



# Protocolo Herramienta Tecnológica Mesa de Ayuda Jurídica

Código SG/MIPG 127-PROTGJ-01  
Vigencia desde 20/11/2023  
Versión 1

## Proceso Gestión Jurídica

## Tabla de Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivo .....	3
3.	Alcance.....	3
4.	Población.....	5
5.	Generalidades .....	5
5.1	Operativización de La Mesa de Ayuda Jurídica .....	5
5.2	Operativización de La Mesa de Ayuda Jurídica .....	5
5.3	Paso a paso para el acceso y uso de la Mesa de Ayuda Jurídica DADEP.....	6
5.3.1	Recepción de las consultas: .....	7
5.3.2	Agrupación y priorización:.....	7
5.3.2.1	Normatividad .....	7
5.3.2.2	Administración inmobiliaria .....	7
5.3.2.3	Registro inmobiliario y urbanismo. ....	8
5.3.2.4	Trámites judiciales.....	9
5.3.2.5	Contratación.....	10
5.3.2.6	Otros.....	11
5.3.3	Priorización del concepto o consulta jurídica.....	11
5.3.4	Repositorio de la Mesa de Ayuda Jurídica .....	11
5.3.5	Seguimiento a la gestión de la herramienta tecnológica Mesa de Ayuda Jurídica .....	12
5.3.6	Comité especializado de la Mesa de Ayuda Jurídica.....	12
5.3.7	Estados de la solicitud de concepto y consulta en la Mesa de Ayuda Jurídica .....	12
5.3.8	Requerimientos para registrar solicitudes de conceptos o consultas jurídica en la Mesa de Ayuda Jurídica .....	14
5.3.9	Procesamiento de la solicitud de concepto o consulta jurídica por parte del asesor especializado .....	14
5.3.9.1	Tiempo de respuesta .....	14
5.3.9.2	Respuesta .....	14
5.3.9.3	Construcción de la respuesta.....	15
5.3.9.4	Encuesta de satisfacción.....	15
5.4	Mesa de Ayuda Jurídica en imágenes.....	16

## 1. Introducción

Este documento tiene como propósito presentar los lineamientos de funcionamiento de la herramienta tecnológica de la *Mesa de Ayuda Jurídica*, para que los usuarios conozcan qué es, cómo opera, y así puedan hacer uso de ella.

La Mesa de Ayuda Jurídica es una iniciativa innovadora y estratégica del DADEP, es un mecanismo que de fácil acceso permite a cualquier persona solicitar conceptos y consultas jurídicas a la Oficina Jurídica, y que, mediante este mecanismo, se proyecte la respuesta a la solicitud de las áreas misionales. Además, la Mesa de Ayuda Jurídica cuenta con un comité conformado por profesionales especializados de diferentes áreas de la entidad, un equipo interdisciplinario que será convocado para dar un concepto de mayor calidad relacionado con la temática solicitada.

La orientación por parte de la Oficina Jurídica a través de la Mesa de Ayuda en la recepción y solución de las consultas o conceptos estarán en torno a los temas y subtemas definidos que constituyen problemas jurídicos reiterados, alertas o riesgos de gestión, asuntos estratégicos y estructurales, en relación con la defensa del Espacio Público y el Patrimonio inmobiliario Distrital.

## 2. Objetivo

Apoyar a las áreas misionales del DADEP en la conceptualización y asesoría jurídica necesaria para garantizar que todas las solicitudes de conceptos y consultas jurídicas sean atendidas bajo una línea jurisprudencial especializada en el marco del espacio público y el patrimonio inmobiliario distrital a través de la Mesa de Ayuda Jurídica.

## 3. Alcance

Este documento presenta la operativización de la Mesa de Ayuda Jurídica en la herramienta tecnológica desde la recepción de las solicitudes de conceptos y consultas jurídicas que serán priorizadas a partir de criterios objetivos determinados en este protocolo, y continuara con el análisis, asesoría y orientación según alcance del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), incorporado por la Ley 1755 de 2015, adoptado

como parte de las funciones de la Oficina Jurídica establecidas en el Decreto 478 de 2022, artículo 5 numeral 23.

Los conceptos y consultas jurídicas que se emitan en el marco de la Mesa de Ayuda jurídica del DADEP serán de carácter general, por lo que, no resuelve casos particulares, ni analiza situaciones concretas que son del resorte de las áreas o instancias institucionales que tienen la competencia para abordar y resolver temas relacionadas con las obligaciones asignadas; o brindar la orientación o asesoría pertinente.

De acuerdo con lo anterior en la Mesa de Ayuda Jurídica se atenderá las solicitudes de concepto y consulta, entendiendo que:

Consulta jurídica:

*“Las consultas son aquellas solicitudes presentadas por la ciudadanía; generalmente se refiere a aspectos puntuales y su respuesta no necesariamente corresponde a la dependencia jurídica”<sup>1</sup>.*

Y concepto jurídico se define en los siguientes términos:

*“Los conceptos son la manifestación de las opiniones técnico-jurídicas de una autoridad investida de funciones asesoras o consultivas, generalmente por parte de la dependencia jurídica. Se formulan como respuesta a solicitudes de carácter jurídico realizadas por dependencias internas, por organismos o entidades públicas y por ciudadanos. En síntesis, dan lineamientos jurídicos generales”<sup>2</sup>.*

De conformidad con lo anterior se entenderá por concepto jurídico aquel que cumple con las siguientes características:

*“Conclusión sobre un tema de carácter particular o general, a la que se llega después de un análisis de los hechos y de la normatividad, jurisprudencia y doctrina vigentes y aplicables al tema en estudio. El concepto jurídico puede rendirse de manera escrita cuando así se solicite o de manera verbal por parte del jefe o profesional de la Oficina Asesora Jurídica, en asesoría prestada a los integrantes de un comité, junta o mesa de trabajo, sobre la viabilidad legal de un tema sometido a estudio o sobre la aplicación de normas e instrumentos jurídicos necesarios para el cabal desempeño de las actividades de la Entidad”<sup>3</sup>.*

<sup>1</sup>Instrumento de Gerencia No. 8 l Unificación conceptos – 2019

<https://www.secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/micrositio/Instrumento%20de%20Gerencia%20No.%208%20l%20Unificacio%CC%81n%20conceptos.pdf>

<sup>2</sup>Instrumento de Gerencia No. 8 l Unificación conceptos – 2019

<https://www.secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/micrositio/Instrumento%20de%20Gerencia%20No.%208%20l%20Unificacio%CC%81n%20conceptos.pdf>

<sup>3</sup>Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá- <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/concepto->

## 4. Población

Todas y todos los colaboradores del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP que en el marco de la misionalidad de la entidad requieren de consultas o conceptos jurídicos.

## 5. Generalidades

### 5.1 Operativización de La Mesa de Ayuda Jurídica

La herramienta contiene lo siguiente:

- a. Un módulo creación de la solicitud,
- b. Un módulo de procesamiento de la información,
- c. Un módulo de cierre y estadística.

Además, cuenta con una variable de agrupación y priorización objetiva de las solicitudes de conceptos y consultas jurídicas registradas en la herramienta tecnológica.

Cuando la solicitud de concepto o consulta jurídica requiera de un análisis especializado en diferentes áreas del espacio público y patrimonio inmobiliario, se convocará el comité de la Mesa de Ayuda Jurídica, el cual estará conformado por profesionales expertos en temas misionales y de diferentes disciplinas del DADEP.

También, la Mesa de Ayuda Jurídica cuenta con un repositorio de información de años anteriores y vigente.

Todas y todos los colaboradores del DADEP junto con el equipo especializado podrán usar esta información como insumo o soporte en la construcción de la respuesta a la consulta o concepto jurídico.

### 5.2 Operativización de La Mesa de Ayuda Jurídica

Para garantizar el acceso y uso de la Mesa de Ayuda Jurídica se definieron usuarios, los cuales se agrupan en los siguientes roles:

1. **Rol consulta.** Este rol será asignado a todos los funcionarios y contratistas del DADEP que requieran acceder al módulo creación para registrar la solicitud en relación a la necesidad de un concepto o una consulta jurídica que tenga.
2. **Rol de Administrador.** Este rol será asignado al Jefe de la Oficina Jurídica, y a quién haga sus veces de Secretaria (o) técnica (o) de la Mesa de Ayuda Jurídica. La persona que ejerza este rol, también será la encargada de convocar y organizar las reuniones del comité cuando se requiera, con las de las diferentes áreas según necesidad del concepto o consulta jurídica.
3. **Rol de Asesor Especializado.** Este rol será asignado a los asesores jurídicos especializados de la Oficina Jurídica en el Un módulo de procesamiento de la información, a quienes la secretaria técnica de la Mesa de Ayuda Jurídica asignará las solicitudes de conceptos o consulta jurídicas priorizadas para que sean estudiadas y se proyecte lineamientos orientadores al respecto, los cuales, deben ser avalados por el Jefe de la Oficina Jurídica.
4. **Rol de Dirección.** Este rol será asignado al Director (a) General de la entidad y/o a quien delegue y tendrá acceso a todos los módulos de la herramienta de la mesa de ayuda jurídica.

### 5.3 Paso a paso para el acceso y uso de la Mesa de Ayuda Jurídica DADEP

La herramienta tecnológica de la Mesa de Ayuda Jurídica estará alojada en la intranet del DADEP, que permitirá:

1. La recepción de consultas.
2. La priorización de estas (según criterios previamente definidos).
3. La agrupación por temáticas y subtemáticas de cada concepto o consulta jurídica para facilitar la especialidad de las respuestas.
4. La consolidación de un repositorio con la información de conceptos o consultas jurídicas emitidas, que servirá como insumo en la construcción de las respuestas posteriores.
5. Seguimiento a las solicitudes y respuestas de los conceptos y consultas jurídicas. Módulo de indicadores de gestión, a través del cual se puede medir la eficiencia y efectividad de la gestión en la atención a solicitudes de conceptos o consultas jurídicas.

### 5.3.1 Recepción de las consultas:

La o el solicitante deberá diligenciar el módulo de creación de la solicitud completando la siguiente información:

1. Identificación del consultante (nombre, área, rol etc.)
2. Formulación de solicitud de concepto o la consulta jurídica.
3. Adjuntar anexos (soportes) de la solicitud.

### 5.3.2 Agrupación y priorización:

La Mesa de Ayuda Jurídica contiene una variable de categorización de temáticas en la cual, la o el solicitante deberá seleccionar la subtemática y temática requerida para clasificar la solicitud de la consulta o de concepto jurídico.

Las temáticas y subtemáticas que se encuentran en la Mesa de Ayuda Jurídica son:

#### 5.3.2.1 Normatividad

Está relacionado con la normativa de las competencias del DADEP.

- Revisión de normatividad vigente aplicable a las competencias del DADEP o de interés del DADEP.
- Revisión de proyectos de normatividad de la entidad, distrital y nacional.
- Análisis de interpretación de norma en los asuntos de competencia de DADEP (hermenéutica jurídica).
- Análisis de competencias del DADEP.
- Consultas sobre jurisprudencia y doctrina en materia de espacio público.

#### 5.3.2.2 Administración inmobiliaria

Se refiere a temas relacionados con la defensa, inspección, vigilancia, regulación y control del espacio público del Distrito Capital, la administración de los bienes inmuebles, y la conformación del inventario general del patrimonio inmobiliario distrital.

- Aprovechamiento económico del espacio público.
- Vendedores informales en espacio público.
- Asociaciones público-privadas.
- Pago de servicios públicos domiciliarios, gastos de administración y mantenimiento de la propiedad inmobiliaria distrital

- Salones comunales.
- Inmuebles públicos originados en daciones en pago
- Gestión de bienes públicos sometidos al régimen de propiedad horizontal
- Enajenación de Bienes fiscales.
- Administración de Bienes de uso público.
- Restitución de tenencia de inmuebles públicos.
- Aplicación de instrumentos para la administración directa o indirecta de bienes públicos - espacio público.
- Integración jurídica para la formulación y adopción de instrumentos de gestión de espacio público en el marco jurídico de la Política Distrital de Espacio Público.
- Recuperación, cuidado y administración de salones comunales, parqueaderos y bahías.
- Construcciones en predio ajeno relacionadas con los bienes públicos.
- Cerramientos.
- Huertas urbanas y construcciones en antejardín
- Normatividad urbana para garantizar el uso y goce del espacio público.
- Intervención de espacio público con obra civil o pública.
- Gestión interinstitucional para el manejo administración y aprovechamiento de espacio público.
- Formulación y operación de planes parciales.

### 5.3.2.3 Registro inmobiliario y urbanismo.

Se refiere al proceso de titulación y saneamiento de la propiedad inmobiliaria distrital.

- Saneamiento predial de bienes públicos.
- Actualización de información catastral para bienes públicos.
- Aplicación de normatividad en materia de desarrollos humanos legalizados
- Aplicación de normatividad en materia de licencias urbanísticas.
- Zonas de reserva, afectaciones urbanísticas y relacionadas.
- Bienes públicos y espacio público en Planes parciales, Planes de implantación, Planes de regularización y manejo, planes de ordenamiento zonal y demás instrumentos de planificación y gestión urbanística.
- Análisis de normas del Plan de ordenamiento territorial- POT en materia de espacio público.
- Naturaleza jurídica y características de los predios públicos.
- Zonas de cesión obligatoria gratuita (cargas locales) y cesiones del 7%.
- Desafectación de predios públicos
- Interpretación de documentos urbanísticos.



- Mobiliario Urbano
- Recuperación del espacio público
- Tomas de posesión y declaratoria de espacio público.
- Asuntos registrales y notariales asociados al espacio público.
- Normatividad de constitución de Propiedad horizontal asociada a los bienes públicos.
- Bienes baldíos y su incorporación al inventario inmobiliario distrital.
- Humedales.
- Restitución voluntaria de los bienes públicos.
- Enajenación y entrega de predios (actas de entrega, permisos de ocupación, etc.).
- Normatividad sobre usos del suelo en relación con bienes públicos.
- Reparto, asignación y manejo de Cargas generales y Cargas locales en instrumentos de planificación, gestión y financiamiento urbanístico.
- Escrituración de bienes públicos y afectos al uso público.
- Incorporación de bienes al inventario Distrital.
- Donaciones de bienes inmuebles.
- Falsedad en documento de escritura pública.
- Estudio de títulos de predios.
- Certificaciones de cabida y linderos.
- Adquisición predial por motivos de utilidad pública.

#### 5.3.2.4 Trámites judiciales

Se refiere a la representación judicial de la entidad, así como lo relacionado con las distintas actuaciones administrativas que se surten al interior del DADEP. Lo que incluye el trámite de notificaciones, recursos, silencio administrativo y comunicación de los actos administrativos dictados por la entidad.

- Acciones populares a urbanizadores
- Acciones populares encaminadas a la recuperación de los bienes de uso público y/o fiscales
- Acciones populares en general
- Estado de algún proceso
- Procesos de saneamiento jurídico de los bienes públicos o fiscales
- Demandas y Denuncias interpuestas por el DADEP
- Procesos Civiles:
  - ✓ Restitución bien Inmueble Arrendado

- ✓ Ejecutivo
  - ✓ Reivindicatorio
  - ✓ Pertenencia
  - ✓ Pertenencia
  - ✓ Divisorio
  - ✓ Rescisión o nulidad de Escritura Pública
  - ✓ Deslinde y amojonamiento
  - ✓ De la jurisdicción de lo contencioso Administrativo:
  - ✓ Nulidad y Restablecimiento del Derecho
  - ✓ Reparación directa
  - ✓ Nulidad Simple
  - ✓ Contractual
  - ✓ Acción de Repetición
- De la Jurisdicción Laboral
    - ✓ Ordinario Laboral
- Repuestas a radicados procedentes de juzgados
  - Pérdida de fuerza ejecutoria de los actos administrativos que ordenan la restitución de los bienes de uso público dentro de las actuaciones administrativas de las alcaldías locales.

### 5.3.2.5 Contratación

Se refiere a temáticas relacionadas con el proceso de contratación con formalidades plenas que adelante la entidad.

- - Contratación de mínima cuantía
  - Estudios previos
  - Riesgos contractuales y matriz de riesgos
  - Modalidades de la contratación
  - Contratos de prestación de servicios
  - Convenios
  - Contratos interadministrativos
  - Contratos de mantenimiento en el marco del CAMEP y Convenios Solidarios
  - Contratación de eventos
  - Contratos de arrendamiento
  - Comodatos
  - Actas de entrega

- Seguimiento contractual revisión de pólizas
- Responsabilidad civil extracontractual
- Modificaciones contractuales
- Verificación y cumplimiento de las obligaciones contractuales
- Desequilibrio económico
- Teoría de la imprevisión
- Liquidación de contratos
- Liquidación de convenios interadministrativos
- Registros de marcas
- Lineamientos de la contratación
- Procesos en el SECOP I y II

#### 5.3.2.6 Otros

Este ítem se refiere a diferentes temas de interés de consultas y conceptos jurídicos.

