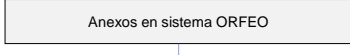



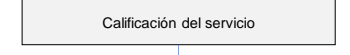

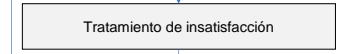


<b>OBJETIVO:</b>	Atender los requerimientos para la protección de los Derechos de la gente, a través de los diferentes canales de comunicación definidos por la entidad, en el marco de los deberes Constitucionales que le asisten a la Personería Distrital de Santiago de Cali.
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con el requerimiento de la persona, que activa la ruta a seguir de acuerdo a cada caso, permitiendo realizar una gestión oportuna, termina con la medición del grado de satisfacción y el cierre de gestión mediante el uso del aplicativo diseñado para tal fin.
<b>ENTRADAS</b>	<b>POLITICA DE OPERACIÓN</b>
Requerimientos de la gente a través de los diferentes canales de comunicación, definidos por la entidad.	<p>Todos los requerimientos presentados por la gente, serán atendidos por el Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH - UPAP DDHH de acuerdo a sus competencias.</p> <p>El tiempo para respuesta varía de acuerdo al grado de vulneración de los derechos y lo establecido en la Ley 1755 de 2015:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Casos de extrema vulneración: Su atención no podrá exceder las 24 horas de recibida la petición. Se manejarán los canales telefónico y presencial.</li> <li>2. Requerimientos radicados a través del Sistema orfeo: Las peticiones radicadas a través del sistema orfeo, serán respondidos en un máximo de 15 días hábiles.</li> <li>3. No competencia: Cuando se reciba un requerimiento que no sea de competencia de la Personería, esta debe ser trasladada al competente en un tiempo menor de 5 días hábiles.</li> </ol> <p>Se propenderá por brindar solución a todos los requerimientos, para lograr un alto grado de efectiva en los casos, para lo cual deben agotarse los diferentes mecanismos de protección, establecidos en el centro de atención.</p>

PROCEDIMIENTO					
No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES DE CONTROL	REGISTRO	RESPONSABLE	FRECUENCIA
	(INICIO)	Inicio			
1	Requerimiento	<p>3. Canal Telefónico 24 horas.</p> <p>Los requerimientos de los ciudadanos son recibidos a través de la línea de atención 318335722, la cual funciona 24 horas, y es atendida por Personer@ Delegad@.</p> <p>Así mismo, el servicio 24 horas, actuará cuando se requiera proteger los derechos fundamentales de los ciudadan@s, como marchas, visitas y recorridos programados, entre otros.</p> <p>También atenderá peticiones escritas que requieran intervención urgente.</p> <p>Nota: Las peticiones recibidas a través de orfeo, deberán ser registradas en los sistemas establecidos dentro del procedimiento de peticiones escritas.</p>	Registro Atención Telefónica UPAP SG.FO.090 V5.0 F2021/07/15.	Personer@ Delegad@ servicio 24 horas	Diario
2	PROGRAMADO / Ingreso requerimiento TELEFÓNICO				
3	Conocimiento del caso	El funcionario de turno, escucha al ciudadan@ y conoce de primera mano la situación, determinando la competencia para intervenir en la protección de los derechos del mismo y explica al ciudadano las acciones a adelantar.	Registro Atención Telefónica UPAP SG.FO.090 V5.0 F2021/07/15.	Personer@ Delegad@ servicio 24 horas	Inmediato
4	Actuación inmediata	Cuando se evidencie vulneración de derechos fundamentales, el funcionario adelantará gestiones pertinentes, para evitar la vulneración.	Registro Atención Telefónica UPAP SG.FO.090 V5.0 F2021/07/15.	Personer@ Delegad@ servicio 24 horas	< 4 horas
5	NO Visita SI	En el caso que se requiera realizará visita prioritaria ante las instituciones.	Acta de visita SG.FO.050 V5.0 F2020/10/30	Personer@ Delegad@ servicio 24 horas	< 6 horas
6	Acompañamiento en campo	El funcionar@ de turno, se desplazará en vehículo oficial a las entidades respectivas, una vez en la entidad deberá acreditarse como funcionario con carné y chaleco.  Siempre se debe diligenciar acta de visita, la cual estará firmada por el funcionario que atiende la visita y el personer@ delegad@, cuando se encuentre en la entidad el peticionario, también deberá consignar su firma.	Acta de visita SG.FO.050 V5.0 F2020/10/30	Personer@ Delegad@ servicio 24 horas	< 6 horas
7	Otras Gestiones	El funcionario@ adelantará las gestiones pertinentes, a través de los canales de comunicación establecidos con las entidades, para brindar respuesta y solución al caso.	Registro Atención Telefónica UPAP SG.FO.090 V5.0 F2021/07/15. Correos electrónicos WhatsApp	Personer@ Delegad@ servicio 24 horas	< 4 horas
8	NO Resuelta SI	En el caso que la petición no sea resuelta de manera inmediata, el funcionario@ de turno deberá continuar con el caso hasta su respuesta de fondo.	Registro Atención Telefónica UPAP SG.FO.090 V5.0 F2021/07/15. Correos electrónicos WhatsApp	Personer@ Delegad@ servicio 24 horas	24 horas
9	Respuesta	Una vez adelantadas las gestiones pertinentes, realiza comunicación con el ciudadan@, e informa de las mismas, las cuales deben propender por brindar solución al requerimiento.	Comunicaciones oficiales Correos electrónicos	Personer@ Delegad@ servicio 24 horas	< 12 horas
10	Acompañamiento y visitas programadas	El funcionario de turno, acompañará diferentes actividades y visitas programadas, en las cuales se requiera la protección de derechos fundamentales.  Esta designación se realizará a través del líder del Centro de atención, ya sea de manera verbal o por el sistema ORFEO.	Comunicaciones oficiales Correos electrónicos	Servidor Público	No aplica
11	Informe de gestión	El funcionario de turno, presenta informe de las gestiones adelantadas durante el acompañamiento, en el caso que ser necesario se realizan los requerimientos a las entidades respectivas, se elaborarán y remitirán a la Líder del centro de atención, quien revisará, firmará y remitirá a entidades.	Informe gestión Comunicaciones oficiales	Personer@ Delegad@ servicio 24 horas	2 días
12	Registro de atenciones en aplicativo	Una vez adelantadas las gestiones pertinentes, el funcionario@ de turno debe ingresar todos los casos en el sistema orfeo, en el módulo de atención al ciudadano.	Sistema ORFEO - Atención al ciudadano SG.FO.075 V5.0 F2020/10/30	Personer@ Delegad@ servicio 24 horas	2 días

