Autoridad judicial competente donde certifique que se desconoce el paradero final del vehículo automotor.

Certificación de la Autoridad competente sobre la no recuperación del Vehículo Automotor.

Para los casos de Cancelación por destrucción total a causa de un accidente de tránsito Certificación de la ocurrencia del hecho emitida por el comandante de Policía de carreteras o en su defecto expedida por el comandante del Distrito de la Policía Nacional de la Jurisdicción según corresponda. Además registro fotográfico del accidente en el lugar de los hechos.

Certificación técnica de la Sijin o Dijin en las que se detallen las características de identificación del vehículo que sean posibles o de no serlo se exprese tal condición.

Para los casos de Cancelación por exportación o reexportación se debe anexar la declaración de exportación o reexportación expedida por la autoridad competente.

Para los casos de Cancelación de Matrícula incautado, decomisado por la DIAN, o declarados en abandono a favor de la Nación o los que son objeto de comiso por parte de la Fiscalía General de la nación, su Matrícula será cancelada a petición de dicha entidad en el respectivo Organismo de Tránsito haciendo devolución de la Placa. Mientras no se demuestre la señalada cancelación no será viable otorgarle una nueva matrícula. Para los casos de Cancelación por desintegración, certificación expedida por empresa desintegradora debidamente autorizada por el Ministerio de Transporte y certificación expedida por la Sijin.

**Tiempo de respuesta:** 1 Día

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** presencial, recurso humano y sistemas QX y Runt
**Normatividad que lo sustenta:** Resolución 12379 de 2012

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor
**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext. 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.19 Nombre del trámite:** Re matrícula vehículo.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** licencia de tránsito y placa

**Requisitos:** Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito - SOAT vigente

Recibo de pago por derechos del trámite

Certificación de pago de impuestos para vehículos particulares

Licencia de tránsito o declaración por escrito de la pérdida de documento

Poder, mandato o cualquier mecanismo de representación otorgado formalmente, en caso de no ser el titular quien realiza el trámite

Certificado de revisión técnico-mecánica y de gases, vigente Estampillas Prodesarrollo, y Prohospital

Formulario de solicitud de trámites del registro nacional automotor, con improntas adheridas al formulario, firmas y huellas.

Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el Sistema Integrado de Información de Multas por Infracciones de Tránsito - SIMIT

El propietario y el apoderado deben estar inscritos en el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT

Para persona jurídica. Certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a noventa (90) días

Cédula de ciudadanía o Cedula de extranjería, carta de residencia.

Para los casos en los que intervienen menores de edad, probar la representación del mismo, Registro civil de Nacimiento del menor, si está a cargo de los padres de familia o Decisión de autoridad competente que así lo acrediten, si está a cargo de Curador o Tutor

Original de la Orden de entrega definitiva del Vehículo expedida por la Autoridad competente. Si la entrega es provisional se puede adelantar el Trámite

Original de la revisión obligatorio expedida por la Sijin o la Dijin.

Si el vehículo ha sido objeto de modificación en su color, quedará a voluntad expresa del propietario que el vehículo continúe con el color con el cual fue recuperado o con el que contaba con antelación al hurto.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** persona natural o entidad jurídica

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial, recurso humano y sistemas QX y Runt
**Normatividad que lo sustenta:** Resolución 12379 de 2012

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor
**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext. 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.20 Nombre del trámite:** traspaso a persona indeterminada.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** certificado de tradición

**Requisitos:** Formulario oficial original, establecido por el Runt debe ser suscrito por el propietario (s).

Poder, mandato o cualquier mecanismo de representación otorgado formalmente en caso de no ser el titular quien realice el trámite, original.

El propietario y/o el apoderado deben estar inscritos en el Registro Único Nacional de Tránsito RUNT.

Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el Sistema Integrado de Información y Multas por Infracciones de Tránsito – SIMIT.

Estar a paz y salvo por el pago de impuestos sobre vehículos automotores.

Para persona jurídica, estar constituido legalmente, certificado de existencia y representación legal del propietario, con vigencia no mayor a noventa (90) días, original.

Cédula de ciudadanía o extranjería del poderdante y/o propietario fotocopia.

Para los casos en los que intervengan menores de edad, registro civil de nacimiento del menor, si está a cargo de los padres de familia, o decisión de autoridad competente que así lo acredite, si está a cargo de curador o tutor, fotocopia de cédula.

Declaración que determine que efectivamente el propietario vendió dicho vehículo y que la misma venta haya sido en un tiempo superior a tres años.

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Presencial, recurso humano y sistemas QX y Runt
**Normatividad que lo sustenta:** Resolución 12379 de 2012

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor
**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext. 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.21 Nombre del trámite:** certificación de poseer o no poseer vehículo.

**Actividad:** Control automotor

**Descripción:** certificación

**Requisitos:** Solicitud escrita indicando el nombre o razón social del solicitante, número de identificación del solicitante, fecha y la placa del vehículo.

Estampillas, prodesarrollo y prohospital

**Tiempo de respuesta:** 20 minutos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Presencial, recurso humano y sistemas QX y Runt
**Normatividad que lo sustenta: C.C.A.**

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** control automotor
**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7442521 ext. 112

**Correo electrónico:** controlautomotor@transitoarmenia.gov.co

## **7.11.22 Nombre del trámite:** Revisión de taxímetro.

**Actividad:** Flujo vial

**Servicio:** Taxímetros revisados y calibrados

**Descripción:** Pago revisión de la calibración de taxímetro

**Requisitos:** Documentos legales vigentes para operación de vehículo en el servicio público individual de pasajeros y recibo de pago taxímetro con una (1) estampilla pro hospital y una (1) prodesarrollo

**Tiempo de respuesta:** Inmediato

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Empresas de transporte público individual, propietarios, conductores y usuarios del servicio público individual tipo taxi.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial
**Normatividad que lo sustenta:** Decreto 172 de 2001, Ley 769 de 2002

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Oficina flujo vial
**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7411413 ext. 105

**Correo Electrónico:** transito@armenia.gov.co

## **7.11.23 Nombre del trámite:** viabilidad de ocupación del espacio público.

**Actividad:** Flujo vial

**Servicio:** viabilidades positivas o negativas

**Descripción:** Solicitud del interesado

**Requisitos:** Solicitud escrita describiendo las condiciones de la solicitud: tiempo, hora, lugar y duración.

**Tiempo de respuesta:** 8 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Empresas públicas y privadas, constructores y ciudadanía en general.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial
**Normatividad que lo sustenta:** Ley 769 de 2002, Resolución 1024 de 2004.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Oficina flujo vial **Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7411413 ext. 105

**Correo Electrónico:** transito@armenia.gov.co

## **7.11.24 Nombre del trámite:** señalización vial.

**Actividad:** Flujo vial

**Producto:** Señalización y demarcación de las vías del municipio

**Servicio:** Estudio de necesidades, Construcción o adecuación de nueva infraestructura

**Descripción:** Solicitud del interesado

**Requisitos:** Solicitud escrita describiendo las características de la necesidad de señalización.

**Tiempo de respuesta:** Depende de disponibilidad de insumos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanía en general, usuarios de las vías.

