



# Procedimiento ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

# V6

## Proceso ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

VIGENCIA: 16/08/2023

CODIGO: 127-PRCAC-01

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
6	16/08/2023	Se actualizó el objetivo vinculando los canales de atención al ciudadano Se realiza la revisión del alcance, vinculando la atención de los tres (3) canales: Presencial, virtual y telefónico. Se actualiza la definiciones y siglas, incluyendo definiciones como TRÁMITE, SERVICIO, OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (OPA), DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN Se actualizan las Condiciones Generales incluyendo las condiciones para cada uno de los canales. Se actualiza el flujograma de las actividades, identificando los puntos de control.

### 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 gestionárlas de acuerdo con las competencias de la Entidad, en igual forma los servicios brindados a través de los canales de atención (Virtual, presencial y telefónico) y su calificación a partir de la percepción y satisfacción de los ciudadanos(as)

### ALCANCE

Inicia con la atención y orientación de los(as) ciudadanos(as) que solicitan información sobre los trámites y servicios de la Defensoría del Espacio Público -DADEP y termina con la generación de informes y reportes que miden la satisfacción de los ciudadanos(as).

### DEFINICIONES Y SIGLAS

- Definiciones:**
- **Bogotá te escucha:** Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.
  - **Canal Presencial:** Punto de atención a través del cual los servidores públicos interactúan con la ciudadanía.
  - **Canal Telefónico:** Es el canal dispuesto a la ciudadanía para brindar información acerca de los trámites y servicios del Dádep.
  - **Canal Virtual:** Son los sitios web y herramientas virtuales que dispone la Entidad, para el acceso a la ciudadanía donde pueden realizar consultas, acceder a información, trámites y servicios de la Entidad.
  - **Consulta, Solicitud o Reclamo Protección de Datos Personales:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar consultas o reclamos respetuosos verbales o escritos relacionadas con el tratamiento y la protección de sus datos personales.
  - **Consulta:** Es el derecho fundamental que detenta toda persona de acudir ante las autoridades 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 por Actos de Corrupción:** Acto ciudadano individual y organizacional consciente, de alerta sobre un presunto hecho de corrupción, con la expectativa de que la autoridad responda y tome las medidas adecuadas. El cual la Entidad que reciba la denuncia por posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberá incluirla a través del Sistema Bogotá Te Escucha independiente el canal de recepción y clasificarla como "Denuncia por actos de corrupción". (Transparencia de Colombia, 2020, página 8)
  - **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).
  - **Felicitación:** Es una manifestación de satisfacción de un usuario, por la atención recibida por parte de un servidor público.
  - **Otro:** Sistema de Gestión Documental Interno.
  - **Otro Proceso Administrativo (OPA):** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad. (Artículo 3, Resolución 1099 de 2017)
  - **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).
  - **Servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos en la prestación de la misionalidad de la Entidad.

- **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).
- **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"
- **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)
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley. (Guía de rediseño institucional de entidades públicas, 2014, DAFP, Página 27)

- 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.
  - **SGC:** Subdirección de Gestión Corporativa
  - **SGI:** Subdirección de Gestión Inmobiliaria y de Espacio Público.
  - **SAT:** Sistema de Asignación de Turnos.
  - **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 2.0:** Sistema de Información de la Defensoría del Espacio Público.
  - **SIGDEP:** Sistema de Información Geográfica de la Defensoría del Espacio Público.
  - **SRI:** Subdirección de Registro Inmobiliario.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y ASPECTOS GENERALES

1. Para la ejecución de las actividades se debe tener en cuenta lo establecido en el Protocolo de Atención a la Ciudadanía para cada canal de atención en la Entidad.
2. Los canales dispuestos por la Entidad son presencial, telefónico y virtual.

### PRODUCTO

SALIDAS (Producto y/o Servicio)	DESCRIPCIÓN	USUARIO
Respuesta a los ciudadanos(as)	Respuesta dada por los funcionarios y/o contratistas aplicando los lineamientos y guías para la prestación del servicio a los ciudadanos(as)	Todos los ciudadanos. Grupos de Valor y grupos de interés caracterizados.
Percepción y satisfacción de los ciudadanos frente al servicio prestado	Constituye la calificación entregada por parte de los ciudadanos(as) a los servicios prestados por parte de la Entidad	Todos los ciudadanos. Grupos de Valor y grupos de interés caracterizados.

### NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS

- El control de los riesgos a la seguridad de la información, riesgos laborales, aspectos ambientales se pueden consultar en el Mapa de Riesgos Institucional.
- La normativa asociada al procedimiento se puede consultar en la Matriz de requisitos legales y normativos - Normograma del Proceso.
- Los documentos asociados al procedimiento se pueden consultar en el Listado Maestro de Documentos.
- Los registros asociados al procedimiento se pueden consultar en el Listado Maestro de registros.
- Las disposiciones de almacenamiento y archivo se pueden consultar en las Tablas de Retención Documental.