<b>OBJETIVO:</b>	Atender los requerimientos para la protección de los Derechos de la gente, a través de los diferentes canales de comunicación definidos por la entidad, en el marco de los deberes Constitucionales que le asisten a la Personería Distrital de Santiago de Cali.				
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con el requerimiento de la persona, que activa la ruta a seguir de acuerdo a cada caso, permitiendo realizar una gestión oportuna, termina con la medición del grado de satisfacción y el cierre de gestión mediante el uso del aplicativo diseñado para tal fin.				
<b>ENTRADAS</b>	<b>POLITICA DE OPERACIÓN</b>				
Requerimientos de la gente a través de los diferentes canales de comunicación, definidos por la entidad.	<p>Todos los requerimientos presentados por la gente, serán atendidos por el Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH - UPAP DDHH de acuerdo a sus competencias.</p> <p>El tiempo para respuesta varía de acuerdo al grado de vulneración de los derechos y lo establecido en la Ley 1755 de 2015:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Casos de extrema vulneración: Su atención no podrá exceder las 24 horas de recibida la petición. Se manejarán los canales telefónico y presencial.</li> <li>2. Requerimientos radicados a través del Sistema orfeo: Las peticiones radicadas a través del sistema orfeo, serán respondidos en un máximo de 15 días hábiles.</li> <li>3. No competencia: Cuando se reciba un requerimiento que no sea de competencia de la Personería, esta debe ser trasladada al competente en un tiempo menor de 5 días hábiles.</li> </ol> <p>Se propenderá por brindar solución a todos los requerimientos, para lograr un alto grado de efectiva en los casos, para lo cual deben agotarse los diferentes mecanismos de protección, establecidos en el centro de atención.</p>				
13		<p>Todas las actuaciones deben ser anexadas en PDF en el sistema orfeo (actas de visita, registro telefónico, conversaciones WhatsApp, registro fotográfico, etc.)</p>	<p>Registro Atención Telefónica UPAP SG.FO.090 V5.0 F2021/07/15 Actas de visita SG.FO.050 V5.0 F2020/10/30 Comunicaciones oficiales Entre otros.</p>	<p>Personer@ Delegad@ servicio 24 horas</p>	<p>Diario</p>
14		<p>Al finalizar el turno, los servidores públicos entregan a persona encargada de seguimiento y control, los registros de todas las atenciones realizadas.</p>	<p>Registro Atención Telefónica UPAP SG.FO.090 V5.0 F2021/07/15. Soporte gestiones</p>	<p>Personer@ Delegad@ servicio 24 horas</p>	<p>Diario</p>
15		<p>Se valida que todos los campos en la base de datos de atención al ciudadano se encuentran bien diligenciados y estén acorde con los requerimientos de los ciudadan@s y se archiva la atención al ciudadano.</p>	<p>Planilla de Seguimiento y Control 24 horas (documento de trabajo)</p>	<p>Apoyo a la gestión</p>	<p>Diario</p>
16		<p>En el caso que se encuentren inconsistencias, se devuelve la atención al servidor encargado del caso para ser corregida.</p>	<p>Verbal</p>	<p>Apoyo a la gestión</p>	<p>Diario</p>
17		<p>Mensualmente se realizan encuestas de satisfacción, por el personal de apoyo de seguimiento y control (UPAP DDHH), para evaluar la prestación del servicio.</p>	<p>Tabulación de encuestas de satisfacción SG.FO.212.V5.0 F2021/07/15</p>	<p>Apoyo a la gestión</p>	<p>Mensual</p>
18		<p>Informe de satisfacción</p>	<p>Informe gestión Q</p>	<p>Líder Centro de Atención</p>	<p>Mensual</p>
19		<p>En el caso que se observen calificaciones regulares o malas, se realiza tratamiento según procedimiento establecido.</p>	<p>Tratamiento insatisfacción</p>	<p>Líder Centro de Atención</p>	<p>Mensual</p>
20	