**Canales dispuestos para su realización:** Presencial, Virtual o escrito.
**Normatividad que lo sustenta:** Ley 769 de 2002, Resolución 1024 de 2004.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Oficina flujo vial **Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7411413 ext. 105

**Correo Electrónico:** transito@armenia.gov.co

## **7.11.25 Nombre del Trámite:** educación ciudadana y cultura vial.

**Actividad:** Flujo vial

**Descripción:** campañas educativas realizadas, actividades lúdicas

**Requisitos:** Estadísticas de accidentalidad, Solicitudes de la comunidad, Estrategias formuladas por Otras entidades de prevención vial

**Tiempo de Respuesta:** No se puede determinar, depende del avance de las obras y de la disponibilidad de recursos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:**

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 769 de 2002, Manual de Señalización Vial del Ministerio de Transporte

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Oficina flujo vial

**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7411413 ext. 105

**7.11.26 Servicio:** un sistema de transporte público regulado y controlado

**Actividad:** Flujo vial

**Requisitos:** Canasta de los costos del transporte, Investigaciones de costos en las empresas, Solicitudes de las empresas de transporte sobre modificación de rutas Matriz origen – destino, Análisis técnicos para el mejoramiento de la movilidad Solicitudes de la comunidad

**Tiempo de Respuesta:** No se puede determinar

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 769 de 2002, Decreto 172 de 2001, Decreto 171 de 2001

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Oficina flujo vial

**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7411413 ext. 105

**Correo electrónico:**

## **7.11.27 Nombre del Servicio:** regulación y control del sistema de tránsito.

**Actividad:** Flujo vial

**Descripción:** un sistema de tránsito regulado y controlado, operando bajo condiciones seguridad vial

**Requisitos:** Casos de regulación y accidentalidad a atender, Eventos a cubrir, Solicitudes de la comunidad, Inicio de temporadas vacacionales, Programación de operativos alcoholímetro, Seguimiento técnico.

**Tiempo de Respuesta:** No se puede establecer un periodo de tiempo específico, las acciones dependen de cada caso particular

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 769 de 2002, Resolución 6020 de 2006

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Oficina flujo vial

**Dirección:** centro cultural metropolitano la estación

**Teléfono:** 7411413 ext. 105

**Correo electrónico:**

# **7.12 DEPENDENCIA DEPARTAMENTO DE HACIENDA**

## **7.12.1 Nombre del Trámite:** Expedición recibo Impuesto Predial Unificado.

**Nombre del Producto:** Recibo de cobro.

**Actividad:** Gestión Tesorería

**Nombre del Servicio:** Estado de la deuda

**Descripción:** Los funcionarios de la Tesorería General expiden el correspondiente recibo, con el fin de que el contribuyente actualice su estado de cuenta

**Requisitos:** Ser Sujeto Pasivo del Impuesto Predial

**Tiempo de Respuesta:** Inmediato en ventanilla y cada tres meses liquidación masiva.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Contribuyentes del Impuesto Predial Unificado.

**Canales dispuestos para su realización:** Aplicativo Financiero Impuestos Plus

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 017 del 27 de agosto 2012.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Tesorería General, Coordinación Impuesto Predial.

**Dirección:** Carrera 16 No. 15-46 Tesorería Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext. 120.

**Correo electrónico:** tesoreria@armenia.gov.co

## **7.12.2 Nombre del Trámite:** Solicitud y Expedición de Paz y salvos.

 **Nombre del Producto:** Paz y Salvo de Predial y Valorización

**Actividad:** Gestión Tesorería.

**Descripción:** Los Contribuyentes del Impuesto Predial Unificado que se encuentren al día con sus obligaciones tributarias podrán solicitarlo, para los trámites que consideren pertinentes.

**Requisitos**: Estar al día en el pago del Impuesto Predial Unificado y anexar 2 estampilas Prohospital y 2 estampillas Prodesarrollo.

**Tiempo de Respuesta:** Inmediato.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Contribuyentes del Impuesto Predial Unificado.

**Canales dispuestos para su realización:** Impuestos Plus, presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 017 del 27 de agosto 2012.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Coordinación Impuestos Predial.

**Dirección:** Carrera 16 No. 15-46 Tesorería Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext. 120

**Correo electrónico:** tesoreria@armenia.gov.co

## **7.12.3 Nombre del Trámite:** Certificados.

**Nombre del Producto:** Relación de pagos

**Actividad:** Gestión Tesorería.

**Descripción:** Emisión del documento.

**Requisitos:** 1 Estampilla Prohospital y 1 estampilla Prodesarrollo.

**Tiempo de Respuesta:** Al día siguiente de la solicitud.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Contribuyentes.

**Canales dispuestos para su realización:** Impuestos Plus, presencial.

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 017 del 27 de agosto 2012.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio**: Coordinación Impuesto Predial.

**Dirección:** Carrera 16 No. 15-46 Tesorería Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext. 120

**Correo electrónico:** tesoreria@armenia.gov.co

## **7.12.4 Nombre del Trámite:** Afectación Valorización.

**Actividad:** Gestión Tesorería.

**Nombre del Producto:** Levantamiento de afectación

**Descripción:** Emisión oficio.

**Requisitos:** Certificado de Tradición y Libertad actual.

**Tiempo de Respuesta:** Inmediato.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Contribuyentes que lo requieran.

**Canales dispuestos para su realización:** Histórico Oficina de Valorización.

**Normatividad que lo sustenta:**

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Coordinación Impuesto Predial.