- Pensiones
- Carrera administrativa
- Nómina laboral.
- Seguridad social de servidores públicos.
- Vinculación o status laboral de contratistas.
- Pago compensatorio de servidores públicos.

Nota: la clasificación que realice el consultante será verificada por el abogado(a) de la Oficina Asesora Jurídica en su rol de especialista, según el análisis de la solicitud y una verificación de la información presentada. Con probabilidad de que la clasificación inicialmente remitida sea modificada.

#### 5.3.3 Priorización del concepto o consulta jurídica

La herramienta tecnológica de la Mesa de Ayuda Jurídica contiene una variable de priorización para que quien haga las veces de abogado asesor especializado señale la priorización de la solicitud de concepto o consulta jurídica de acuerdo con los términos, la categorización y complejidad del concepto o consulta jurídica.

#### 5.3.4 Repositorio de la Mesa de Ayuda Jurídica

El objetivo de este repositorio es que aquella persona que explore la Mesa de Ayuda Jurídica encuentre información relacionada con las dudas jurídica que tenga, por lo que, con los buscadores, la herramienta lo remitirá a los conceptos o respuestas a

consultas jurídicas. Este repositorio contiene información de emisión de conceptos y consultas jurídicas desde la vigencia normativa 2017 a la actualidad. Como recomendación a las personas que requieren de un concepto o consulta jurídica, es importante que consulten el repositorio previamente al registro de la solicitud.

Todas y todos los funcionarios y contratistas del DADEP podrán hacer uso de este repositorio cuando se requiera información solicitada en un concepto o consulta jurídica, que se esté relacionada con la misionalidad de la entidad.

### 5.3.5 Seguimiento a la gestión de la herramienta tecnológica Mesa de Ayuda Jurídica

La herramienta contiene el módulo de seguimiento y estadísticas con que, periódicamente se realizará el seguimiento a las solicitudes y respuestas de los conceptos y consultas jurídicas que son registradas en un periodo específico, con el fin de valorar la eficiencia en la gestión de la solicitud a través de la mesa de ayuda jurídica.

Así mismo, esta herramienta podrá generar medición de indicadores de gestión, relacionados con el procesamiento de los conceptos y las consultas como alertas tempranas o tomas de decisiones en lo relacionado con la generación de la asesoría especializada que se hace desde la mesa de ayuda jurídica.

### 5.3.6 Comité especializado de la Mesa de Ayuda Jurídica

Cuando los trámites que sean registrados en la Mesa de Ayuda Jurídica requieran de una asesoría especializada o de carácter técnico según las áreas misionales del DADEP, se convocará una sesión de trabajo interdisciplinario, necesaria para atender la solicitud de concepto o consulta jurídica.

Estas sesiones de trabajo se harán en el marco del reglamento del Comité de La Mesa de Ayuda Jurídica y las decisiones allí tomadas, serán registradas en la herramienta dentro del procesamiento de la atención al concepto o la consulta jurídica.

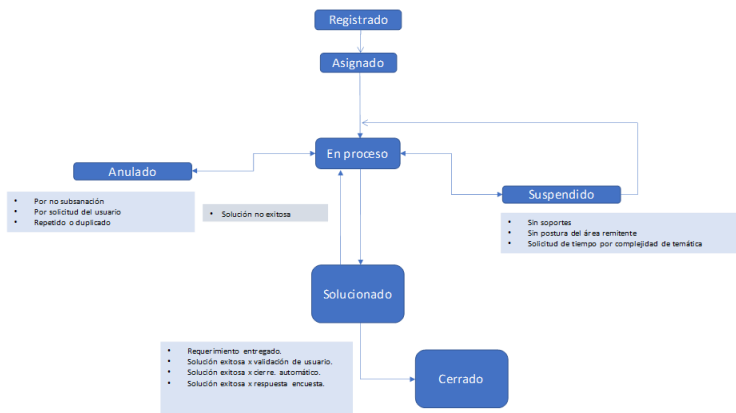
### 5.3.7 Estados de la solicitud de concepto y consulta en la Mesa de Ayuda Jurídica

La herramienta tecnológica de la Mesa de Ayuda Jurídica cuenta con unos estados de procesamiento de la solicitud de conceptos y consultas jurídicas, los cuales irán cambiando en la medida que avanza la gestión en la emisión de la respuesta. El procesamiento por estados, iniciará desde que se haga el registro de la información

en la herramienta, y éstos cambiarán cuando sean procesados por el profesional especializado.

