



ÁRBOL DE TRÁMITES

PERSONERIA DE BOGOTA

Equipo

- Derly Viviana Quiroga Gallegos
- Paola Andrea Flórez Ortega
- Juan Carlos Calderón

Patrocinador:

- Nestor Ramos Sanchez

Situación que se busca mejorar

Desconocimiento de la ciudadanía sobre los trámites y servicios que ofrecen las entidades distritales entre estas la Personería de Bogotá, lo cual conlleva alta remisión por competencia a otras entidades distritales, nacionales y privadas. Ante esta situación se busca facilitar a los ciudadanos la gestión directa de sus requerimientos en especial la elaboración de derechos de petición y tutelas por no contestación del mismo.

plan de investigación (quién y cuándo)

Temas	Entrevistas – Observación	Encuestas	Consulta a expertos	Investigación
1 - Derecho de petición	N/A	Formulario de Google Derly Quiroga	Álvaro Sánchez 40 años en la entidad Paola Florez	Datos y cifras recolectadas Todos
2 - Tutela por no contestación del DP	N/A	Formulario de Google Derly Quiroga	Pedro Lombana Liliana Benites Juan Carlos Calderón	Datos y cifras recolectadas Todos
3 - Remisión por competencia	N/A	N/A	Personeros Locales San Cristóbal y Teusaquillo Derly Quiroga Álvaro Sánchez 40 años en la entidad Paola Florez	Datos y cifras recolectadas Todos

qué se ha hecho para solucionarlo

ENTIDAD

El Aplicativo **RADAR y Ruta de Soluciones** es un insumo para que los colaboradores de la entidad conozcan los trámites que realizan otras entidades, en ese sentido esta herramienta orienta su labor, pero no es una solución que impacte positivamente la remisión por competencia a otras entidades, ya que no educa a la ciudadanía frente a las competencias que tienen las entidades gubernamentales. Actualmente se puede acceder a esta herramienta a través del Sistema SINPROC.

Por otro lado, la Personería de Bogotá diseñó la **Guía de Trámites y Servicios al Usuario** la cual se encuentra vigente a partir del 29 de julio de 2020. Esta guía tiene como objetivo brindar información a los usuarios y a otras partes interesadas sobre cómo acceder o solicitar los diferentes trámites y servicios que presta la entidad, sin embargo la guía no está diseñada de manera didáctica para el conocimiento de los usuarios ni se encuentra publicada de manera visible en la página web.

La Entidad realiza **sensibilizaciones** a la población en general en cuanto al derecho de petición como derecho fundamental y como canal de comunicación.

qué se ha hecho para solucionarlo

CIUDAD

Plan de desarrollo distrital 2020-2024

Esta iniciativa de innovación se vincula con con el siguiente pilar y eje transversal del plan de desarrollo:

3 Pilar: Construcción de comunidad y cultura ciudadana

“Bogotá vive los derechos humanos: El Sistema Distrital de Derechos Humanos busca garantizar espacios incluyentes, plurales y respetuosos de la dignidad humana, y de las libertades civiles, religiosas y políticas de la ciudadanía. Lo anterior, con el fin de dotar a las personas de herramientas efectivas para la protección y apropiación de sus derechos humanos y convertirlos en cogestores y agentes activos en la construcción de su propio bienestar. Bogotá será una ciudad que vive los derechos humanos en lo cotidiano y en el direccionamiento de lo público”.

4 eje transversal: Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia (transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía).

qué se ha hecho para solucionarlo

PAÍS

Plan de desarrollo nacional 2018-2022, pacto por la equidad, prevé entre sus pactos 20 grandes metas y las estrategias para la garantía de los derechos humanos; sin embargo no plantea acciones en la temática de relación directa Estado - Ciudadano en la perspectiva de facilitar el acceso a la información, lo cual supone un reto para las instituciones de mejorar los niveles de respuesta efectiva en desarrollo de su misión como garantes de derechos.

qué se ha hecho para solucionarlo

SECTOR U OTROS SECTORES:

La **Defensoría del Pueblo** realizó el estudio “informe tutela y acceso a la información - 2015”, mediante el cual consultó una muestra de tutelas sobre el derecho a la información, periodo mayo a diciembre 2015, evidenciando “...desconocimiento generalizado sobre el derecho de acceso a la información pública y la ley que regula los procedimientos para su ejercicio y garantía, es decir, sobre el contenido y alcance de la Ley 1712 de 2014.”, con negaciones a las solicitudes ciudadanas invocando la ley 1755 de 2015 sobre el derecho de la información.

Supercade virtual: Aplicación móvil que facilita la interacción de la ciudadanía con las entidades distritales y nacionales, permitiendo la consulta de trámites y servicios, así como la creación de peticiones, quejas y reclamos. Cuenta con tres módulos (Trámites y servicios, Bogotá te escucha y Línea 195 Bogotá @195Bogota.).

qué se ha hecho para solucionarlo

SECTOR U OTROS SECTORES:

La **Personería de Cali** tiene publicado un formato del Derecho de Petición que se encuentra desde el buscador de Google, sin embargo, al ingresar a su pagina no es posible ubicarlo.

La **Personería de Medellín** tiene el servicio de “Guía y Asesoría para Elaborar su Petición” allí la persona escribe sus datos y lo que requiere para que en el transcurso de 3 días hábiles le envíen el derecho de petición elaborado a su correo y luego debe imprimirlo y llevarlo a la entidad que requiera.

La **Personería de Envigado** tiene un formato del derecho de petición que pueden descargar, sin embargo sale error al intentar descargarlo.

La **Procuraduría General de la Nación**, dentro de sus trámites y servicios tiene el derecho de petición, solamente para radicación como las demás entidades.

La **Contraloría General de la República** recibe denuncias y peticiones a través del Sistema de Información de Participación Ciudadana SIPAR, en la cual las personas deben registrarse previamente.

La **Superintendencia de Economía Solidaria** en su página explica cómo formular derechos de petición, sus elementos y dos modalidades para presentarlos.

qué se ha hecho para solucionarlo

OTROS PAÍSES

España: La constitución española expresa el derecho de petición como: “Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito (...) Los miembros de las Fuerzas podrán ejercer este derecho sólo individualmente” (Constitución española, 1978, art.29). El derecho de petición es un derecho fundamental cuya titularidad corresponde a toda persona física o jurídica, con independencia de su nacionalidad, y que está recogido en el artículo 29 de la Constitución y desarrollado en la Ley Orgánica 4/2001. Los elementos son los mismos que en Colombia, deberán incluir la identidad del solicitante o solicitantes, nacionalidad, domicilio para la práctica de notificaciones, destinatario de la petición, así como su objeto. Hay un modelo de peticiones para el senado.

