



PROCEDIMIENTO

V2

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

VIGENCIA DESDE: 27/09/2016

CODIGO: 127-PRCAC-01

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	28/04/2014	Creación del documento
2	27/09/2016	Se ajustaron las definiciones, el objetivo, el alcance y el flujograma.

OBJETIVO

Recibir por medio de los canales establecidos las quejas, reclamos, requerimientos, felicitaciones, derechos de petición o solicitudes de información presentados por los usuarios con respecto a los servicios o productos brindados por el DADEP, dando trámite y solución o direccionarlos cuando el tema sea competencia de otra Entidad Distrital.

ALCANCE

Inicia con la orientación de los usuarios que solicitan información sobre los productos y servicios del DADEP y termina con la atención y/o solución a sus requerimientos. Aplica a todos los procesos de la entidad.

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).

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria y/o administrativa sancionatoria. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).

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

PETICION: 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).

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).

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).

SIGLAS:

CADE: Centro de Atención Distrital Especializado.

DADEP: Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

ORFEO: Herramienta virtual de gestión documental, que permite el registro, asignación, seguimiento y control digital de quejas, reclamos, requerimientos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y derechos de petición presentados por los usuarios.

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 de Quejas y Soluciones): 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 los usuarios.

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

SRI: Subdirección de Registro Inmobiliario.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y ASPECTOS GENERALES



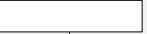





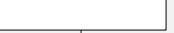

- Los canales destinados para la recepción de quejas, reclamos, requerimientos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones, derechos de petición de interés general o particular, son telefónicos, virtuales, escrito o presenciales.
- Los funcionarios de atención al usuario que ejecutan este procedimiento deben conocer la siguiente información:
 - Guía de tramites y servicios.
 - Protocolo de servicio personalizado de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano.
 - Acuerdo 018 de 1999.
- Se debe disponer de los siguientes sistemas de información para consulta y radicación:
 - Sistema de Información del Departamento del Espacio Público - SIDEP.
 - Sistema de Gestión Documental Interno - ORFEO.
 - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS
- Los servidores públicos que atienden el canal presencial, deben portar el chaleco institucional y el respectivo carné de identificación del DADEP, conforme al Instructivo de Atención al usuario.
- Contar con los recursos humanos, tecnológicos y físicos necesarios para el buen desarrollo del procedimiento.
- Las solicitudes de información relacionadas con un trámite ante el DADEP, conforme a lo establecido en la "guía de tramites y servicios", deben ser radicadas en el Aplicativo de Gestión Documental Interno.
- Todas las solicitudes de información (procesos misionales), quejas, reclamos, que correspondan a la entidad, se deben registrar en el aplicativo SDQS, informando el número de requerimiento al usuario.
- 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 denominado "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.

NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS

- La normativa asociada al procedimiento se puede consultar en el siguiente vínculo: Normograma
- 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 solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y peticiones; a través de los diferentes canales aplicando el instructivo de Atención al usuario	Máx. 10 Minutos	Funcionario de Atención al Usuario	Formato de Base de datos de Atención al Usuario
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" - 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	Formato de Base de datos de Atención al Usuario
3		Entregar la información requerida de manera inmediata en los casos que soliciten: -Copia de acta de cesión -Copias de radicado.	Máx. 5 Minutos	Funcionario de Atención al Usuario	SIDEP
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 los usuarios y sus respuestas, en el sistema Distrital SDQS y aplicativo de Gestión Documental Interno.	Máx. 10 Minutos	Funcionario de Atención al Usuario	Aplicativo SDQS - Aplicativo de Gestión Documental Interno
6		Aplicar el formato de encuesta de percepción y satisfacción de usuarios.	Máx. 5 Minutos	Funcionario de Atención al Usuario	Encuesta de percepción y satisfacción
7	 <p style="text-align: center;">P.C.</p>	Realizar seguimiento a la gestión de los tramites y servicios.	N.A.	Funcionario de Atención al Usuario	Informe
8		Generar estadísticas de atención al usuario	N.A.	Funcionario de Atención al Usuario	Informes estadísticos y de indicadores
		FIN			

AUTORIZACIÓN		
Elaboró: Bernardo Perugache Contratista Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.	Revisó: Luz Angélica Beltrán Beltrán Profesional Universitaria Oficina Asesora de Planeación Sandra Liliana Bautista López Asesora Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.	Aprobó: Rosalba Garcés Betancur Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario