

 ALCALDÍA DE CUENCA	DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO		 REGISTRO DE LA PROPIEDAD
	PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		
	GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO		
	Código: RPCC-DTH-PRC-007	Versión: 1.0	

Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano

Procedimiento

“Requerimientos ciudadanos”

Agosto, 2024

ACTA DE APROBACIÓN		
APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Dr. Carlos Eduardo Celi Bravo Registrador de la Propiedad del Cantón Cuenca (E).		Agosto, 2024
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Alexandra Calderón Guillén Jefe de Planificación		Agosto, 2024
Beatriz de la Paz Rueda Bravo Directora de Desarrollo Institucional y Talento Humano (E)		Agosto, 2024
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Víctor Hugo Toledo Pardo Técnico en Ejecución de Procesos		Agosto, 2024

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	20 de agosto de 2024	Versión inicial

 ALCALDÍA DE CUENCA	DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO		 REGISTRO DE LA PROPIEDAD
	PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		
	GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO		
	Código: RPCC-DTH-PRC-007	Versión: 1.0	

Contenido

1. PROPÓSITO	4
2. ALCANCE.....	4
3. LINEAMIENTOS	4
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	5
3. DIAGRAMA DE FLUJO	1
4. ANEXOS.....	1
5. INDICADORES DEL PROCESO	1

 ALCALDÍA DE CUENCA	DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO		 REGISTRO DE LA PROPIEDAD
	PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		
	GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO		
	Código: RPCC-DTH-PRC-007	Versión: 1.0	

1. PROPÓSITO



Definir las actividades para el análisis y atención de los requerimientos presentados por los ciudadanos, relacionadas con los servicios del Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca.

2. ALCANCE

El presente documento abarca desde la recepción de los requerimientos ciudadanos, el análisis de los mismos, hasta el tratamiento y cierre correspondiente.

3. LINEAMIENTOS

- Los lineamientos contenidos en este documento, son de cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios que conforman el Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca, en tanto guarden conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de ejecutarse.
- El servidor que incumpliere sus obligaciones o contraviniera las disposiciones de este documento, así como las leyes y normativa relacionada; será sancionado de acuerdo a la normativa legal vigente.
- Se prohíbe a los funcionarios que conforman el Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca ofrecer, solicitar o aceptar sobornos, regalos o cualquier otra forma de incentivo indebido que pueda influir en la prestación de los servicios registrales.
- El presente documento entra en vigencia desde su fecha de suscripción.

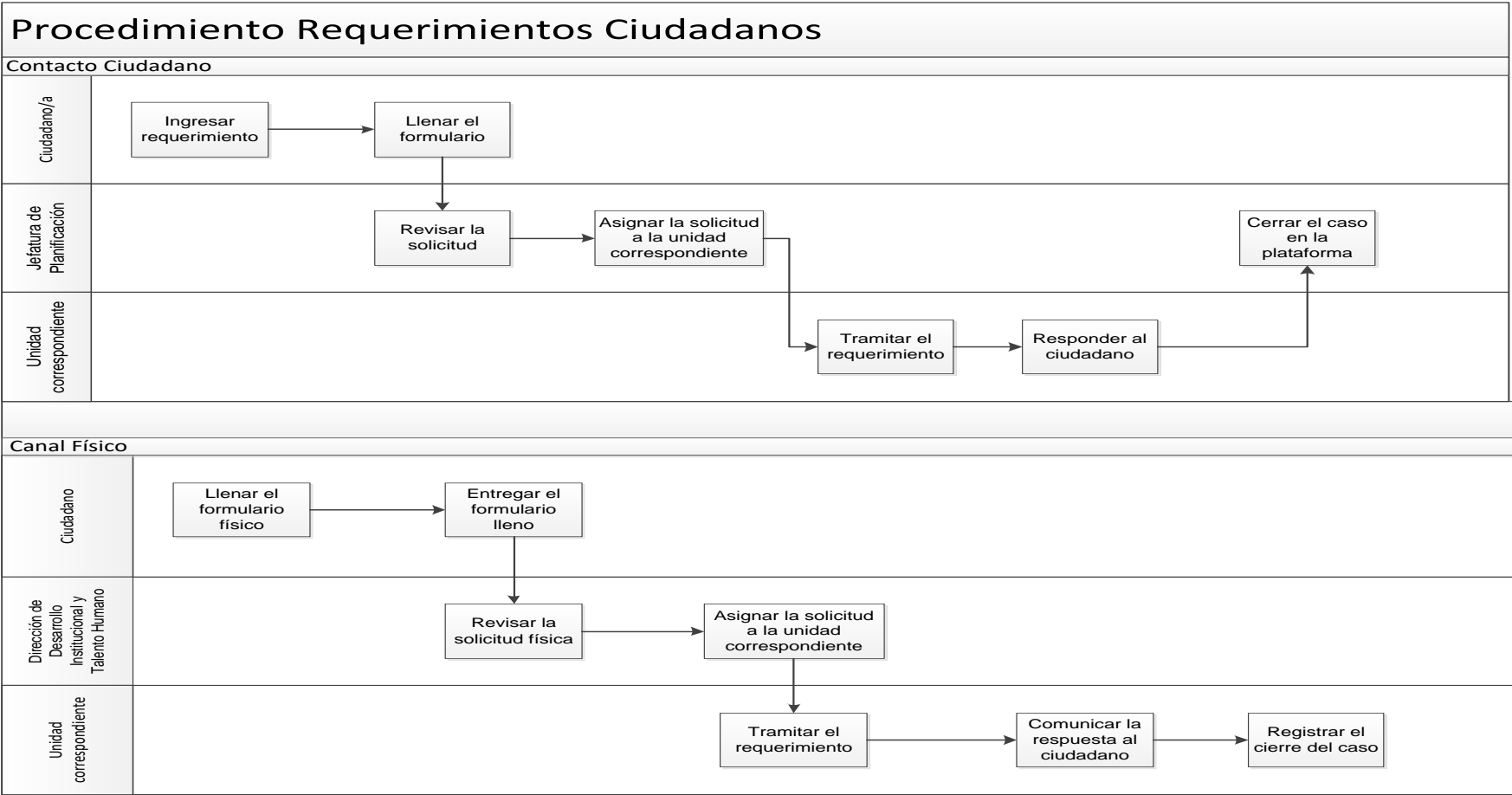
 <div>ALCALDÍA DE CUENCA</div>	DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO		 <div>REGISTRO DE LA PROPIEDAD</div>
	PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		
	GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO		
	Código: RPCC-DTH-PRC-007	Versión: 1.0	