**Dirección:** Carrera 16 No. 15-46 Tesorería Municipal.

**Teléfono:** 7417100 Ext. 120.

**Correo electrónico:** tesoreria@armenia.gov.co

## **7.12.5 Nombre del Trámite:** Expedición Estampillas Municipales.

**Actividad:** Gestión Tesorería

**Nombre del Producto:** Estampilla para Bienestar del Adulto Mayor y Estampillas Pro-cultura

**Descripción:** Expedición especie venal.

**Requisitos:** Contrato con el Municipio o sus Entidades Descentralizadas.

**Tiempo de Respuesta:** Inmediato.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Contratistas.

**Canales dispuestos para su realización:** Software.

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 397 de1997 y Ley 666 del 2001, Ley 1276 del 2009 y Acuerdo 017 del 2012.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Rentas varias.

**Dirección:** Carrera 16 No. 15-46 Tesorería Municipal.

**Teléfono:** 7417100 Ext. 120

**Correo electrónico:** tesoreria@armenia.gov.co

## **7.12.6 Nombre del Trámite**: Recepción Declaración Privada Anual del Impuesto de Industria y Comercio.

**Actividad:** Gestión Tesorería

**Nombre del Producto:** Copia de la declaración radicada en cada carpeta de los contribuyentes (Archivo de Gestión Tesorería)

**Descripción:** Ingreso de la declaración al sistema de información Impuestos Plus y radicación de la misma.

**Requisitos:** Formulario de declaración liquidado y firmado por el contribuyente

**Tiempo de Respuesta:** Inmediato.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Contribuyentes.

**Canales dispuestos para su realización:** Aplicativo Financiero Impuestos Plus.

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 017 del 2012, Decreto 135 de 2012, Resolución 1535 de 2015.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Coordinación

Industria y Comercio.

**Dirección:** Carrera 16 No. 15-46 Tesorería Municipal.

**Teléfono:** 7417100 Ext. 120.

**Correo electrónico:** tesoreria@armenia.gov.co

## **7.12.7 Nombre del Trámite:** Matrícula, Novedades y Cancelaciones relacionadas con el Impuesto de Industria y Comercio.

**Actividad:** Gestión Tesorería.

**Nombre del Producto:** Copia radicada, formulario

**Descripción:** Matrícula, actualización o cancelación del Registro Tributario de Industria y Comercio

**Requisitos:** Formulario diligenciado, certificado original de Cámara del Comercio

**Tiempo de Respuesta:** Inmediato y cada cuatro meses.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Contribuyentes.

**Canales dispuestos para su realización:** Aplicativo Financiero Impuestos Plus.

**Normatividad que lo sustenta:** Acuerdo 017 del 2012, Decreto 135 de 2012, Resolución 1535 de 2015.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Industria y Comercio

**Dirección:** Carrera 16 No. 15-46 Tesorería Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext. 120

**Correo electrónico:** tesoreria@armenia.gov.co

## **7.12.8 Nombre del trámite:** Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo

## **Actividad:** Gestión Tesorería.

**Nombre del Producto:** Actos Administrativos

**Nombre del servicio:** El Contribuyente que tenga iniciado un proceso administrativo de cobro coactivo, podrá dirigirse a las instalaciones de la Tesorería General (Ejecuciones Fiscales), a efectos de verificar el estado de su proceso.

**Descripción:** Liquidación del Impuesto, Mandamiento de Pago, Resoluciones de Embargo y relacionados

**Requisitos:** Formulario diligenciado, certificado original de Cámara del Comercio.

**Tiempo de Respuesta:** inmediato. Si no es el propietario quien solicite la información, podrá hacerse por intermedio de representante o apoderado.

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Contribuyentes.

**Canales dispuestos para su realización:** presencial.

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Ejecuciones fiscales

**Dirección:** Carrera 16 No. 15-46 Tesorería Municipal

**Teléfono:** 7417100 Ext. 120

**Correo electrónico:** tesoreria@armenia.gov.co

## **7.12.9 Nombre del Trámite:** Solicitudes de Exoneración de los diferentes Tributos Municipales.

**Actividad:** Direccionamiento Financiero

**Nombre del Producto:** Acto Administrativo expedido por la Junta Municipal de Impuestos

**Nombre del Servicio:** La Secretaría Técnica de la Junta Municipal de Impuestos se encarga de recepcionar las solicitudes y verificar que estén acordes a los requisitos exigidos por el Decreto Reglamentario N° 135 de 2012.

**Descripción:** Los contribuyentes de los diferentes tributos que pretendan hacer uso de las exoneraciones descritas en el Código de Rentas (Acuerdo 17 de 2012) deberán radicar la solicitud junto con los documentos anexos del Decreto 135 de 2012, para su posterior estudio por parte de la Junta Municipal de Impuestos.

**Requisitos:** Decreto Reglamentario N° 135 de 2012, los cuales varían dependiendo de la Exoneración solicitada

**Tiempo de Respuesta:** Cada Tres meses una vez se reúna la Junta Municipal de Impuestos

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Contribuyentes de los diferentes tributos municipales

**Canales dispuestos para su realización:** Junta Municipal de Impuestos

**Normatividad que lo sustenta:**

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Dirección de Hacienda (Secretaría Técnica Junta Municipal de Impuestos).

**Dirección:** Carrera 16 No. 15-46 Dirección de Hacienda Piso Principal.

**Teléfono:** 7417100 Ext. 701

**Correo electrónico:** Hacienda@armenia.gov.co

# **7.13 DEPENDENCIA SECRETARIA DE EDUCACION**

## **7.13.1 Nombre del trámite:** Solicitudes de reconocimiento y pago de emolumentos prestacionales (Prima de servicios, bonificación por servicios prestados, etc).