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	FORMATO Y/O REGISTRO
1		<b>INICIO</b>  Brindar la atención y orientación a la ciudadanía a través del canal presencial, telefónico y virtual aplicando el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital y los Protocolos de atención al ciudadano de la Entidad.	Máx. 20 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Formatos para registrar atenciones por canal (virtual, telefónico presencial), formato de recepción de peticiones verbales, formato de encuestas de percepción y satisfacción de los canales de atención.
		¿La solicitud de atención es presencial? Modulo Super CADE CAD.	Máx. 10 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	N/A

CONTROL DE CAMBIOS

2			Si la solicitud es de <b>Canal Presencial</b> Realizar la atención al ciudadano en el punto de contacto presencial del Super CADE CAD o Ferias de Servicio Ciudadano, de acuerdo al Protocolo de Atención a la Ciudadanía y la oferta de trámites y servicios de la Entidad.	Máx. 5 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Apoyo herramientas: SIDEPE, SIGEP, VUC, VUR
3			Analizar la necesidad del ciudadano. Realizar el análisis de la necesidad del ciudadano conforme a las inquietudes y/o exposición de cada caso y brindar la asesoría conforme a lo identificado.  En caso que corresponda a otro trámite y servicio de otra Entidad, indicar al ciudadano la(s) Entidad(es) responsables y brindar información de ubicación y horarios de atención.	Máx. 15 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	N/A
4			Aplicar la encuesta de percepción y satisfacción al ciudadano.	Máx. 5 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	<b>Para Canal de Atención Presencial - SuperCADE CAD:</b> Formato de encuestas de percepción y satisfacción de los canales de atención.  <b>Para Ferias de Servicio Ciudadano:</b> Se toma registro de las peticiones en el Formato de Recepción de Petición Verbal y el registro de Acta de Comunidades.
5			Llevar los registros de la información y alimentar la información existente.	Máx. 5 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Formatos para registrar atenciones por canal
			Fin.			
			¿La Solicitud de <b>Atención es Telefónica?</b> Centro de Contacto (Conmutador, celular o móvil y/o línea gratuita)  No, continuar con la actividad 12.			
6			Si, la solicitud es de <b>Canal Telefónico.</b> Recibir la llamada.	Máx. 15 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	N.A.
7			Atender la consulta, el agente atiende la consulta teniendo en cuenta los Protocolos de Atención a la Ciudadanía.	Máx. 2 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Sistema Bogotá te Escucha, ORFEO.
			¿La consulta puede resolverse?			
8			Si, se puede responder, dar respuesta al ciudadano(a) y continuar en la actividad 10.	Máx. 5 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Sistema Bogotá te Escucha, ORFEO.
9			No, se puede responder, informar al ciudadano el procedimiento a seguir y escalar la consulta a Segundo Nivel, buscando dar respuesta al ciudadano porque requiere información especializada  <b>Nota:</b> El segundo nivel hace referencia al traslado de la llamada al profesional y/o técnico especializado de las Subdirecciones y/o Dependencias de la Entidad.	Máx. 2 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	N/A
10			Aplicar la encuesta de percepción y satisfacción al ciudadano.	Máx. 2 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Formato de encuestas de percepción y satisfacción de los canales de atención.
11			Llevar los registros de la información en los formatos establecidos y alimentar la información existente por cada atención efectuada	Máx. 5 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Formatos para registrar atenciones por canal

CONTROL DE CAMBIOS

		<p>¿La solicitud de Atención es a través del <b>Canal virtual -Correo electrónico</b>?</p> <p><b>Atención virtual:</b> El canal virtual está conformado por el correo electrónico, chat - Alameda- y el Sistema para la gestión de Quejas y Soluciones -Bogotá Te Escucha.</p>			
12		<p>Atender al ciudadano a través de <b>correo electrónico</b> de acuerdo al Protocolo de servicio a la Ciudadanía</p>	Máx. 10 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	N/A
13		<p>Analizar la solicitud, identificando si corresponde a una a solicitud de una Entidad o una petición ciudadana.</p>	Máx. 3 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	N/A
		<p>¿Corresponde a una petición entre Entidades u otra diferente a una petición ciudadana?</p>			
14		<p>Si, corresponde a una petición entre entidades u otro tipo de solicitud diferente a una petición ciudadana se remite por correo electrónico a la Ventanilla de Correspondencia.</p>	Máx. 10 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	N/A
		<p>¿Corresponde a solicitudes de información, queja, reclamo, derechos de petición (interés general o particular), felicitaciones, sugerencias: provenientes de la ciudadanía en general?</p>			
15		<p>Si, corresponde a solicitudes de información, queja, reclamo, derechos de petición (interés general o particular), felicitaciones, sugerencias: provenientes de la ciudadanía en general, registrar en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y luego en el <b>Sistema de Quejas y Soluciones-Bogotá te Escucha- SDQS</b> de conformidad con lo establecido en el Manual para la gestión de peticiones de la Secretaría General-Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.</p>	Máx. 15 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Sistema Bogotá te Escucha y ORFEO
16		<p>Llevar los registros de la información y alimentar la información existente en los formatos establecidos.</p>	Máx. 5 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Formatos para registrar atenciones por canal
17		<p>Responder el correo electrónico informando el número de radicado tanto en Orfeo como en Bogotá Te escucha.</p>	Máx. 5 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	N/A
		<p>Fin.</p>			
		<p>¿La solicitud de Atención es a través del <b>Canal virtual -Chat</b> ?</p>			
18		<p>Si corresponde, atender al ciudadano a través del <b>Chat -Alameda</b> de acuerdo al Protocolo de servicio a la Ciudadanía</p>	Máx. 3 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	N/A
19		<p>Atender la consulta y orientar al ciudadano con su solicitud</p>	Máx. 15 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Sistema Bogotá te Escucha y ORFEO
20		<p>Llevar los registros de la información y alimentar la información existente</p>	Máx. 5 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Formatos para registrar atenciones por canal.
		<p>Fin.</p>			