Finlandia: El país más transparente, es una de las naciones donde mejor se vive y donde la ausencia de corrupción es casi absoluta. Aquí, aspectos de un pueblo que cumple las reglas, desde los ciudadanos hasta los funcionarios. La construcción de un estado de bienestar que destina el 25% de su presupuesto a los servicios sociales y el 3,5% anual de su PBI a la investigación y el desarrollo. Una sociedad igualitaria, con un elevado grado de cohesión. El 14% del presupuesto nacional se gasta en educación pública, lo que también contribuye a la igualdad social. La política de Finlandia se desarrolla en el marco de una democracia representativa parlamentaria. **Dinamarca y Nueva Zelandia**, primer y segundo lugar Índice de Percepción de Corrupción 2012-2019

Antecedentes

Asistencia en la Elaboración de Derechos de Petición

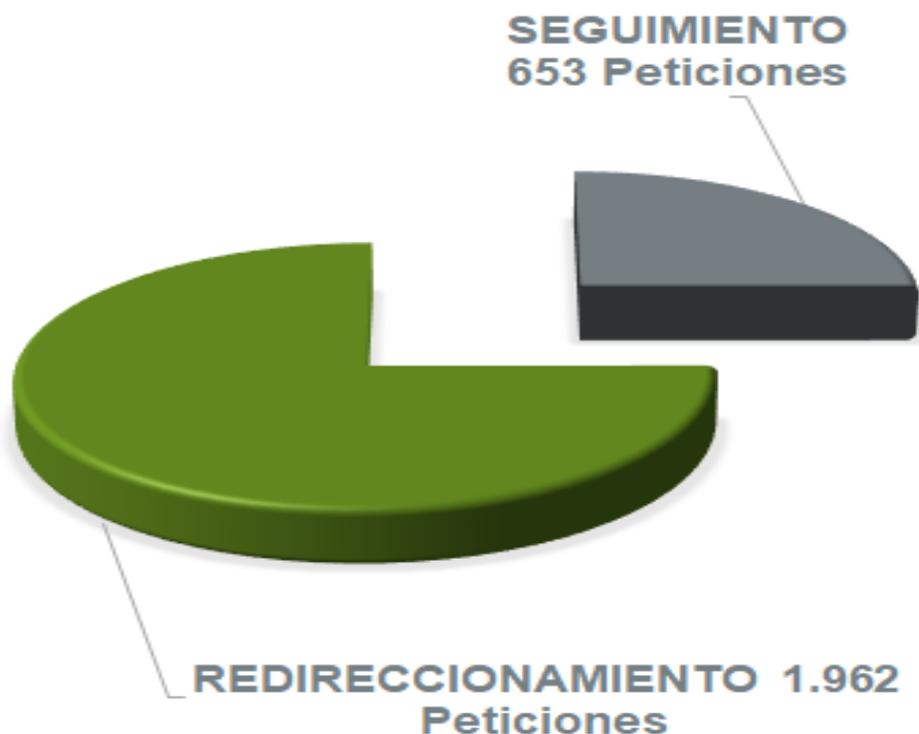
Actualmente la **Personería de Bogotá** cuenta con atención a las personas por los canales escrito, telefónico, chat y whatsapp.

Entre las solicitudes que recibe la entidad están las solicitudes de elaboración de derecho de petición, en ese sentido la entidad realiza asistencia en este asunto de manera presencial y actualmente de manera telefónica por la pandemia.

Los derechos de petición se hacen llegar a las personas a través de correo electrónico en la mayoría de los casos.

Antecedentes

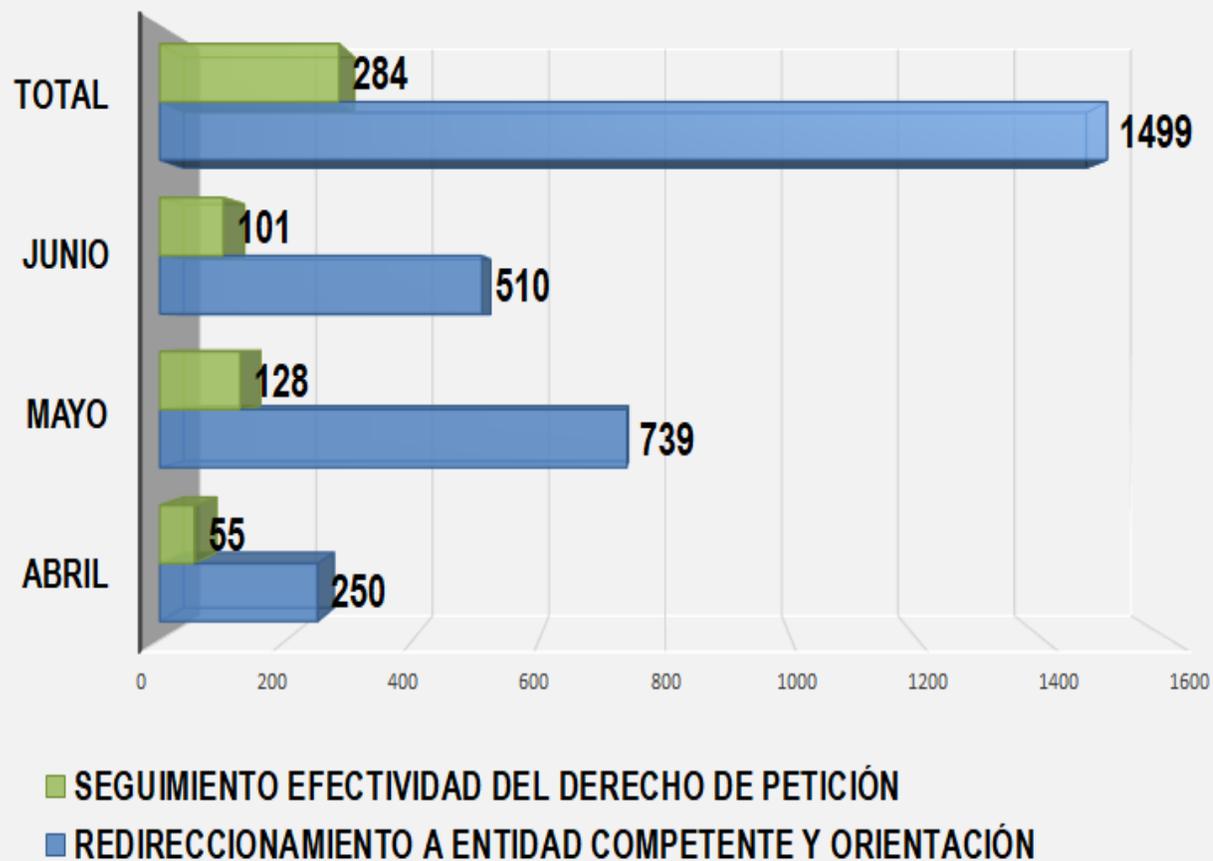
Remisión de Requerimientos Ciudadanos Por Competencia a Otras Entidades



Durante el segundo semestre del año 2019, el **75 %** (1962) de los requerimientos gestionados y finalizados por el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos fueron **remitidas por competencia a otras entidades** públicas de orden distrital y nacional, así como también a entidades privadas y solo el **25%** (653) de los requerimientos corresponden a **seguimiento a la efectividad del derecho de petición**.

