



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
5	25/03/2021	Actualización del desarrollo de las actividades.

OBJETIVO

Recibir a través de los diferentes canales de atención las PQRS presentadas por la ciudadanía y grupos de valor de la Defensoría del Espacio Público y gestionarlas de acuerdo con las competencias de la entidad.

ALCANCE

Inicia con la orientación de los usuarios que solicitan información sobre los trámites y servicios de la Defensoría del Espacio Público y termina con la medición de la satisfacción de los usuarios.

DEFINICIONES Y SIGLAS

DEFINICIONES:

CONSULTA: Es el derecho fundamental que detenta toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular requerimientos escritos o verbales, en relación con las materias a su cargo. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 30 días hábiles).

FELICITACIÓN: Es una manifestación de satisfacción de un usuario, por la atención recibida por parte de un servidor público.

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas verbales o escritas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).

ORFEO: Sistema de Gestión Documental Interno

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).

SOLICITUD DE COPIAS: Es el derecho de acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 10 días hábiles). Resolución 279 del 01 de agosto de 2019 "Por la cual se actualiza y se establece la tabla de valores a cobrar por reproducción de información pública, en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público"

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: Petición formulada por los particulares para tener acceso a la información pública (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 10 días hábiles).

SUGERENCIA: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea, sugerencia y/o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).

CONSULTA, SOLICITUD O RECLAMO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar consultas o reclamos respetuosos verbales o escritas relacionadas con el tratamiento y la protección de sus datos personales.

SIGLAS:

CADE: Centro de Atención Distrital Especializado.

DADEP: Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Sigla con la que se identifica el derecho de petición en cada una de sus acepciones.

SAF: Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.

SAI: Subdirección de Administración Inmobiliaria y de Espacio Público.

SAT: Sistema de Asignación de Turnos.

SDQS: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha: Herramienta virtual de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el registro de quejas, reclamos, requerimientos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones, derechos de petición presentadas por la ciudadanía.

SIDEP: Sistema de información de la Defensoría del Espacio Público.

SRI: Subdirección de Registro Inmobiliario.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y ASPECTOS GENERALES

- Los canales destinados para la recepción de quejas, reclamos, requerimientos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones, derechos de petición de interés general o particular, son telefónico, virtual y presencial.
- Los funcionarios del área de Atención al Ciudadano que ejecutan este procedimiento deben conocer la siguiente información:
 - Guía de trámites y servicios del Distrito.
 - Trámites y otros procedimientos administrativos inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT
 - Manual de servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital
 - Manual para la gestión de peticiones ciudadanas
 - Protocolos de Atención al Ciudadano por canal
 - Política de protección de datos personales
 - Acuerdo 018 de 1999
 - Normograma del proceso de Atención al Cliente y/o Usuario
 - Términos de Ley vigentes para contestar requerimientos ciudadanos.
 - Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Decreto 197 de 2014
- Se debe disponer de los siguientes sistemas de información para consulta y radicación:
 - Sistema de Información del Departamento del Espacio Público - SIDEP, Sistema de Información Geográfica del Departamento del Espacio Público - SIGDEP
 - Sistema de Gestión Documental Interno -ORFEO.
 - Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS
 - Sistema de Asignación de Turnos-SAT
- Los servidores públicos que atienden el canal presencial, deben portar el chaleco institucional y el respectivo carné de identificación del DADEP, conforme al Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital
- Contar con los recursos humanos, tecnológicos y físicos necesarios para el buen desarrollo del procedimiento.
- Las solicitudes de información relacionadas con trámites ante el DADEP, conforme a la "guía de trámites y servicios", deben ser radicadas en el aplicativo de Gestión Documental Interno.
- Todas las solicitudes de información, quejas, reclamos, derechos de petición provenientes de la ciudadanía en general se deben registrar en Bogotá te Escucha- Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS de conformidad con lo establecido en el Manual para la gestión de peticiones de la Secretaría General-Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
- Las actividades que son punto de control, serán señaladas dentro del Flujograma con la figura de cuadrado y la sigla P.C dentro de ella.
- Cuando en las actividades se presenten incumplimiento de requisitos de norma o de los usuarios, deberán implementarse el procedimiento "Acciones correctivas, preventivas y de mejora".
- Cuando dentro del procedimiento se incluyan acciones de divulgación o comunicación estas deberán realizarse en el marco del Plan de comunicaciones del Departamento y deberá tener en cuenta los procedimientos y protocolos establecidos.