Los estados que se manejarán en el proceso son:

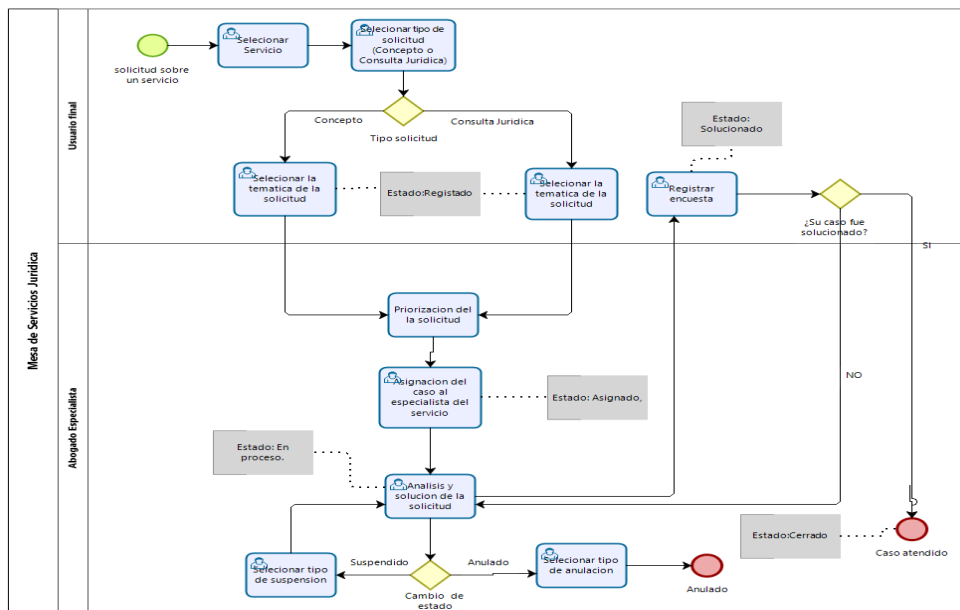
Imagen 1: Estados de las solicitudes de conceptos y consultas jurídicas de la Mesa de Ayuda Jurídica.



Fuente: Elaboración propia 2021 – Oficina de Tecnologías de la Información- OTIC

Imagen 2: Flujo de trabajo Mesa de Ayuda Jurídica

Flujo de trabajo Mesa de Ayuda Jurídica



Fuente: Elaboración propia 2021 - Oficina de Tecnologías de la Información- OTIC

### 5.3.8 Requerimientos para registrar solicitudes de conceptos o consultas jurídica en la Mesa de Ayuda Jurídica.

El consultante debe diligenciar la información del módulo de creación de la solicitud de concepto o consulta jurídica garantizando como mínimo la siguiente información:

1. Un relato sintético de los antecedentes de la solicitud de concepto o consulta jurídica.
2. Presentar preguntas formuladas de manera clara, concreta y precisa.
3. Incluir el pronunciamiento jurídico respecto de la pregunta o cada una de las preguntas formuladas, y cuando se requiera o la especialidad lo requiera, se presente el pronunciamiento técnico, lo que implica un análisis previo por parte de la dependencia u organismo o entidad solicitante.
4. Adjuntar los archivos soportes o anexos requeridos que aporten en el análisis de la solicitud para absolver la consulta.
5. La solicitud de concepto o consulta que venga de las dependencias del DADEP será analizada y atendida en los 30 días establecidos en los términos por la ley 1755 de 2015 para el análisis y respuesta del concepto.

### 5.3.9 Procesamiento de la solicitud de concepto o consulta jurídica por parte del asesor especializado

#### 5.3.9.1 Tiempo de respuesta

Se fijará el tiempo de respuesta de acuerdo con los términos y la complejidad de las solicitudes de conceptos y consultas jurídicas. El plazo máximo será de 30 días<sup>4</sup>, o los plazos de acuerdo con los términos especificados en el requerimiento.