Antecedentes

Remisión de Requerimientos Ciudadanos Por Competencia a Otras Entidades



Durante el segundo trimestre del 2020 la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas gestionó y finalizó **1499 (85%)** requerimientos de no competencia que son direccionados a las entidades competentes y 284 (15%) requerimientos de seguimiento a la efectividad del derecho de petición.

Antecedentes

Remisión de Requerimientos Ciudadanos Por Competencia a Otras Entidades

Incluir los costos de la remisión por competencia: **SE ENVIÓ SOLICITUD DE INFORMACIÓN A LA PERSONERÍA 15 DE AGOSTO**

Tiempo, Recursos, Promedio, Extrapolar cifras, datos, Generalizar para toda la entidad si es difícil obtener las cifras totales, entonces hacer una comparación 70-30

PERSONERÍAS LOCALES(2 Horas leerlo, radicarlo, escanearlo y hacer el oficio de remisión, teniendo en cuenta las interrupciones que se tienen por atención al ciudadano en ventanilla) (1 día en el proceso del notificador llevarlo al centro y que el otro notificador lo lleve a la entidad correspondiente(hacer el procedimiento 2do requerimiento))DERLY PERSONERÍA LOCAL SAN CRISTOBAL

CAC (Lo radican en el Centro y al otro día llega al CAC y luego el funcionario realiza el proceso anterior).PAOLA FLOREZ CAC

Entrevistas:

DERLY ... OTRAS 3 juank Delegada de movilidad, Paola en requerimientos

Antecedentes

Sensibilizaciones en la Promoción y Defensa de Derechos

La Personería de Bogotá realiza sensibilizaciones en la Promoción y defensa de derechos, entre los temas que sensibiliza la entidad está el Derecho de petición como canal de comunicación, como un derecho fundamental y los requisitos de presentación.

Estas sensibilizaciones se realizan de manera presencial y durante la pandemia de manera virtual.

Cartel de sensibilización sobre el Derecho de Petición como derecho fundamental. El cartel tiene un fondo azul oscuro con el título "Derecho de Petición" en letras blancas grandes. Debajo, en un fondo más claro, se lee "como DERECHO FUNDAMENTAL". En el centro, una imagen muestra varias manos apiladas. A la izquierda, un ícono de una persona con los brazos levantados. A la derecha, un ícono de una persona con los brazos cruzados. En la parte inferior izquierda, un recuadro azul con el texto "Invita: Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas". En la parte inferior derecha, un recuadro blanco con el texto "22 Miércoles julio 10 a.m." y "Sensibilización virtual". Debajo de esto, un botón azul con el texto "Ingresa aquí" y un cursor de mouse. En la parte inferior izquierda, el logo de la Personería de Bogotá, D.C. con el lema "Al servicio de la ciudad".

Antecedentes

ENTREVISTA EXPERTOS

Tema: Remisión de Requerimientos Ciudadanos por Competencia

Derecho de Petición

Experto: Álvaro Sánchez Calvera, 11 de agosto de 2020.

De las entrevista realizadas se destacan lo siguientes aspectos:

- Las personas ven como un obstáculo en la elaboración de un derecho de petición el no tener un computador y conexión a internet.
- Confirman las afirmaciones de que las personas desconocen para qué sirve un derecho de petición y a qué entidad u organización deben dirigirse, lo cual a su vez genera remisiones por competencia en gran cantidad.
- Las personas radican copias de derechos de petición a diferentes entidades pero no a la entidad que le compete dar solución.
- Las personas desconocen la misionalidad de las Superintendencias.
- Hay una alta confianza en el servicio que presta la Línea 143 de la Personería de Bogotá. En algunas ocasiones se reciben peticiones de personas que residen por fuera de Bogotá.
- La Personería de Bogotá realiza sensibilizaciones sobre el Derecho de petición a colegios, comunidades, JAC, comedores comunitarios.
- Sugieren el diseño de plantillas de elaboración de derechos de petición y videos informativos.

Antecedentes

ENTREVISTA EXPERTOS

Tema: Tutelas

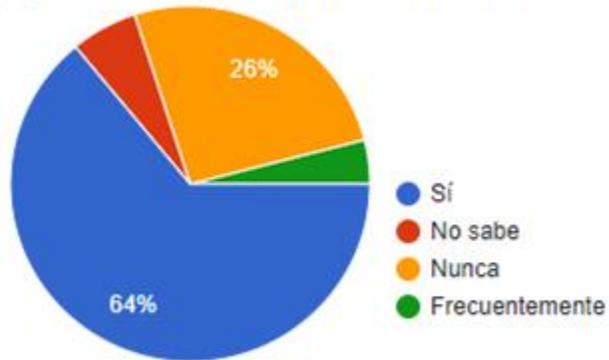
Se recibe respuesta de solicitud enviada a la Oficina Asesora Jurídica con respecto a las tutelas en la Personería de Bogotá, por no contestación del derecho de petición.

“Al respecto me permito informar que, una vez consultado nuestro Sistema Integrado de Procesos – SINPROC, hemos podido identificar, cuantitativamente, que en el año 2019 fueron elaboradas 3097 acciones por violación al derecho fundamental de petición. A su vez, en el año 2018, fueron elaboradas 2844 por este puntual aspecto, y en el 2017 un total 2183. Es menester indicar que estos valores corresponden a todas las acciones de tutela elaboradas por esta y todas las distintas dependencias de la Personería de Bogotá D.C. En lo que respecta para esta puntual dependencia del ministerio público, en el año 2019 fueron elaboradas un total de 2296 acciones de tutela por violación al derecho fundamental de petición, de las 3097 acciones arriba mencionadas, atendidas por un total de 9 funcionarios y 16 contratistas asignados a esta delegada.”

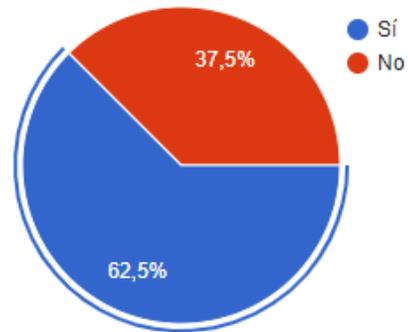
Antecedentes

Encuestas

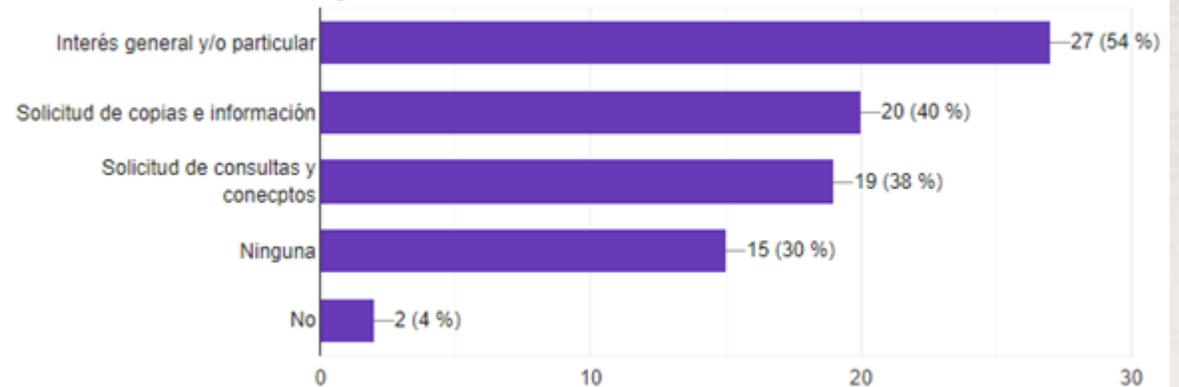
¿Alguna vez ha presentado un Derecho de Petición?