**Actividad:** Atención de derechos de petición

**Nombre del Producto:** Acto administrativo de respuesta al derecho de petición.

**Descripción:** Atención de solicitudes de reconocimiento y pago de emolumentos prestacionales (Prima de servicios, bonificación por servicios prestados, etc)

**Requisitos:** Presentación de la respectiva solicitud

**Tiempo de Respuesta:** 15 días (Derecho de petición en interés general - particular)

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Personal docente vinculado a la entidad territorial

**Canales dispuestos para su realización:** Presentación física de la solicitud y su radicación a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)

**Normatividad que lo sustenta:** Art. 14 de la Ley 1437 de 2011

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Piso 4 del Centro Administrativo Municipal (CAM)

**Dirección**: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 4

**Teléfono:** 7417100 - Ext. 404 - 405

**Correo electrónico:** educacion@armenia.gov.co

## **7.13.2 Nombre del Trámite:** Solicitudes de información relacionadas con el sector educativo y la prestación del mismo.

**Actividad:** Atención de derechos de petición

**Nombre del Producto:** Acto administrativo de respuesta al derecho de petición.

**Descripción:** Atención de diversas solicitudes relacionadas con el sector educativo y la prestación del mismo

**Requisitos:** Presentación de la respectiva solicitud y los respectivos documentos anexos dependiendo del asunto que se trate

**Tiempo de Respuesta:** 15 días (Derecho de petición en interés general - particular)

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanía en general

**Canales dispuestos para su realización:** Presentación física de la solicitud y su radicación a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)

**Normatividad que lo sustenta:** Art. 14 de la Ley 1437 de 2011

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Unidad de Asuntos Legales y Públicos

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 4**

**Teléfono:** 7417100 Ext. 404 y 405

**Correo electrónico:** educacion@armenia.gov.co

## **7.13.3 Nombre del Trámite:** Solicitudes de expedición de copias de documentos.

**Actividad:** Atención de derechos de petición

**Nombre del Producto:** Acto administrativo de respuesta al derecho de petición.

**Descripción:** Solicitudes de expedición de copias de documentos

**Requisitos:** Presentación de la respectiva solicitud y los respectivos documentos anexos dependiendo del asunto que se trate.

**Tiempo de Respuesta:** 10 días (Derecho de petición de expedición de copias)

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanía en general

**Canales dispuestos para su realización:** Presentación física de la solicitud y su radicación a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)

**Normatividad que lo sustenta:** Art. 14 de la Ley 1437 de 2011

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Unidad de Asuntos Legales y Públicos

**Dirección**: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 4

**Teléfono:** 7417100 - Ext. 404 - 405

**Correo electrónico:** educacion@armenia.gov.co

## **7.13.4 Nombre del Trámite:** Solicitudes de consultas relacionadas con el sector educativo y la prestación del mismo.

**Actividad:** Atención de derechos de petición

**Nombre del Producto:** Acto administrativo de respuesta al derecho de petición.

**Descripción:** Atención de consultas relacionadas con el sector educativo y la prestación del mismo

**Requisitos:** Presentación de la respectiva solicitud

**Tiempo de Respuesta:** 15 días (Derecho de petición en interés general - particular)

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanía en general

**Canales dispuestos para su realización:** Presentación física de la solicitud y su radicación a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)

**Normatividad que lo sustenta:** Art. 14 de la Ley 1437 de 2011

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Unidad de Asuntos Legales y Públicos

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 4**

**Teléfono:** 7417100 Ext. 404 y 405

**Correo electrónico:** educacion@armenia.gov.co

## **7.13.5 Nombre del Trámite:** Solicitudes de celebración de contratos.

**Actividad:** Tramite precontractual.

**Nombre del Producto:** Actos administrativos previos a la celebración del contrato (Estudios previos y demás)

**Descripción:** Desarrollo de las actuaciones legales tendientes al ejercicio de la actividad de contratación pública

**Requisitos:** Presentación de la necesidad contractual (entidad) y de los documentos previos para la celebración del contrato (contratista)

**Tiempo de Respuesta:** 30 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Entidad y ciudadanía en general

**Canales dispuestos para su realización:** Presentación de la necesidad y fundamentación de la misma a través del respectivo oficio y su radicación a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)

**Normatividad que lo sustenta:** Ley 80 y decretos reglamentarios

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Unidad de Asuntos Legales y Públicos

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 4**

**Teléfono:** 7417100 Ext. 404 y 405

**Correo electrónico:** educacion@armenia.gov.co

## **7.13.6 Nombre del Trámite:** Solicitud de revisión de actos administrativos.

**Actividad:** Revisión de actos administrativos

**Nombre del Producto:** Acto administrativo debidamente ajustado y aprobado

**Descripción:** Revisión y ajuste de los actos administrativos que produce la SEM, los cuales deben estar ajustados a la normatividad legal vigente

**Requisitos:** Presentación de los Actos administrativos objeto de revisión y de los demás

**Tiempo de Respuesta:** 05 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Dependencias de la SEM

**Canales dispuestos para su realización:** Presentación de los Actos administrativos objeto de revisión y de los demás documentos soportes y su radicación a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)

**Normatividad que lo sustenta: N A**

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Unidad de Asuntos Legales y Públicos

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 4**

**Teléfono:** 7417100 Ext. 404 y 405

**Correo electrónico:** educacion@armenia.gov.co

## **7.13.7 Nombre del Trámite:** Solicitudes judiciales de diversa naturaleza.

**Actividad:** Defensa judicial

**Nombre del Producto:** Actuaciones judiciales agotadas dentro del trámite judicial

**Descripción:** Desarrollo de la función administrativa dentro de las causas judiciales

**Requisitos:** Notificación de las acciones judiciales correspondientes a través de las autoridades judiciales

**Tiempo de Respuesta:** 55 días

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanía en general y autoridades judiciales

**Canales dispuestos para su realización:** Notificación de las acciones judiciales correspondientes a través de las autoridades judiciales y su radicación a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)

**Normatividad que lo sustenta:** Diversa normatividad en materia educativa, dependiendo del asunto que se trate (Ley 115/94 - Ley 715/01, etc)

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Unidad de Asuntos Legales y Públicos

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 4**

**Teléfono:** 7417100 Ext. 404 y 405

**Correo electrónico:** educacion@armenia.gov.co

## **7.13.8 Nombre del Trámite:** Solicitud de consulta de la que se trate.

**Actividad:** Atención del público en general

**Nombre del Producto:** Respuesta a la solicitud y expedición de los actos administrativos que procedan

**Descripción:** Atención al público

**Requisitos:** Solicitud de consulta de que se trate

**Tiempo de Respuesta:** En el acto

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanía en general

**Canales dispuestos para su realización:** Físicamente en la dependencia de la Unidad de Asuntos Legales y Públicos

**Normatividad que lo sustenta:** Diversa normatividad en materia educativa, dependiendo del asunto que se trate (Ley 115/94 - Ley 715/01, etc)

