

OBJETIVO:	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.				
ALCANCE:	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.				
ENTRADAS	POLITICA DE OPERACIÓN				
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"> 1. Casos de extrema vulneración: Su atención no podrá exceder las 24 horas de recibida la petición. Se manejarán los canales telefónico y presencial. 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. 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. <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			
	Recepción de requerimiento por canal de comunicación	Recepción de requerimientos a través de los diferentes canales de comunicación como son: Presencial, escrito y línea telefónica 24 horas. De acuerdo al canal de recepción se adelantan gestiones pertinentes.			
1	Presencial: Primer contacto, escuchar al ciudadano y determinar competencia	1. Canal Presencial: Los ciudadanos son atendidos de manera directa en los centros de atención, donde se adelantan las siguientes actividades:			
2	Competente	Escuchar al ciudadano, para determinar competencia de la Personería Distrital.	Filtro de atención al ciudadano presencial SG.FO.033 V5.0 F2021/07/15	Orientador 1	Diario
3	Entrega de turno e ingreso con protocolo	Se entrega ficha para atención y se realiza protocolo para manejo de Covid (temperatura y alcohol).	Filtro de atención al ciudadano presencial SG.FO.033 V5.0 F2021/07/15	Orientador 1	Diario
4	Encuesta Covid y asignación servidor	El ciudadan@ es llamado por el orientador 2, y se realiza encuesta COVID, quien asigna servidor público para atención.	Autodiagnóstico COVID-19 SG.FO.034 V5.0 F2021/07/15	Orientador 2	Diario
5	Descripción del caso y determina mecanismo	El servidor asignado al caso, ingresa los datos al sistema de información ORFEO - ATENCIÓN AL CIUDADANO, escucha ampliamente el requerimiento del ciudadan@, determina mecanismo a activar para la protección de sus derechos y explica al ciudadano. Ver anexo de mecanismos.	Atención al ciudadano_Orfeo SG.FO.075 V5.0 F2021/10/30	Servidor Público	Diario
6	Activación de mecanismo, gestiones pertinentes y explicación al ciudadan@	Se activan los mecanismos respectivos para la protección de los derechos, de acuerdo al mecanismo, se revisan los documentos elaborados con la persona, se imprimen (derechos de petición, tutelas, desacatos, entre otros) y se entregan a la persona.	Documento elaborado	Servidor Público	Diario
7	Encuesta de satisfacción	Al terminar la atención, se solicita a la persona calificar el servicio, por medio del dispositivo digital.	Atención al ciudadano_Orfeo SG.FO.075 V5.0 F2021/10/30	Servidor Público Ciudadan@	Diario
8	Escanear soportes en PDF	Se escanean los documentos soportes de la gestión realizada firmados por el ciudadan@, en formato PDF y se anexa en el aplicativo Orfeo.	Documentos elaborados por servidor público	Servidor Público	Diario
9	Firma y cierre atención al ciudadan@	Se firma de manera digital la atención al ciudadano por parte del servidor y la persona. Se cierra e imprime la atención al ciudadano.	Atención al ciudadano_Orfeo SG.FO.075 V5.0 F2021/10/30	Servidor Público	Diario
10	Entrega de registros de atención	Al finalizar el turno, los servidores públicos entregan a persona encargada de seguimiento y control, los registros de todas las atenciones realizadas.	Atención al Ciudadano SG.FO.075 V5.0 F2021/10/30 Soporte gestiones Registros UPAP, pruebas (documento de trabajo)	Servidor Público	Diario
11	Revisión y validación de registros de atención	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.	Planilla de Seguimiento y Control Presencial (documento de trabajo)	Apoyo a la gestión	Diario
12	Decisión	En el caso que se encuentren inconsistencias, se devuelve la atención al servidor encargado del caso para ser corregida.	Verbal	Apoyo a la gestión	Diario
13	Se orienta				
14	Se registra en aplicativo ORFEO				
15	FIN				