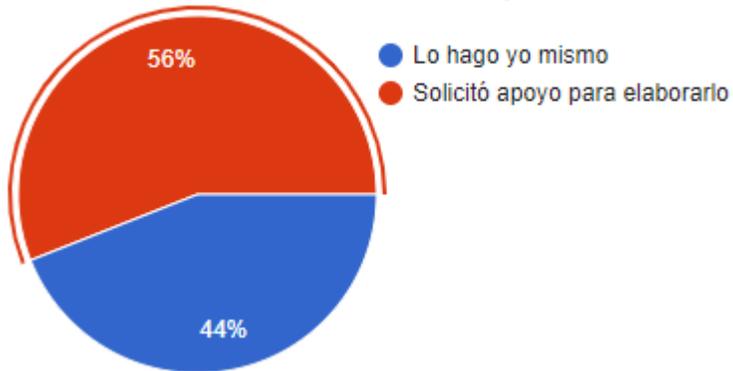
¿Le parece fácil presentar un Derecho de Petición?



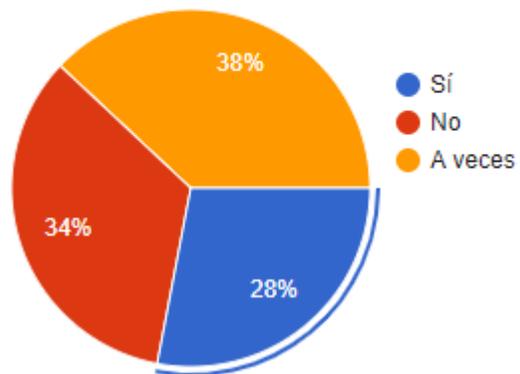
¿Qué modalidades de derecho de petición conoce?



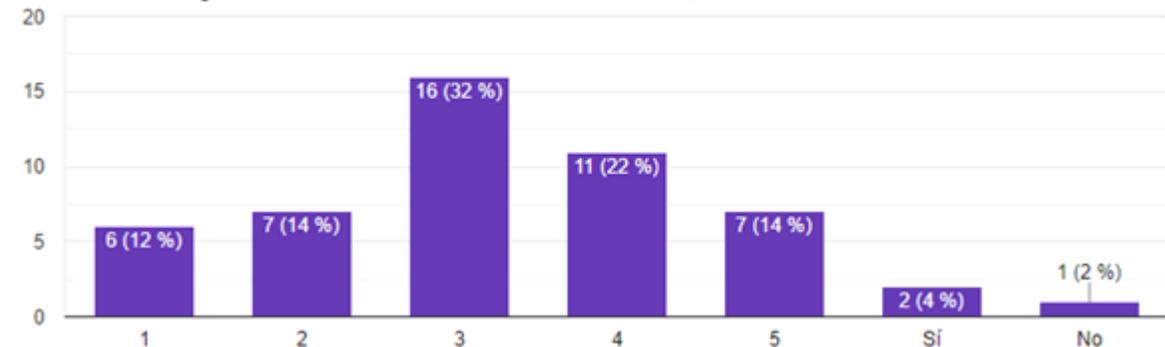
Si necesita hacer un derecho de petición:



¿Siempre identifica cuál es la entidad u organización encargada de brindarle la solución a su petición?



¿Qué tanto conoce sobre el derecho de petición?



Antecedentes

Análisis de Encuestas

Se llevó a cabo una encuesta de google forms, la cual se difundió por distintos medios a todo tipo de personas. De esta forma, se obtuvo un total de 50 respuestas, entre el 9 y 11 de agosto, 50% hombres 50% mujeres con un nivel de educación relativamente alto.

Nivel de educación: 26% posgrados (13), 28% Universitarios (14) , 14% Tecnólogos (7), 18% técnicos (9), 12% bachiller (6) , 2% primaria (1).

El 64% alguna vez ha presentado un derecho de petición y el otro 36% no sabe o nunca lo ha presentado.

Al 62,5 % les parece fácil presentar un derecho de petición y el 37,5 le parece difícil.

Solo el 28% identifica cuál es la entidad u organización encargada de brindarle la solución a su petición, lo cual es muy bajo en comparación con el grado de estudio en el que se encuentran las personas encuestadas, las cuales tienen acceso a un computador o medio tecnológico

En general mostraron una tendencia al desconocimiento sobre el derecho de petición, solo el 14% indicó saber sobre ello y el 12% conoce sus utilidades, es decir 6 personas, lo que quiere decir que de las 13 que tienen un postgrado no conocen sobre el tema. Por lo cual se evidencia una clara necesidad en capacitar al respecto, dado que ni el más alto grado de estudios no tiene un dominio.

El 56% solicita apoyo para la su elaboración; la modalidad que más dicen conocer es la petición de interés particular, sin embargo solo el 50% sabe el término de respuesta de la misma, con respecto a la solicitud de copias e información solo el 30% conoce el término de respuesta y En el caso de ser una consulta o concepto el 32% conoce el término de respuesta

Al 94% de las personas Le gustaría que haya una herramienta de apoyo para la elaboración de su derecho de petición y le indique en dónde debe presentarlo. El 76% no conoce un mecanismo de protección para el derecho de petición y el 56% no conoce a dónde debe acudir si le vulneran el derecho de petición.

Antecedentes

POTENCIAL IMPACTO DE LA SOLUCIÓN:

Los ciudadanos reconocerán las competencias de la Personería de Bogotá y de cada entidad distrital de manera auto gestionable, se reduce el trámite administrativo que existe en todas las Personerías Locales y de atención al ciudadano, descongestionar los trámites y servicios que brinda la personería con ocasión de la elaboración de derechos de petición, remisión por competencia, orientación al ciudadano y elaboración de tutela para la no contestación del derecho de petición. Lo anterior permitirá mejorar los procesos de atención al usuario, brindándoles mayor calidad en la atención y orientación a los ciudadanos que acuden por el canal presencial.

De igual manera sería considerable la reducción de requerimientos que se remite por competencia., aportando al Plan de Gestión Ambiental (PIGA) con la reducción del uso del papel; optimizando además los tiempos para los ciudadanos y aportando a la transparencia de los procesos al interior de la Personería y de las entidades distritales sobre las cuales se ejerce el control.