PRODUCTO

SALIDAS (Producto y/o Servicio)	DESCRIPCIÓN	USUARIO
Respuesta a los usuarios.	Constituye los lineamientos y guías de los funcionarios y/o contratistas para la buena prestación del servicio a los usuarios.	Todos los ciudadanos. Grupos de Valor y grupos de interés caracterizados.

NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS

- La normativa asociada al procedimiento se puede consultar en el Normograma: sgc.dadep.gov.co
- Los documentos asociados al procedimiento se pueden consultar en el siguiente vínculo: Listado Maestro de Documentos.
- Las disposiciones de almacenamiento y archivo se pueden consultar en el siguiente vínculo: Tablas de Retención Documental.

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	FORMATO Y/O REGISTRO
		INICIO			
1		Atender y orientar al usuario en cuanto a las PQRS a través de los diferentes canales aplicando el manual de servicio a la ciudadanía del distrito capital y los protocolos de atención al ciudadano	Máx. 10 Minutos	Funcionario de Atención al Usuario	Formatos para registrar atenciones por canal, formato de recepción de peticiones verbales, formato de felicitación, queja o reclamo, formato de encuestas de satisfacción de los canales de atención.
2		Suministrar la información requerida, aclarando las dudas en cuanto a: - Requisitos para presentar un trámite ante el DADEP, conforme a lo establecido en la "guía de tramites y servicios del Distrito" - Estado de un trámite - Estado de la Queja o Reclamo - Generalidades sobre la entidad - Información de otras entidades - Información sobre canales y puntos de atención	Máx. 20 Minutos	Funcionario de Atención al Usuario	
3		Entregar la información requerida de manera inmediata en los casos que soliciten: - Certificación de propiedad inmobiliaria - Copia de acta de cesión - Copias de radicado Lo anterior sujeto a la disponibilidad de la información en los Sistemas.	Máx. 5 Minutos	Funcionario de Atención al Usuario	SIDEP ORFEO SDQS
4		Direccionar al usuario a la ventanilla de Radicación - si se requiere-	Máx. 5 Minutos	Funcionario de Atención al Usuario	N.A.
5		Registrar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía y sus respuestas, en SDQS y en ORFEO	Máx. 10 Minutos	Funcionario de Atención al Usuario	SDQS ORFEO
6		Aplicar el formato de encuesta de satisfacción de los canales de atención.	Máx. 5 Minutos	Funcionario de Atención al Ciudadano	Formato encuesta de satisfacción de los canales de atención
7		Generar informes periódicos de: Informe mensual de PQRS (Circular 006 de 2017 Veeduría Distrital), Reporte de los indicadores de oportunidad, percepción y satisfacción de usuarios, informe mensual de las interacciones con los ciudadanos a través de las redes sociales (con información de contenido, periodicidad y número de interacciones), informe mensual de la satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios.			Informes, Reportes de indicadores, Bases de datos consolidadas,
8		Realizar seguimiento a la gestión de los tramites y servicios.	N.A.	Funcionario de Atención al Usuario	Informe encuesta de satisfacción frente a los trámites y servicios
9		Generar estadísticas de las atenciones prestadas por los diferentes canales registradas en los formatos de las bases de datos correspondientes las cuales se deberán revisar y actualizar para que sirvan de fuente de información para la caracterización de los grupos de valor y se fortalezca el servicio prestado. Los formatos de bases de datos de las atenciones mencionado deberán revisarse y ajustarse anualmente para mantenerlas actualizadas de acuerdo con los cambios normativos y procedimentales. Algunas de las estadísticas que se deben tener son: • Número total de peticiones atendidos por cada uno de los canales. • Tipo de atención prestada: Petición, queja, reclamo, felicitación y denuncia. • Número de requerimientos asignados por dependencia. • Número de vencimientos de las respuestas de los derechos de petición, clasificados por dependencia. • Datos consolidados de la encuesta de percepción y satisfacción del usuario en los puntos de atención. • Datos consolidados de la encuesta de satisfacción de los usuarios en relación con los trámites y servicios ofertados por el DADEP. • Datos consolidados de los requerimientos telefónicos del conmutador PBX.	N.A.	Funcionario de Atención al Usuario	Informes
		FIN			
AUTORIZACIÓN					
Elaboró: Alejandra María López Londoño Liliana Aguilar Puentes Profesionales Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.		Revisó: Isaías Sánchez Rivera Asesor Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.		Aprobó: Mariela Pardo Corredor Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	