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Unidad de Asuntos Legales y Públicos

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 4**

**Teléfono:** 7417100 Ext. 404 y 405

**Correo electrónico:** educacion@armenia.gov.co

## **7.13.9 Nombre del Trámite:** Registro de matrícula.

**Actividad:** Oferta Educativa Educación Básica y Media

**Nombre del Producto:** Matricula

**Descripción:** Se oferta el proceso del servicio educativo desde el grado cero

**Requisitos:** Certificado de estudios copia del documento de identificación

**Tiempo de Respuesta:** Diario

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Niños, Niñas Jóvenes y Adultos

**Canales dispuestos para su realización:** Telefónico, Correo Electrónico (Coberturaarmenia@gmail.com), atención personalizada, perifoneo, pagina WEB.

**Normatividad que lo sustenta:** Resolución 5360 de 7 Septiembre de 2006 Ministerio de Educación Nacional

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Cobertura Educativa

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1**

**Teléfono:** 7444260 o 7417100 ext 130

**Correo electrónico:** Coberturaarmenia@gmail.com

## **7.13.10 Nombre del Trámite:** Reportes de información de cobertura educativa.

**Actividad:** Registro de Cobertura y Matricula

**Nombre del Producto:** Cobertura y matricula

**Descripción:** Se verifica la continuidad de los niños, niñas, jóvenes y adultos en el sistema y su registro en el SIMAT

**Requisitos:** Ley 115 de 1994; Ley 152 de 1994; Resolución de Matricula CST, Decreto 4807 de 2011, Resolución 5360 de 2006, sentencia T025 de 2004,

**Tiempo de Respuesta:** Trimestral

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Niños, Niñas Jóvenes y Adultos

**Canales dispuestos para su realización:** Telefónico, Correo Electrónico (Coberturaarmenia@gmail.com), atención personalizada, perifoneo, pagina WEB.

**Normatividad que lo sustenta:** Resolución 5360 de 7 Septiembre de 2006 Ministerio de Educación Nacional

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Cobertura Educativa

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1**

**Teléfono:** 7444260 o 7417100 ext 130

**Correo electrónico:** Coberturaarmenia@gmail.com

## **7.13.11 Nombre del Trámite:** Registros.

**Actividad:** Registrar y actualización base de datos de las I.E del municipio Armenia

**Nombre del Producto:** Directorio Único de Establecimientos Educativos (DUE)

**Descripción** Elaboración del directorio de instituciones Educativas

**Requisitos:** Solicitud

**Tiempo de Respuesta:** 5 Días hábiles a la solicitud

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad educativa y ciudadanía en general.

**Canales dispuestos para su realización:** Telefónico, Correo Electrónico (Coberturaarmenia@gmail.com), atención personalizada, perifoneo, pagina WEB.

**Normatividad que lo sustenta:** Resolución 166 de 2003

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Cobertura Educativa

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1**

**Teléfono:** 7444260 o 7417100 ext 130

**Correo electrónico:** Coberturaarmenia@gmail.com

## **7.13.12 Nombre del Trámite:** Proyectos.

**Actividad:** Análisis, formulación e inscripción de programas y proyectos en método MGA

**Nombre del Producto:** Proyectos desarrollados por la SEM

**Descripción** Proyectos formulados y radicados en el BPIM

**Requisitos:** Proyectos aprobados por planeación municipal

**Tiempo de Respuesta:** Según Ley 1437 de 2011

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad Educativa, entes de control y Alcaldía de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** Banco de Proyectos de Inversión Municipal

**Normatividad que lo sustenta:** Política educativa, Plan de Desarrollo, Plan de Acción

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Planeamiento Educativa

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1**

**Teléfono:** 7417100 ext 129

**Correo electrónico:** maalvarez\_20@yahoo.es

## **7.13.13 Nombre del Trámite:** Seguimiento al plan de acción.

**Actividad:** Ejecución y seguimiento de programas y proyectos

**Nombre del Producto:** Plan de acción SEM.

**Descripción** Plan Anual con seguimiento presentado al DAPM.

**Requisitos:** Documento aprobado por planeación municipal

**Tiempo de Respuesta:** Según Ley 1437 de 2011

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad Educativa, entes de control y Alcaldía de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** Pagina WEB Alcaldía (consolidación del DAPM).

**Normatividad que lo sustenta:** Política educativa, Plan de Desarrollo, Plan de Acción

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Planeamiento Educativa

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1**

**Teléfono:** 7417100 ext 129

**Correo electrónico:** maalvarez\_20@yahoo.es

## **7.13.14 Nombre del Trámite:** Política educativa municipal.

**Actividad:** Análisis y formulación política educativa municipal comité directivo de la SEM.

**Nombre del Producto:** Documento de política educativa municipal

**Descripción:** Plan Sectorial de Educación Municipal

**Requisitos:** (Acuerdo) documento aprobado por el concejo municipal.

**Tiempo de Respuesta:** Según Ley 1437 de 2011

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad Educativa, entes de control y Alcaldía de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** Pagina WEB Alcaldía (consolidación del DAPM).

**Normatividad que lo sustenta:** Política educativa, Plan de Desarrollo, Plan de Acción

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Planeamiento Educativa

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1**

**Teléfono:** 7417100 ext 129

**Correo electrónico:** maalvarez\_20@yahoo.es

## **7.13.15 Nombre del Trámite:** Seguimiento al Plan de Infraestructura Educativa.

**Actividad:** Formulación y seguimiento al Plan de Infraestructura Educativa

**Nombre del Producto:** Plan formulado y con seguimiento.

**Descripción:** Es un Plan Anual que se formula y actualiza, permite mostrar un seguimiento a los ambientes escolares construidos y mejorados en el período actual.

**Requisitos** Presentación de la respectiva solicitud.

**Tiempo de Respuesta:** Diario

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad Educativa, entes de control y Alcaldía de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** Pagina WEB Alcaldía (consolidación del DAPM).

**Normatividad que lo sustenta:** Política educativa, Plan de Desarrollo, Plan de Acción

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Planeamiento Educativa

**Dirección:** Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext 129

**Correo electrónico:** maalvarez\_20@yahoo.es

## **7.13.16 Nombre del Trámite:** Seguimiento al Plan de Tecnología Informática.

**Actividad:** Formulación y seguimiento al Plan de Tecnología Educativa.

**Nombre del Producto:** Plan formulado y con seguimiento.

**Descripción:** Es un Plan Anual que se formula y actualiza, permite mostrar un seguimiento a los ambientes tecnológicos en el sistema educativo en el período actual.

**Requisitos** Presentación de la respectiva solicitud.

**Tiempo de Respuesta:** Diario

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad Educativa, entes de control y Alcaldía de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** Página WEB Secretaria de Educación Municipal.

**Normatividad que lo sustenta:** Política educativa nacional, plan de desarrollo municipal

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Planeamiento Educativa

**Dirección:** Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext 125 126

**Correo electrónico:** marango@armenia.gov.co

## **7.13.17 Nombre del Trámite:** Reconocimiento y pago de docentes directivos dicentes y administrativos fallecidos.

**Actividad:** Reconocimientos legales.

**Nombre del Producto:** Reconocimiento y liquidación de derechos prestacionales a personal fallecido de la SEM.

**Descripción:** Elaborar actos administrativos y liquidar los derechos prestacionales a personal fallecido de la SEM.

**Requisitos:** ley 734 del 5 de febrero de 2002. Ley 57 del 5 de julio de 1985. Ley 58 del 28 de diciembre de 1982. Ley 190 del 6 de junio de 1995.

**Tiempo de Respuesta:** Según Ley 1437 de 2011

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanía en general y autoridades judiciales

**Canales dispuestos para su realización:** Telefónico, Correo Electrónico (educacion@armenia.com), atención personalizada, perifoneo, pagina WEB.

**Normatividad que lo sustenta:** Política educativa, Plan de Desarrollo, Plan de Acción

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Administrativa y Financiera

**Dirección:** Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext 125 y 126

**Correo electrónico:** marango@armenia.gov.co

## **7.13.18 Nombre del Trámite:** Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

**Actividad:** Administrar la planta de personal

**Nombre del Producto:** Carta u oficio respuesta correspondencia

**Descripción** Adelantar gestiones legales para el tratamiento de las PQRS.

**Requisitos:** Presentación del documento de identidad, firmar el comprobante de pago

**Tiempo de Respuesta:** Según Ley 1437 de 2011

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanía en general y autoridades judiciales

**Canales dispuestos para su realización:** Telefónico, Correo Electrónico (educacion@armenia.com), atención personalizada, perifoneo, pagina WEB.

**Normatividad que lo sustenta:** Diversa normatividad en materia educativa, dependiendo del asunto que se trate (Ley 115/94 - Ley 715/01, etc)

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Administrativa y Financiera

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1**

**Teléfono:** 7417100 ext 125 y 126

**Correo electrónico:** marango@armenia.gov.co

## **7.13.19 Nombre del Trámite:** Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

**Actividad:** Ascenso en el escalafón docente

**Nombre del Producto:** Pagos realizados del sector educativo

**Descripción:** Inscripción, actualización y ascenso en el escalafón docente

**Requisitos:** Ley 115 de 1994; Ley 152 de 1994; Resolución Nº 166 de 2003, CST

**Tiempo de Respuesta:** Según Ley 1437 de 2011

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanía en general y autoridades judiciales

**Canales dispuestos para su realización:** Telefónico, Correo Electrónico (educacion@armenia.com), atención personalizada, perifoneo, pagina WEB.

**Normatividad que lo sustenta:** Diversa normatividad en materia educativa, dependiendo del asunto que se trate (Ley 115/94 - Ley 715/01, etc)

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Administrativa y Financiera

**Dirección: Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1**

**Teléfono:** 7417100 ext 125 y 126

**Correo electrónico:** marango@armenia.gov.co

## **7.13.20 Nombre del Trámite:** Carrera docente.

**Actividad:** Evaluación del desempeño

**Nombre del Producto:** Docentes y administrativos evaluados

**Descripción:** Seguimiento al desempeño docente y administrativo.

**Requisitos:** Acuerdos 137 de 2010 de la CNSC, Decreto 760 de 2.005, GUIAS 10 Y 35 del MEN.

**Tiempo de Respuesta:** Según Ley 1437 de 2011

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Ciudadanía en general y autoridades judiciales

**Canales dispuestos para su realización:** Telefónico, Correo Electrónico (educacion@armenia.com), atención personalizada, perifoneo, pagina WEB.

**Normatividad que lo sustenta:** Diversa normatividad en materia educativa, dependiendo del asunto que se trate (Ley 115/94 - Ley 715/01, etc)

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Administrativa y Financiera

**Dirección:** Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext 125 y 126

**Correo electrónico:** marango@armenia.gov.co

## **7.13.21 Nombre del Trámite:** Gestión del talento humano.

**Actividad:** Salud y Seguridad

**Nombre del Producto:** Programa de Salud Ocupacional, Panorama de Factores de Riesgo,

**Descripción:** Actualización del programa de salud ocupacional y panoramas de factores de riesgo, incluidas las IES.

**Requisitos:** Decreto Ley 1295 de 1994, CST, Resolución 1016, Decreto 614 y afines

**Tiempo de Respuesta:** Según Ley 1437 de 2011

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad Educativa, entes de control y Alcaldía de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** Telefónico, Correo Electrónico (educacion@armenia.com), atención personalizada, perifoneo, pagina WEB.

**Normatividad que lo sustenta:** Diversa normatividad en materia educativa, dependiendo del asunto que se trate (Ley 115/94 - Ley 715/01, etc)

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Administrativa y Financiera

**Dirección:** Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext 125 y 126

**Correo electrónico:** marango@armenia.gov.co

## **7.13.22 Nombre del Trámite:** Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

**Actividad:** Atención al ciudadano

**Nombre del Producto:** Carta u oficio respuesta correspondencia

**Descripción:** Tratamiento a los PQRS.

**Requisitos:** Constitución política, ley, decretos, doctrina jurisprudencia, resoluciones y directivas ministeriales.

**Tiempo de Respuesta:** Según Ley 1437 de 2011

**Beneficiarios del trámite, producto o servicio:** Comunidad Educativa, entes de control y Alcaldía de Armenia

**Canales dispuestos para su realización:** Telefónico, Correo Electrónico (educacion@armenia.com), atención personalizada, perifoneo, pagina WEB.

**Normatividad que lo sustenta:** Diversa normatividad en materia educativa, dependiendo del asunto que se trate (Ley 115/94 - Ley 715/01, etc)

**Nombre de la oficina que realiza el trámite, producto o servicio:** Administrativa y Financiera

**Dirección:** Carrera 17 No. 16-00 CAM Piso 1

**Teléfono:** 7417100 ext 125 y 126

**Correo electrónico:** marango@armenia.gov.co

**GLOSARIO**

**Acreditación:** Dar credibilidad a algo, demostrar su autenticidad.

**Afectación:** acción de afectar, producir en algo un determinado efecto, generalmente negativo.

**Aforo:** Cálculo de la cantidad y del valor de los géneros o mercancías existentes en un depósito para el pago de derechos

**Alcoholímetro:** Aparato que sirve para medir la cantidad de alcohol contenida en un líquido o gas, especialmente la del aire espirado por una persona.

**Alegatos:** Escrito en el que el abogado expone las razones que fundan el derecho de su cliente e impugna las del adversario.

**Apelación:** Presentación ante el juez o tribunal superior de un recurso para que revoque la sentencia dada por el inferior. Llamamiento dirigido a una persona o cosa en cuya autoridad o criterio se confía para resolver un asunto.

**Aptitud:** Capacidad y buena disposición para ejercer o desempeñar una determinada tarea, función, empleo, etc.

**Aval:** Firma al pie de un escrito por la que una persona responde de otra

**Avaluó:** corresponde a la [tasación](http://es.wikipedia.org/wiki/Tasaci%C3%B3n) comercial de un [bien raíz](http://es.wikipedia.org/wiki/Bien_ra%C3%ADz), generalmente es un [documento](http://es.wikipedia.org/wiki/Documento) elaborado por un valuador profesional, agente de la propiedad inmobiliaria o corredor de propiedades.

**Blindaje:** Revestimiento, coraza o defensa usada contra la acción de proyectiles.

**Cabildo Indígena:** Es una entidad pública especial, cuyos integrantes son miembros de una comunidad indígena, elegidos y reconocidos por ésta, con una organización sociopolítica tradicional, cuya función es representar legalmente a la comunidad, ejercer la autoridad y realizar las actividades que le atribuyen las leyes, sus usos, costumbres y el reglamento interno de cada comunidad.

**Calibración:** es el proceso de comparar los valores obtenidos por un [instrumento de medición](http://es.wikipedia.org/wiki/Instrumento_de_medici%C3%B3n) con la medida correspondiente de un patrón de referencia (o estándar).

**Canal comunicación impresa:** Hace el uso de texto sobre un medio físico como el papel. (Facturas, cartas, invitaciones, folletos entre otros), permitiendo una comunicación indirecta.

**Canal presencial:** Está integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los Ciudadanos pueden acceder a la información de productos y servicios; como también realizar diferentes trámites y/o afiliarse.

**Canal telefónico:** Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechado las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los funcionarios deben atender las inquietudes de los ciudadanos de forma ágil y eficiente, e informar acerca de los productos, servicios y trámites que ofrecen la Alcaldía de Armenia.

**Canal virtual:** Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los ciudadanos a información pertinente, veraz en línea y oportuna sobre los servicios que presta la Administración Municipal.

**Capacidades:** talento o inteligencia.

**Caso fortuito:** existe cuando el suceso que impide el cumplimiento de la obligación, no era previsible usando de una diligencia normal, pero, de haberse podido evitar, se habría evitado.

**Cedo:** Dar, transferir

**Cobertura:** Extensión geográfica que abarcan ciertos servicios.

**Cobro coactivo:** Asignación otorgada a las entidades públicas para que puedan hacer efectivas todas las obligaciones fiscales de los contribuyentes.

**Código de ética:** Declaración formal de los valores principales de una organización, y las reglas éticas que espera que sus trabajadores sigan.

**Cogestores:** son los responsables de asumir el proceso de acompañamiento con las familias vinculadas voluntariamente a UNIDOS, durante un periodo no mayor a 5 años.

**Competencias:** capacidad para el desarrollo de algo.

**Competitividad:** Tendencia a participar en cualquier rivalidad para conseguir un fin.

**Conciliación:** Acuerdo, convenio a que se llega.

**Conduces:** Llevar, transportar alguna cosa de una parte a otra

**Contribución parafiscal:** Expresión que comprende todas las cargas fiscales al patrimonio particular, sustentadas en la potestad tributaria del Estado.

**Contribuyente:** Persona que paga contribución al Estado.

**Costas:** Gastos producidos por un proceso judicial.

**Cremación:** Acción de quemar el cadáver de una persona para reducirlo a cenizas.

**Custodia:** Acción de custodiar una cosa o a una persona, responsabilidad que se tiene sobre la educación y el bienestar de una persona menor de edad.

**Decreto:** Resolución o decisión que toma una persona o un organismo con autoridad para ello.

**Desistimiento:** renuncia procesal de derechos o de pretensiones.

**Dicentes:** estudiante

**Doctrina:** Conjunto de ideas, enseñanzas o principios básicos defendidos por un movimiento religioso, ideológico, político, etc.

**Edictos:** Aviso, orden o decreto publicado por la autoridad con el fin de promulgar una disposición, hacer pública una resolución, dar noticia de la celebración de un acto o citar a alguien.

**Embargo:** Retención por orden judicial de un bien perteneciente a una persona, para asegurar la satisfacción de una deuda, el pago de las costas judiciales o el pago de la responsabilidad derivada de un delito.

**Emolumentos:**Pago que se da a un profesional o a un operario por un servicio o

Trabajo

**Enajenación:** Venta, donación o cesión del derecho o el dominio que se tiene sobre un bien o una propiedad.

**Endoso:** Cesión de un documento de crédito que una persona hace a favor de otra haciéndolo constar así en el dorso del documento.

**Enfoque:** Manera de valorar o considerar una cosa.

**Escalafón:** Clasificación de las personas que forman parte de un organismo o profesión, según su cargo, grado, categoría o antigüedad.

**Estatuto:** Reglamento, ordenanza o conjunto de normas legales por las que se regula el funcionamiento de una corporación o asociación.

**Esterilización:** Privación de la facultad de reproducción natural a una persona o un animal.

**Estrategia:** Serie de acciones muy medidas, encaminadas hacia un fin determinado, plan para dirigir un asunto.

**Estructura Organizacional:** La estructura organizacional de una empresa u otro tipo de organización, es un concepto fundamentalmente jerárquico de subordinación dentro de las entidades que colaboran y contribuyen a servir a un objetivo común.

**Exhumación:** Sacar a una persona o cosa del lugar en el que estaba enterrada; especialmente un cadáver.

**Exoneración:** Hacer que una persona quede libre de una carga, una culpa, una obligación o un compromiso.

**Extinción:** Hacer que una cosa se termine o deje de existir, especialmente después de haber ido disminuyendo o desapareciendo poco a poco.

**Factores de riesgo:** es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión.

**Flujo vial:** también puede conocerse como tráfico vehicular o tráfico.

**Folio:** Hoja de papel que resulta de cortar por la mitad un pliego, y cuyo tamaño equivale a dos cuartillas.

**Fortuito:** Que sucede inesperadamente y por casualidad.

**Garantía:** Seguridad de que una cosa va a suceder o realizarse.

**Género:** Conjunto de personas o cosas que tienen características generales comunes.

**Georeferencia**: Se refiere a la localización precisa en un mapa de cualquier lugar de la superficie terrestre.

**Gestión:** Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

**Guarismos:** Signo gráfico simple que expresa un número en un sistema de numeración; puede combinarse con otros para representar una cantidad.

**Impronta:**Reproducción de una imagen en hueco o en relieve sobre una materia

blanda.

**Impuesto:** Cantidad de dinero que hay que pagar a la Administración para contribuir a la hacienda pública.

**Imputables:** que se puede imputar, atribuir la responsabilidad de un delito a una persona.

**Incentivos:** Premio o gratificación económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejorresultado en una acción o en una actividad.

**Inclusión:** acción de incluir, poner una cosa en el interior de otra o dentro de sus límites.

**Infracciones:** Amonestación que se hace a un ciudadano por no haber cumplido alguna ley.

**Inhumación:** Enterrar el cadáver de una persona.

**Jurisprudencia:** Conjunto de las sentencias, decisiones o fallos dictados por los tribunales de justicia o las autoridades gubernativas.

**Legislación:** Conjunto de leyes por las cuales se regula un Estado o una actividad determinada.

**Levantamiento:** acción de levantar, suspensión de una pena o prohibición, llevada a cabo por una persona autorizada para ello.

**Logística:** Conjunto de los medios necesarios para llevar a cabo un fin determinado de un proceso complicado.

**Ludoteca:** Lugar público que dispone de juegos y juguetes con los que los usuarios pueden jugar.

**Misión:**Trabajo o encargo que una persona o un grupo tiene la obligación de hace.

**Mitigación:** acción de mitigar, Atenuar o suavizar una cosa negativa

**NNA:** niños, niñas y adolecentes

**Orquidectomía:** Extirpación de uno o ambos testículos.

**Ovariohisterectomía:** es un procedimiento quirúrgico que consiste en retirar del organismo los ovarios y el útero.

**Perito:** persona que por su profesión tiene conocimientos por ciertos puntos e informa al juez bajo juramento.

**Poder:** Tener autorización o permiso para hacer una cosa

**Poseedor:** aquella persona que, pudiendo ser o no el  propietario legítimo de  una cosa o bien, lo tiene en su poder.

**Predial:** es aquel tributo que se aplica al valor de los predios urbanos y rurales.

**Prevención:** Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

**Proponentes:** [Dicho](http://que-significa.com/significado.php?termino=dicho) de una [persona](http://que-significa.com/significado.php?termino=persona) o de una [entidad](http://que-significa.com/significado.php?termino=entidad), que [propone](http://que-significa.com/significado.php?termino=propone) [algo](http://que-significa.com/significado.php?termino=algo) o a [alguien](http://que-significa.com/significado.php?termino=alguien)

**Protocolos:** normas de cortesía que deben seguirse en el comportamiento cotidiano.

**Regulación:** determinación de las reglas que gobiernan algo

**Reposición:** acción y resultado de reponer algo o alguien

**Rotulo:** Título que se coloca al comienzo de un capítulo o de una parte de un escrito y que anuncia su contenido.

**RUNT:** Registro Único Nacional de Transito

**SIMIT:** sistema integrado de información de multas por infracción de tránsito.

**SOAT:** Seguro Obligatorio contra Accidentes de Transito

**Subsidio:** Ayuda económica que una persona o entidad recibe de un organismo oficial para satisfacer una necesidad determinada.

**Sujeto pasivo:** Es aquella persona física o jurídica obligada al cumplimiento de las obligaciones tributarias, puede ser como contribuyente o como responsable.

**Taxímetro:** En los taxis, aparato que calcula automáticamente el importe debido en proporción a la distancia recorrida.

**Tenedor:** Persona que tiene o posee una cosa, en especial la que posee legítimamente una letra de cambio u otro valor endosable.

**Tramite:** Cada uno de los estados o diligencias necesarios para resolver un asunto

**Tributos:** Cantidad de dinero que debe pagar un ciudadano al Estado para que haga frente a las cargas y servicios públicos.

**Tutor:** defensor, protector.

**Vallas:** Armazón o cartelera situada en la vía pública con fines publicitarios

**Valorización:** acción de valorar,  aumento del precio de una cosa.

**Viabilidad:** Posibilidad de llevarse a cabo un plan o proyecto.

Bibliografía

<http://www.wordreference.com/definicion/>

<http://es.thefreedictionary.com/>

Código de Ética

Manual de Calidad

Protocolos de Atención al Ciudadano

Matriz de Productos y Servicios de los Procesos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado por:****COMITÉ OPERATIVO CALIDAD-MECI** | **Revisado por:**Luz Adriana Hernández SalazarProfesional UniversitarioLíder de Proceso | **Aprobado por:** Luz Amparo Jiménez VillarragaGerente de Proceso |