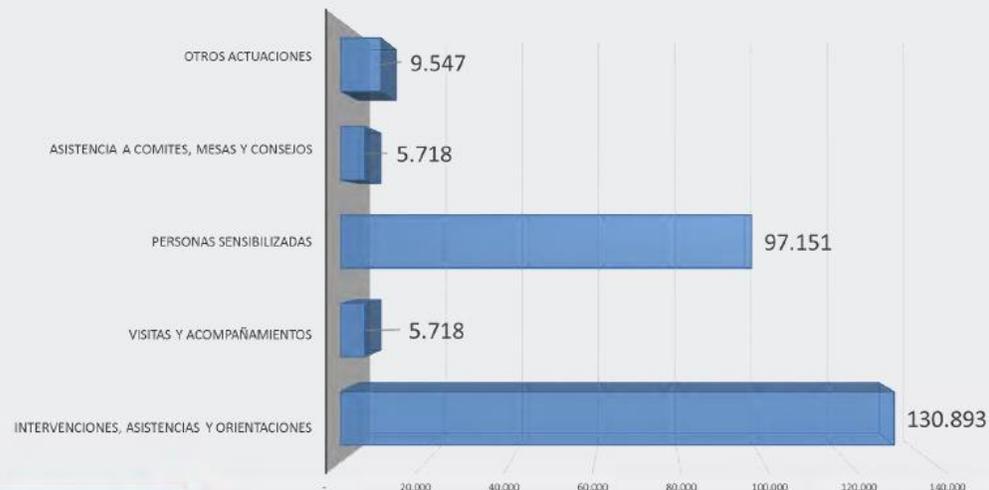
Este sería un servicio complementario a las funciones realizadas por las Personería principalmente a las siguientes áreas: Personería Delegada para la orientación y asistencia a las personas; Personería Delegada para la asistencia en asuntos jurisdiccionales; Personerías Locales.

Antecedentes

1. ATENCIÓN Y TRÁMITE A REQUERIMIENTOS CIUDADANOS: 62.145



ACTUACIONES EN DERECHOS HUMANOS MAYO DE 2016 A FEBRERO 2020



Tomando el informe de Rendición de cuentas 2016-2019 con respecto a las cifras de los requerimientos ciudadanos recibidos en el Centro de Atención a la Comunidad y Personerías Locales dio como resultado 51.476 requerimientos promedio por año de los cuales el 70% de remisiones por competencia corresponde a 36.033 al año. Nuestro equipo válido que mínimo toma unas 5 horas por cada remisión desde el momento en que se recibe, gestiona, elabora el oficio y se envía con el notificador, lo cual representa 3.378.165.000 a la entidad tomando como base el valor promedio de la hora de 18.750 según el salario más bajo en la Personería de Bogotá quien es un auxiliar administrativo, lo cual indica que la cifra podría ser mucho mayor dado que la mayoría de quienes tramitan estas remisiones son profesionales que reciben más del doble.

actores involucrados

Actores	Rol	Nivel de influencia
Personería de Bogotá	Ente de Control, defensor de los derechos humanos	Alto
Entidades distritales y nacionales	Gestionar trámites y servicios según su competencia.	Alto
Personas y ciudadanía en general	Sujeto sobre el cual recaen deberes y derechos.	Medio
Organizaciones privadas	Representan sectores específicos y velan por la defensa de sus intereses en búsqueda de beneficio económico.	Medio
ONG's y ESAL	Representan sectores específicos y velan por la defensa de sus intereses	Medio

Mapa de empatía

Nombre del usuario y relación con la situación problema

Pepita Pérez. trabajadora informal 37 años. Es madre soltera, cabeza de familia con tres hijos. Recibe ingresos inferiores un salario mínimo mensual, tiene puntaje de sisben 20.65, quiere ayudas para el arriendo porque la van a desalojar y no está afiliada a salud ni ella ni sus hijos.

Que piensa / siente

Se va a quedar en la calle con sus hijos.
Se van a enfermar ella y sus hijos y no tienen un sitio donde los atiendan.
Se siente frustrada, abandonada e impotente.

Qué ve

Ve que algunos vecinos de su sector van reclamar unas ayudas y bonos de mercados.
También que madrugan a hacer filas para sacar citas médicas y le cuentan que a veces se demoran en dárselas o no les entregan todos los medicamentos.

Qué oye

Ha escuchado que a los vecinos les han ayudado con un subsidio para el arriendo y son beneficiarios del régimen subsidiado de salud

Qué dice y hace

Dice que quiere salir adelante a pesar de su situación y va a la junta de acción comunal y a la Alcaldía Local para que le ayuden y la envían a la Personería Local.

Qué le duele o lo frustra

Le duele ver a sus hijos en la calle y no poderle dar todo lo necesario, la frustra no haber estudiado y no saber a dónde dirigirse

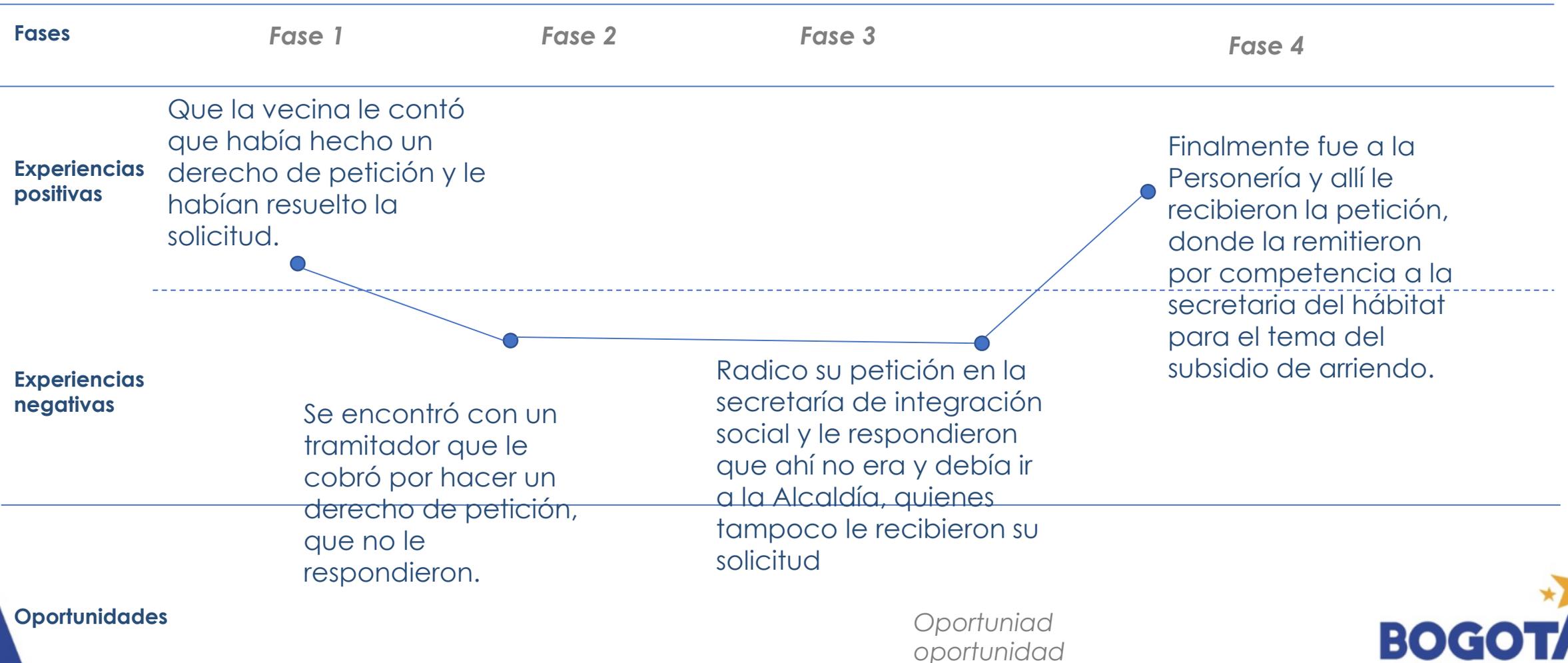
Qué quiere ganar, qué lo motiva

Acceder a las ayudas que está otorgando el gobierno para cubrir el arriendo de la vivienda, que sus hijos y ella estén afiliados a una EPS, le motiva pensar en que su familia se encuentre sana, segura y contar con mejores oportunidades.

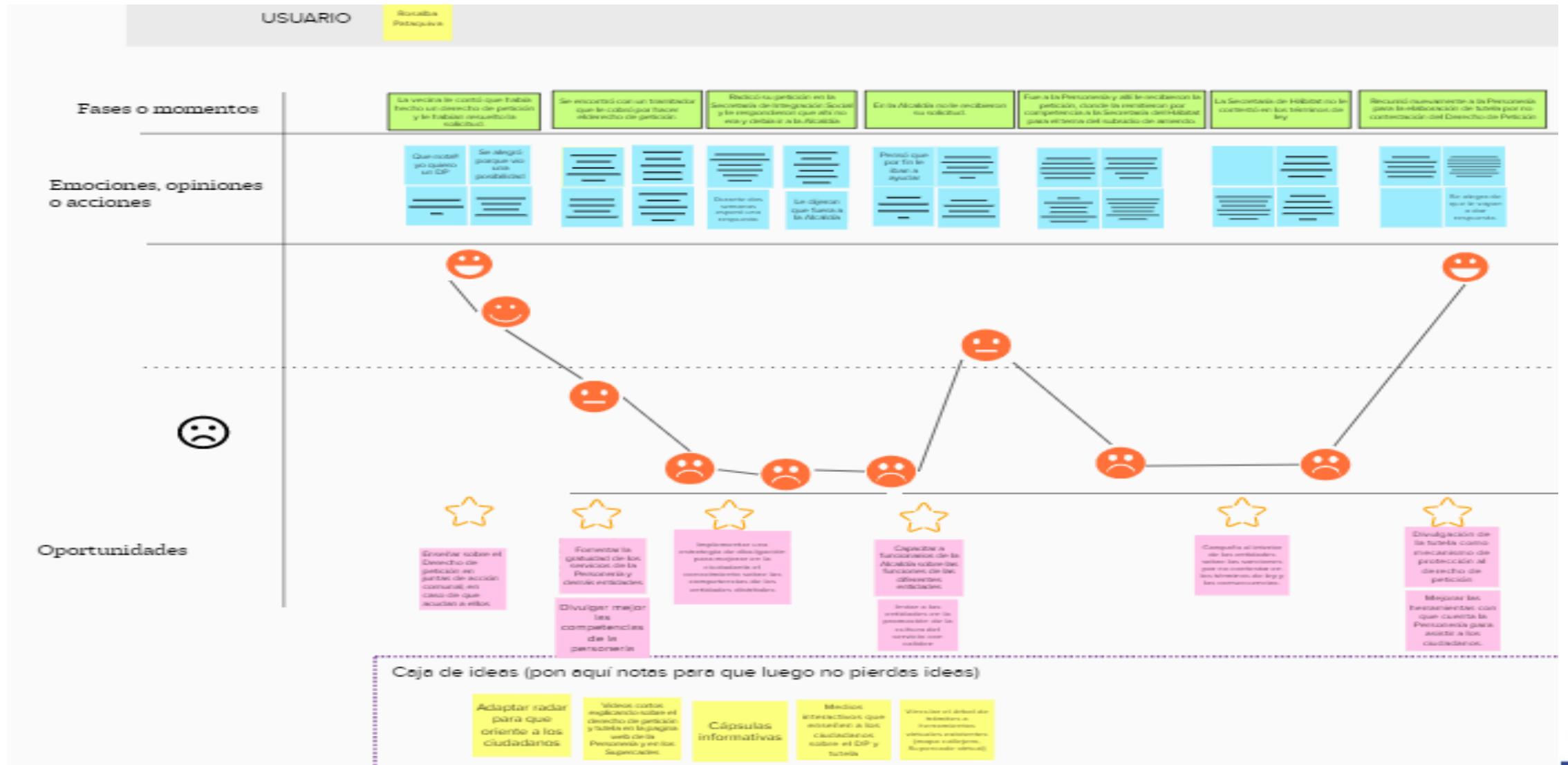


El viaje del usuario (Customer Journey)

Nombre del usuario



El viaje del usuario (Customer Journey)



cómo es nuestro usuario

De acuerdo a lo analizado en las encuestas y algunos audios recibidos por el equipo nuestro usuario se **preocupa** por no saber sobre el tema siendo tan fundamental, necesita orientación y apoyo para la elaboración del derecho de petición, por no saber cómo elaborarlo ni a dónde dirigirse; lo ve difícil y considera que por no saber manejar un computador ni tener acceso a internet no se lo van a recibir.

Necesita aprender en qué consiste un derecho de petición, para qué sirve, cómo hacerlo y dónde presentarlo.

Sus **expectativas** son obtener los apoyos del Estado, en esta ocasión con los subsidios al arriendo y el derecho a la salud de su familia.

Este problema **le afecta** porque el desconocer qué es y cómo elaborar un derecho de petición se convierte en un barrera para el acceso a la materialización de sus derechos y por tanto al acceso a los servicios que brindan las entidades gubernamentales y privadas.

Si se soluciona el problema y encontrará una orientación al respecto ahorraría tiempo y dinero para sus trámites, no estaría yendo de entidad en entidad como le sucede en muchos casos y lo más importante podría conocer y acceder a más servicios que prestan las diferentes entidades distritales para darle una mejor calidad de vida a su familia.

Descubrimientos (insights)

- Se afirma la necesidad tanto de la capacitación en temas de derecho de petición como de una herramienta de apoyo para la elaboración de su derecho de petición y le indique en dónde debe presentarlo.
- El ejercicio del derecho de petición es un mecanismo recurrido por los ciudadanos.
- La atención presencial no se reemplazaría, el público objetivo tendría que tener acceso a internet, la herramienta sería un servicio complementario.
- La personas ven como un impedimento no contar con computador o internet.
- Durante las entrevistas surgieron otras iniciativas para dar a conocer el derecho de petición (videos cortos, formación desde las instituciones educativas como requisito, juntas de acción comunal).
- Las personas ven como un obstáculo en la elaboración de un derecho de petición el no tener un computador y conexión a internet.
- Las personas creen que al enviar copia de su petición a un ente de control.
- Hay una alta confianza en el servicio que presta la Línea 143 de la Personería de Bogotá. En algunas ocasiones se reciben peticiones de personas que residen por fuera de Bogotá.

