

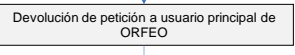
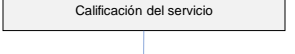

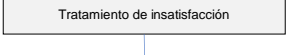


No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES DE CONTROL	REGISTRO	RESPONSABLE	FRECUENCIA
	INICIO	Inicio			
1	Asignación de peticiones	2. Canal Escrito Los requerimientos de los ciudadanos son recibidos a través del sistema ORFEO, radicados en ventanilla única, página web y correo electrónico atencionalciudadano@personeriacali.gov.co . Se revisa, determina competencia de los requerimientos ingresados al ORFEO y asigna servidor público encargado de la gestión.	Sistema ORFEO Base de datos seguimiento peticiones escritas (documento de trabajo)	Personero Delegado de Seguimiento y control (UPAP_DD HH)	Diario
2	Revisión e inicio de acciones por parte de servidor asignado.	Revisión por parte del servidor público asignado al caso, del sistema orfeo e inicio de acciones pertinentes para protección de los derechos	Sistema ORFEO Base de datos seguimiento peticiones escritas (documento de trabajo)	Servidor Público	Diario
3	Primera actuación	El servidor asignado al caso, adelanta una primera actuación referente a la petición, ya sea mínimo contacto telefónico con el ciudadano o con la entidad involucrada, dentro de los dos primeros días de recibida la petición.	Comunicaciones	Servidor Público	< 2 días hábiles
4	Traslado por competencia	En el caso que el funcionario asignado, al profundizar en la queja observe, que es necesario trasladar la misma a otra entidad, se traslada la petición e informará al ciudadano@ Nota: Tiempo menor de 5 días.	Comunicaciones oficiales Correos electrónicos	Servidor Público	< 5 días hábiles
5	Traslado a entidad competente.	El funcionario asignado, proyecta oficio de traslado, y respuesta al ciudadano, el cual es revisado y firmado por la líder del Centro de Atención.	Comunicaciones oficiales Correos electrónicos	Servidor Público Líder del centro de atención	< 5 días hábiles
6	Notificación al ciudadano	El servidor público notifica de manera escrita, el recibo de la petición, así como la primera actuación realizada, por la Personería al Ciudadan@. Se debe realizar mínimo dos (2) días después de recibida la petición. Nota: Los oficios y requerimientos de salida son firmados por líder del Centro de atención.	Comunicaciones oficiales Correos electrónicos	Servidor Público	2 días hábiles
7	Otras actuaciones durante el proceso	El servidor asignado al caso, determina el mecanismo más efectivo a utilizar para la protección de los derechos. Anexo mecanismos El servidor debe comunicar de las actuaciones al ciudadano@. Nota: Tiempo para gestiones en pro de solución del caso, 8 días hábiles.	Comunicaciones oficiales Medios electrónicos Acciones constitucionales entre otros	Servidor Público	8 días hábiles
8	Resuelta	En el caso que la petición no sea resuelta en menos de 12 días, se debe comunicar al ciudadano sobre el alargamiento de los términos.	Comunicaciones oficiales Correos electrónicos	Servidor Público	12 días hábiles
9	Comunicación al ciudadano sobre el alargamiento de términos, para respuesta de fondo.	Comunicación escrita al ciudadano, sobre alargamiento de términos. Nota: El oficio es revisado y firmado por la líder del Centro de Atención. El término para respuesta final no puede superar los 30 días hábiles.	Comunicaciones oficiales	Servidor Público	12 días hábiles
10	Respuesta Final al Ciudadano y cierre	Una vez adelantadas las gestiones pertinentes, se proyecta respuesta final y cierre, para revisión y firma. Las cuales son remitidas al correo institucional del líder del Centro de atención.	Comunicaciones oficiales	Servidor Público Ciudadan@	1 día
11	Revisión y Firma de respuestas	Se revisan por parte del líder del Centro de atención, las respuestas, las cuales deben contener las actuaciones adelantadas durante el proceso, se firma y remite a servidor encargado de la petición, a través del correo electrónico. Nota: La revisión de comunicaciones se realiza los días martes y jueves.	Documentos elaborados por servidor público	Servidor Público	Diario
12	Envío de respuesta	A través del correo electrónico centro.transparencia@personeria.gov.co , se envía respuesta al ciudadan@ (o requerimientos a entidades), en el caso de no contar con dirección electrónica, se entregan en físico en la oficina de gestión documental para su envío por correo certificado.	Certificados de envío	Servidor Público	Diario
13	Anexos en sistema ORFEO	Todas las actuaciones deben ser registradas y anexadas en el sistema orfeo y en la Base de Datos de seguimiento peticiones escritas (Excel)	ORFEO Base de Datos Excel (documento de trabajo)	Servidor Público	Diario
14	Revisión y validación de manejo de peticiones	Quincenalmente, la Personera Delegada de Seguimiento y Control del UPAP_DDHH, revisa con los servidores responsables de las peticiones, todas las actuaciones realizadas dentro de la petición. Se valida y califica la gestión.	ORFEO Base Lista de chequeo SG.FO.047 V5.0 F2021/07/15 Lista de chequeo Peticiones escritas SG.FO.077 V5.0 F2021/07/15	Personero Delegado de Seguimiento y control (UPAP_DD HH)	Quincenal

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES DE CONTROL	REGISTRO	RESPONSABLE	FRECUENCIA
		Inicio			
15		Cuando la Personera Delegada encargada del Seguimiento evidencia, que la petición ha sido resuelta de fondo, se realiza archivo definitivo.	ORFEO Base de Datos Excel (documento de trabajo)	Personero Delegado de Seguimiento y control (UPAP_DD HH)	Quincenal
16		La petición es devuelta a través del sistema orfeo por el servidor encargado de la gestión, al ORFEO central del Centro de atención, para archivo definitivo.	ORFEO Base de Datos Excel (documento de trabajo)	Servidor Público Personero Delegado de Seguimiento y control (UPAP_DD HH)	Quincenal
17		Mensualmente se realizan encuestas de satisfacción, por el personal de apoyo de seguimiento y control (UPAP_DDHH), para evaluar la prestación del servicio.	Tabulación de encuestas de satisfacción SG.FO.212 V5.0 F2021/07/15	Apoyo a la gestión	Mensual
18		Informe de satisfacción	Informe gestión Q	Líder Centro de Atención	Mensual
19		En el caso que se observen calificaciones regulares o malas, se realiza tratamiento según procedimiento establecido.		Líder Centro de Atención	Mensual
20	