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS					
		¿Se atiende la petición a través del Canal Virtual - <b>Bogotá te Escucha</b> ?			
21		Si, corresponde. Atender al ciudadano a través de <b>Bogotá te Escucha</b> de acuerdo al Manual de peticiones ciudadanas.	Máx. 15 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	N/A
22		Revisar la bandeja de Bogotá te Escucha.	Máx. 2 horas	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Sistema Bogotá te Escucha
		¿La petición es competencia del Dadep?			
23		No es competencia, trasladar la petición a la Entidad competente a través del sistema Bogotá te escucha	Máx. 15 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Sistema Bogotá te Escucha
24		Llevar los registros de la información y alimentar la información existente.	Máx. 10 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Formatos para registrar atenciones por canal
		Fin.			
25		Si es competencia, Registrar las SDQS en el Sistema de Gestión de Correspondencia ORFEO y se asigna a la dependencia competente.	Máx. 20 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Sistema Bogotá te Escucha y ORFEO
26		Informar al peticionario el número de radicado SDQS y el número de asignación de Orfeo a través del Sistema Bogotá te escucha e informar a que área se le asigne la petición ciudadana para su oportuna respuesta.	Máx. 5 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Sistema Bogotá te Escucha
27		Asignar la petición ciudadana a la dependencia competente, a través del Sistema Bogotá te escucha.	Máx. 5 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Sistema Bogotá te Escucha
28		Llevar los registros de la información y alimentar la información existente	Máx. 10 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Formatos para registrar atenciones por canal
		¿Se cuenta con el registro en los formatos dispuestos? Finalizadas las atenciones ciudadanas en los canales de atención de la Entidad.			
29		Verificar el registro completo de los formatos por cada canal de atención	Máx. 15 minutos	Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano	Formatos de registro consolidado de atenciones
		Fin			

CONTROL DE CAMBIOS

30		<p>Generar estadísticas de las atenciones prestadas por las 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.</p> <p>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.</p> <p>Algunas de las estadísticas que se deben tener son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número total de peticiones atendidos por cada uno de los canales.</li> <li>• Tipo de atención prestada: Petición, queja, reclamo, felicitación y denuncia.</li> <li>• Cantidad de Peticiones asignados por dependencia.</li> <li>• Datos consolidados de la encuesta de percepción y satisfacción de los ciudadanos en los puntos de atención.</li> <li>• Datos consolidados de los requerimientos telefónicos.</li> </ul>	<p>Máx. 5 días calendario desde el recibo del reporte mensual generado por la Secretaría General</p>	<p>Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano</p>	<p>Informes, Bases de datos consolidadas,</p>
31		<p>Generar y revisar los informes periódicos de: Informe mensual de PQRS (Circular 006 de 2017 Veeduría Distrital), reporte de los indicadores de oportunidad, percepción y satisfacción, franja horaria y uso de canales, Informe mensual de PQRS, Acceso a la Información, Dashboard, Boletín mensual y demás solicitados por terceros.</p>	<p>Máx. 10 días calendario, posteriores a la generación de estadísticas</p>	<p>Funcionario y/o Colaborador de Atención al Ciudadano</p>	<p>Informes, Reporte de indicadores, Bases de datos consolidadas,</p>
		<p>Fin.</p>			

AUTORIZACIÓN

<p><b>ELABORÓ:</b></p> <p><b>Nombres y Apellidos:</b> Paula Alejandra Martínez Calderón y Liliana Aguilar Puentes <b>Cargo:</b> Profesional Universitaria y Contratista Profesional</p>	<p><b>REVISÓ:</b></p> <p><b>Nombres y Apellidos:</b> Natalia Zamudio Zamudio <b>Cargo:</b> Asesor Subdirección de Gestión Corporativa</p>	<p><b>APROBÓ:</b></p> <p><b>Nombres y Apellidos:</b> Diana María Camargo Pulido <b>Cargo:</b> Subdirectora de Gestión Corporativa</p>
---	---	---