Retos a resolver

1. ¿Cómo lograr que la persona identifique la entidad competente? ALTA
2. ¿Cómo superar las barreras de acceso tecnológico por parte de los ciudadanos? BAJA
3. ¿Cómo sensibilizar y capacitar a las personas sobre el ejercicio autónomo del derecho de petición? ALTA

Reto de segunda generación

Desafío específico en que vamos a concentrar nuestros esfuerzos

¿Cómo sensibilizar y capacitar a las personas en el ejercicio autónomo del derecho de petición y a la vez identifiquen la entidad competente?



AHORA EMPIEZA LO MEJOR!!!

CREación y ARmado

**BOGOTÁ**

Hagamos preguntas interesantes

¿Cómo lograr que cualquier persona sin conocer el funcionamiento del Distrito y con el mínimo de esfuerzo pueda identificar la entidad competente de resolver su derecho de petición?

Ideas priorizadas

Desafío específico en que vamos a concentrar nuestros esfuerzos

1. Juego de roles: Quién es el culpable.
2. Asistente virtual más APP (Sector, temas y subtemas)
3. Cartilla ejecutiva competencias
4. Número único de orientación en derechos “Línea del derecho”.
5. Mapas con la estructura del Distrito y Nación.
“Geolocalizador de derechos”.

Ideas priorizadas

Desafío específico en que vamos a concentrar nuestros esfuerzos

6. Página maestra que enrute al usuario al organismo que corresponda, intuitiva y fácil. “La maestra del Derecho de Petición”.
7. Clasificar cada servicio, tema o sector con íconos y colores.
8. Vídeo animados, infografías o secuencia de imágenes y subir todo a redes, incluir publicidad digital y que la comunicación sea con un lenguaje, sencillo, comunicado representando situaciones cotidianas, en donde deba utilizar el derecho de petición.
9. Hacer videos cortos en donde se evidencia el paso a paso que sea más explícito, rápido y resumido.
10. Una herramienta virtual con preguntas filtro que direcciona a la persona a la entidad competente.

Idea seleccionada

Desafío en el cual concentraremos nuestros esfuerzos

10. Una herramienta virtual con preguntas filtro que dirija a la persona a la entidad competente.

Anatomía de la idea seleccionada

Cómo funciona: Aplicación con preguntas filtro que direcciona al usuario hacia la entidad competente. Posteriormente, la herramienta lo remite al mapa de Bogotá, donde podrá ver los puntos de atención más cercanos; Posteriormente, podrá: i) Acceder al vínculo de radicación en línea si la entidad cuenta con esta opción ii) Elaborar el derecho de petición con apoyo de una plantilla, que podrá enviar por correo electrónico o radicar personalmente.

En caso que la persona no cuente con internet podrá llamar a la línea telefónica con la opción exclusiva para que la orienten sobre dónde radicar el derecho de petición.

Anatomía de la idea seleccionada

Qué recursos necesita: El radar, la ruta de soluciones, el pqr de la Personería, 2 ingenieros de sistemas para montar el aplicativo, actualización permanente, capacitar a funcionarios que atienden al público, espacios publicitarios, campañas de información con videos muy cortos en páginas y redes sociales, explicando situaciones cotidianas, algo resumido y rápido; así mismo en los televisores de las Personerías que tienen en los puntos de atención. Posteriormente se contemplaría la posibilidad de alianzas de cooperación entre entidades para que en sus páginas web también tengan el enlace y una publicidad física con el resumen de competencias de las entidades (tabla).

Pasos para su implementación: (I) Diagnóstico de inventario, tomar como insumo el radar y ruta de soluciones actualmente existente en la Personería para usuarios. (II) Encuesta en google drive enviada por correo electrónico que recoja las opiniones de todas las Personerías con respecto a los trámites más frecuentes que remiten, para desarrollarlos más ampliamente. (III) Direcciones de las diferentes entidades distritales por cada localidad, enlace de las páginas para radicación de las mismas que cuenten con esta opción y correo electrónico de pqr (IV) Reunión con un equipo de abogados (3) para hacer el ejemplo del derecho de petición y de la tutela por no contestación del mismo. (V) Reunión con los ingenieros de sistemas y los que manejan la página web para adecuar el icono emergente del árbol, así como esta en este momento el de mesa de ayuda. (VI) Hacer ejemplos y pruebas (VII) Publicidad del aplicativo en la página web y videos cortos para transmitir en los televisores institucionales (VIII) Parametrización del sistema.

En qué medida resuelve el desafío: Las personas aprenderán progresivamente las competencias de las entidades, resuelve la remisión por competencia de los usuarios que radican en página web o en los puntos de atención una vez se les informe de su funcionamiento, incluso las personas que no manejan medios tecnológicos si se habilita la opción exclusiva para direccionar a la persona en la línea de atención; incluso si se logra articular con otras entidades, estas también se verían beneficiadas.



Anatomía de la idea

Boceto o historieta de la solución

La idea es que este un dibujo de un árbol en la página principal de la personería el cual se llamara árbol de trámites. Cuando el ciudadano ingrese allí le preguntará:

Tema de la Consulta, Subtema de la consulta, Posibles casos (los más atendidos), de acuerdo a los diferentes casos lo direccionará a la entidad que debe dirigirse y el recurso que debe presentar en dicha entidad y cuales soportes debe llevar, en caso de ser tutela ocurrirá lo mismo del paso anterior, sin embargo tendrá que responder unas preguntas que alimentaran la misma.

Si el filtro arroja que es un problema que no le resolverá ninguna institución distrital o de ya haber agotado todas instancias le indicará si requiere iniciar un proceso ante la jurisdicción ordinaria con un proceso civil, penal o laboral, allí mismo le informará si requiere la representación de un abogado, en caso tal le sugerirá acercarse a la Defensoría del Pueblo y en caso de no requerir abogado le mostrara un ejemplo de la demanda que debe presentar.

Con el sistema existente PQRS de la Personería de Bogotá y con la ventanilla para hacer un filtro, de igual manera se debe adecuar pantallas para acceso a la herramienta mapa... y coordinar con las páginas de las entidades para divulgar el enlace y privadas por responsabilidad social empresarial. 31 7818460

Anatomía de la idea

Tengo un problema...
¿A dónde me dirijo?



Oh! Mi vecina me contó que en Personería la ayudaron

Ingresé a la página web, encontré el Árbol de trámites y me guió paso a paso.

Encontré la entidad competente y el punto de atención más cercano....



Con la plantilla que encontré en el ÁRBOL elaboré mi derecho de petición y lo radiqué en la entidad correspondiente.



- Situación - Necesidad - Tema
- **Filtros** (detalles del tema)
- Entidad - Puntos de atención
- Elaboración - Plantilla
- Radicación

y ¡Conocí las competencias de las entidades distritales!

Anatomía de la idea

Manual de usuario Correo Mapa del sitio A- A+ Contraste Ingles /Español Buscar..

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad

INICIO LA ENTIDAD ▾ AL SERVICIO DE LA CIUDAD ▾ TRANSPARENCIA ▾ SALA DE PRENSA ▾ EXTRANET ▾ REGISTRO COVID-19 ▾

¿Dónde Radicar?

La Personería de Bogotá, D. C., INFORMA

Que la **atención presencial** se reanuda los días **lunes, martes y viernes** en el horario de **9:30 a. m. a 1:30 p. m.** y de **2:00 p. m. a 6:00 p. m.** en la **sede central y Personerías Locales**, a partir del **1º de septiembre de 2020.**

Atención **sede centro** para radicación de documentos.
Se continua **atención virtual** para tutelas, peticiones y conciliaciones.

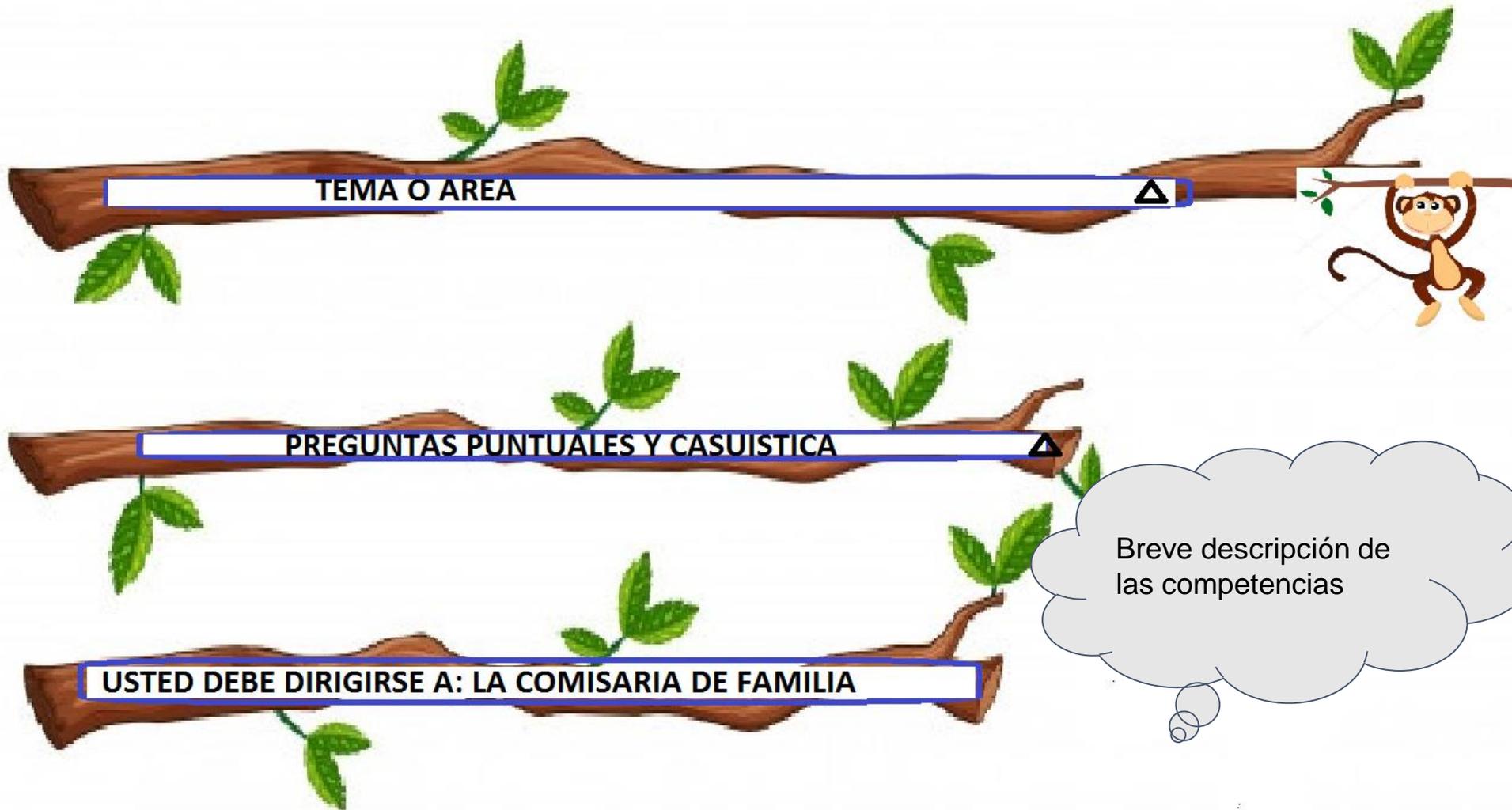
Próximos Eventos

Septiembre 2020						
D	L	M	X	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Árbol de trámites

OTA

Anatomía de la idea



TEMA O AREA

PREGUNTAS PUNTUALES Y CASUISTICA

USTED DEBE DIRIGIRSE A: LA COMISARIA DE FAMILIA

Breve descripción de las competencias

PERSOMICON

Anatomía de la idea

1. Radicar en línea.
2. Enviar al correo electrónico.
3. Radicar Personalmente.



Anatomía de la idea

Boceto o historieta de la solución

6.

FORMATO DERECHO DE PETICIÓN

Ciudad, (día, mes, año)

Señores:
(Se escribe aquí el Nombre de la Entidad o Funcionario).

Asunto: Derecho de Petición: (Escriba aquí el tema de la petición)

Yo, _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____ expedida en el municipio de _____ y domiciliado en la calle _____ de la ciudad de _____, en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, **respetuosamente solicito lo siguiente:**

(Describir con claridad y precisión lo que se desea solicitar que puede ser una queja, consulta, reclamo)

La petición anterior está fundamentada en las siguientes razones:

(Exponer con claridad y precisión las razones y hechos que justifican la petición)

Para los efectos pertinentes, anexo los siguientes soportes y documentos: _____
(Anexar los documentos que respalden o prueben los hechos que motivaron el derecho de petición)

Por favor enviar respuesta a este derecho de petición a la dirección que aparece al pie de mi firma

Firma del peticionario
Nombre del peticionario: _____
Cédula: _____ De _____
Dirección: _____ de la ciudad de _____
Teléfono: _____
Correo Electrónico: _____

Para las opciones 2 y 3 le aparece la plantilla del derecho de petición, la diligencia y descarga su derecho de petición o tutela por no contestación del mismo.

Habrà un aviso emergente indicando los días que debe esperar de acuerdo la normatividad vigente.

Anatomía de la idea

Boceto o historieta de la solución

6.



Difusión de la herramienta en medios virtuales, televisores de los puntos de atención de las Personerías y alianzas con los supercades para publicidad en pantallas



!USUARIO ATENDIDO Y CAPACITADO;

!PERSONERÍA DESCONGESTIONADA DE REMISIONES POR COMPETENCIA, AHORRO MULTIMILLONARIO;