#### 5.3.9.2 Respuesta

Las respuestas a las solicitudes de conceptos y consultas jurídicas deben ser debidamente aprobadas y firmadas por la o el Jefe de la Oficina Jurídica y radicadas en el sistema de Orfeo del DADEP.

---

<sup>4</sup> Ley 1755 del 2015, artículo 14

### 5.3.9.3 Construcción de la respuesta

El profesional especializado al que se le asigne la solicitud deberá implementar los siguientes pasos:

1. Validar la priorización realizada a la solicitud por la o el secretario técnico previo análisis de la información registrada en la Mesa de Ayuda Jurídica relacionada con la solicitud.
2. Reasignar temática y subtemática realizada por el consultante cuando sea necesario, previo análisis de la información registrada en la Mesa de Ayuda Jurídica relacionada con la solicitud.
3. Señalar los fundamentos legales, jurisprudenciales y doctrinales analizados para la construcción de la respuesta a la solicitud del concepto o consulta.
4. Hacer el relato sintético de la respuesta a la solicitud de concepto o consulta jurídica que será remitida al consultante.
5. Cargar el archivo de respuesta a la solicitud de concepto o consulta jurídica en la Mesa de Ayuda Jurídica previa remisión al consultante.
6. Cerrar el caso en la Mesa de Ayuda Jurídica y verificar la remisión de la respuesta al solicitante, junto con la solicitud de la encuesta de satisfacción.

Nota: El profesional especializado deberá proyectar y radicar la respuesta a la solicitud de concepto y consulta jurídica en el ORFEO y debe ser validada y firmada por el Jefe de la Oficina Jurídica previa remisión al consultante.

### 5.3.9.4 Encuesta de satisfacción

Para dar por terminada la solicitud, el solicitante deberá diligenciar una encuesta que medirá la calidad en la gestión del caso registrado en la Mesa De Ayuda Jurídica. La encuesta tendrá las siguientes preguntas:

1. ¿Su concepto o consulta jurídica fue solucionada?
  - a. Si fue solucionado, marque SI
  - b. de lo contrario, marque NO
2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la solución brindada al concepto o consulta jurídica?

- Califique de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja
3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la gestión del especialista que atendió su solicitud de concepto o consulta jurídica?

Califique de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja

4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del concepto o consulta jurídica?

Califique de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja

5. ¿Con la atención al concepto o consulta jurídica, el área de recepción cumplió con los términos de respuesta?
- Si fue solucionado, marque SI
  - de lo contrario, marque NO

#### 5.4 Mesa de Ayuda Jurídica en imágenes

Se debe acceder desde los navegadores Google Chrome, Firefox o Microsoft Edge en el siguiente link <http://mesadeayudajuridica.dadep.gov.co/>

Acceso: navegador de internet Google Chrome, Firefox o Microsoft Edge a través de la dirección <http://mesadeayudajuridica.dadep.gov.co/>

Modulo: creación de un caso y módulos de registro de información según requerimiento de las demás áreas del DADEP y acceso repositorio.



Modulo: registro y selección de categorización de conceptos y consultas jurídicas según requerimientos.

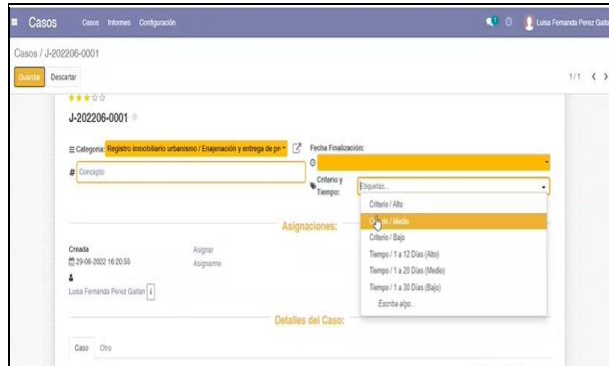
Modulo: categorización por categoría y subcategoría según concepto o consulta jurídica requerida.

Modulo: registro de información básica de quién hace el requerimiento, incluyendo información de remisión de respuesta y contacto con el usuario.

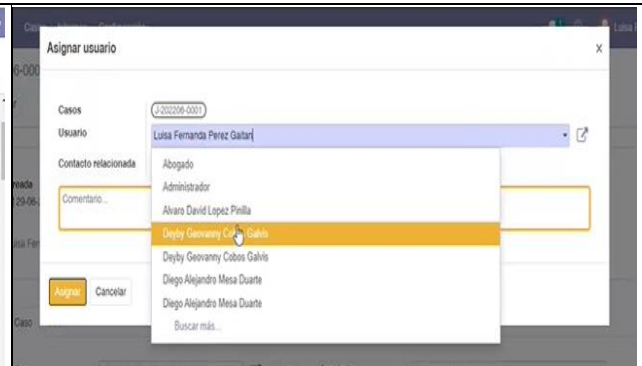
Modulo: registro de información relacionada con el requerimiento de concepto y consulta jurídica.

Modulo: registro de información del caso junto con cargue de documentos anexos necesarios para la atención del requerimiento.

Modulo: de clasificación y asignación de requerimientos a profesionales especializados.



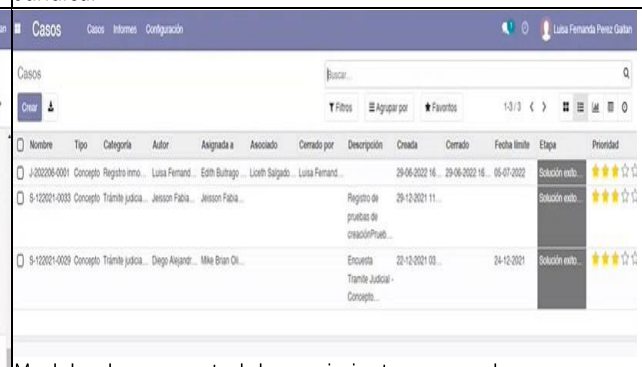
Modulo: priorización de casos según requerimientos normativos para respuesta.



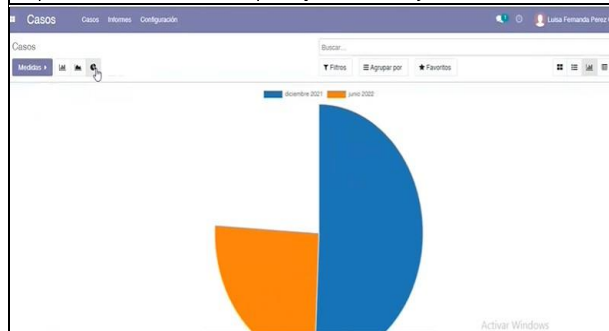
Modulo: asignación y reparto de requerimientos de conceptos y consultas jurídicas a equipo especializado Mesa de Ayuda Jurídica.



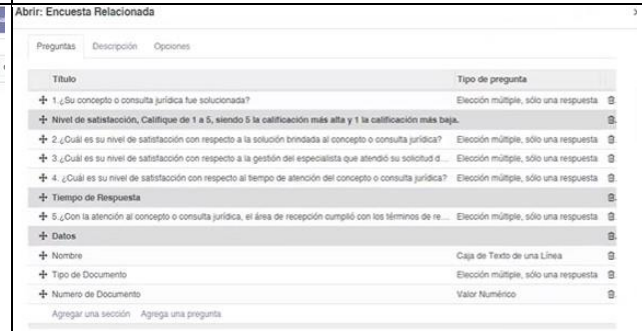
Modulo: de información y cargue de anexos a la respuesta de requerimientos de conceptos y consultas jurídicas.



Modulo: de control de seguimiento a casos de requerimientos de conceptos y consultas jurídicas



Modulo: estadísticas con estado de casos y monitoreo de la gestión de atención a los requerimientos de conceptos y consultas jurídicas.



Modulo: de medición de percepción de usuarios de atención a los requerimientos de conceptos y consultas jurídicas.

Modulo: repositorio de información con respuestas a requerimientos a conceptos y consultas jurídicas.

Modulo: de consulta de información con respuestas a requerimientos a conceptos y consultas jurídicas del repositorio

Proyectó: Luisa Fernanda Pérez Gaitán – Profesional Contratista Oficina Jurídica  
 Revisó: Edith Buitrago Varón – Profesional Contratista Oficina Jurídica  
 Aprobó: Carlos Alfonso Quintero Mena – Jefe de la Oficina Jurídica Fecha

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	20/11/2023	Creación del Protocolo Herramienta Tecnológica Mesa de Ayuda Jurídica