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Canal Virtual Contacto Ciudadano				
No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
1	Ingresar requerimiento	Ciudadano	Ingresar un reclamo, queja, sugerencia, consulta o felicitación a través de la plataforma "Contacto Ciudadano", en la página web del Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca.	
2	Llenar el formulario	Ciudadano	Completar el formulario con datos personales y el tipo de requerimiento (reclamo, queja, sugerencia, consulta, felicitación).	
3	Revisar la solicitud	Jefe de Planificación	Revisar la solicitud para verificar que esté completa y legible.	
4	Asignar la solicitud a la unidad correspondiente	Jefe de Planificación	Determinar la unidad o departamento que se encargará de gestionar la solicitud según el tipo de requerimiento.	
5	Tramitar el requerimiento	Unidad correspondiente	Procesar la solicitud de acuerdo con los procedimientos establecidos y dentro de los plazos definidos por la plataforma.	
6	Responder al ciudadano	Unidad correspondiente	Preparar y enviar la respuesta al ciudadano a través de la plataforma digital.	
7	Cerrar el caso en la plataforma	Usuario asignado de la entidad	Marcar la solicitud como cerrada en la plataforma una vez que se ha proporcionado una respuesta al ciudadano.	
Canal Físico				
1	Llenar el formulario físico	Ciudadano	Completar el formulario físico con datos personales y el tipo de requerimiento (reclamo, queja, sugerencia, consulta, felicitación).	RPCC-DTH-FOR-004 Registro de requerimiento ciudadano
2	Entregar el formulario lleno	Ciudadano	Entregar el formulario físico con la solicitud completada a la Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano.	
3	Revisar la solicitud física	Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano	Revisar la solicitud para asegurarse de que esté completa y legible.	
4	Asignar la solicitud a la unidad correspondiente	Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano	Determinar la unidad o departamento que se encargará de gestionar la solicitud según el tipo de requerimiento.	
5	Tramitar el requerimiento	Unidad correspondiente	Procesar la solicitud de acuerdo con los procedimientos internos de la institución.	
6	Comunicar la respuesta al ciudadano	Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano	Comunicar la respuesta al ciudadano, ya sea por correo electrónico, llamada telefónica o de manera presencial	
7	Registrar el cierre del caso	Talento Humano	Registrar el cierre del caso una vez que se ha comunicado la respuesta al ciudadano	

	DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		
	GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO		
	Código: RPCC-DTH-PRC-007	Versión: 1.0	

5. DIAGRAMA DE FLUJO



 ALCALDÍA DE CUENCA	DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO		 REGISTRO DE LA PROPIEDAD
	PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		
	GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO		
	Código: RPCC-DTH-PRC-007	Versión: 1.0	

6. ANEXOS

No.	Código	Título del documento	Responsable de conservación
1	RPCC-DTH-FOR-004	Registro de requerimiento ciudadano	Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano

7. INDICADORES DEL PROCESO

Nombre	Descripción.
Indicador 1	Tasa de Resolución de Requerimientos Ciudadanos.
Fuente	Registros de la Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano.
Responsable	Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano.
Descripción	Mide el porcentaje de requerimientos ciudadanos que son resueltos dentro del tiempo estipulado por la entidad. Incluye los requerimientos recibidos físicamente en la institución.
Método de cálculo	Número de requerimientos resueltos/ Número total de requerimientos recibidos.
Frecuencia	Trimestral
Meta	Resolver el 90% de los requerimientos ciudadanos