

Contenido

1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1. OBJETIVO	3
1.2. ALCANCE	3
1.3. NORMATIVIDAD	3
1.4. PRINCIPIOS DEL SERVICIO	5
1.5. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	5
1.6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS	6
2. CANALES DE INTERACCION CIUDADANA	7
2.1. CANAL PRESENCIAL	7
2.2. CANAL TELEFONICO	7
2.3. CANAL VIRTUAL	7
3. TERMINOS LEGALES PARA RESOLVER PETICIONES	8
4. TRÁMITE PARA ATENDER LAS PETICIONES	9
5. TRATAMIENTO DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	11
6. LINEAMIENTOS Y RESPONSABILIDADES DE OPERACIÓN	11
6.1. LINEAMIENTOS GENERALES	11
6.2. RESPONSABILIDAD SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13
6.3. DEPENDENCIAS ESTRATEGICAS, MISIONALES Y DE APOYO DE LA UAESP.	13
6.4. OFICINA DE CONTROL INTERNO	13
7. LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	13
8. SEGUIMIENTO, GESTIÓN Y CONTROL	14
8.1. INFORMES DE SEGUIMIENTO, GESTION Y CONTROL DE LAS PQRSD	14
9. DEFENSOR AL CIUDADANO	14
9.1. OBJETIVO	14
9.2. PRINCIPIOS	14

9.3. FUNCIONES	15
9.3.1. DEFENSOR COMO REPRESENTANTE DE LA CIUDADANÍA	15
9.3.2. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	15
9.4. VOCERIA DE USUARIOS	15
9.5. CONFLICTOS DE INTERES Y CAUSALES DE IMPEDIMENTO Y RECUSACIÓN.	16
9.6. CUANDO ACUDIR	16

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. OBJETIVO

El Manual de Servicio a la Ciudadanía de la UAESP, establece para sus servidores públicos, qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

1.2. ALCANCE

Este manual incluye lineamientos, protocolos y parámetros para que los servidores públicos del Distrito y demás colaboradores que apoyan a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Público - UAESP en sus funciones misionales, brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.

1.3. NORMATIVA

El servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital y particularmente en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP, se brinda en el marco de la siguiente normativa:

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia de 1991	ARTICULO 2o. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
CONPES D.C. 01 de 2019	Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.
CONPES D.C. 03 de 2019	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Ley 982 de 2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1482 de 2011	Por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones.

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
Decreto 371 de 2010	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito.
Decreto 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 062 de 2014	Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- LGBTI – y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 197 de 2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C..
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 847 de 2019	Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Decreto 237 de 2020	Por medio del cual se crea la Comisión Intersectorial del Sistema Distrital de Cuidado.
Acuerdo Distrital 257 de 2006	Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades.
Acuerdo Distrital 371 de 2009	Establece los lineamientos de la política pública para la garantía plena de derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales y transgeneristas -LGBTI
Acuerdo Distrital 529 de 2013	Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones”
Acuerdo Distrital 731 de 2018	La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá adelantará las acciones necesarias, para coordinar la estandarización y homogenización de la prestación de servicios, para lograr los más altos niveles de calidad en todos los organismos y las entidades del Distrito

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Resolución 003 de 2017	Por la cual se adopta la Guía de sitios Web para las entidades del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones
Sentencia C-052 de 2012	Corte Constitucional Colombiana.
	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad Naciones Unidas. (2006).
	Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2013).
	Manuales de servicio al ciudadano Secretaria General: Manual servicio al ciudadano y Manual de defensor ciudadano.

1.4. PRINCIPIOS DEL SERVICIO

El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital está orientado y soportado en los siguientes principios¹:

- Servicio centrado en el ciudadano
- Respeto
- Transparencia
- Atención integral por parte de la Administración Distrital
- Calidad
- Accesibilidad y disponibilidad
- Oportunidad
- Participación
- Innovación enfocada al mejoramiento continuo
- Acceso a derechos
- Equidad en el acceso
- Confiabilidad y seguridad
- Inclusión
- Calidez

1.5. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Los servidores del Distrito Capital y particularmente de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan²:

- **Aprendizaje continuo:** Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.
- **Orientación a resultados:** Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

¹ Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

² Decreto 815 de 2018 "Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos".

- **Orientación al usuario y al ciudadano:** Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.
- **Compromiso con la organización:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.
- **Trabajo en equipo:** Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
- **Adaptación al cambio:** Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.
- **Resolución de conflictos:** Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.
- **Creatividad e innovación:** Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.
- **Iniciativa:** Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.
- **Comunicación efectiva:** Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.
- **Toma de decisiones:** Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión
- **Disciplina:** Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.
- **Responsabilidad:** Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.
- **Colaboración:** Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

1.6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía.

DERECHOS

- Conocer de forma oportuna la información sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención de la Administración Distrital, así como el portafolio de trámites y servicios.
- Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio a la ciudadanía y acorde con la condición y estado que presente el ciudadano en el momento de acceder a la atención.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- Acceder a canales formales, provistos por la Administración Distrital, para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta a las mismas de forma oportuna y en los términos de ley.

DEBERES

- Actuar de forma transparente y de buena fe y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Distrital en el marco del servicio.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital

- Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley.
- Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural o jurídica.

La Carta de trato digno puede ser consultada en el siguiente link:

https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/documentos/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_2021.pdf

2. CANALES DE INTERACCION CIUDADANA

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP ha fortalecido el servicio a la ciudadanía con la implementación de un modelo multicanal de servicio que integra los distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos.

2.1. CANAL PRESENCIAL

El canal presencial incluye el punto de atención a través del cual los servidores interactúan con la ciudadanía y el cual se encuentra ubicado en:

Avenida Caracas No. 53 – 80

Horario de atención al ciudadano³: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Horario de radicación correspondencia: 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

2.2. CANAL TELEFONICO

Es el canal dispuesto a la ciudadanía para brindar información acerca de los trámites, servicios, horarios, campañas y eventos. A este servicio se puede acceder desde el teléfono fijo y celular de **Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. a través de la línea (+57) 601 3580400.**

2.3. CANAL VIRTUAL

El canal virtual está conformado por:

2.3.1. Página web oficial UAESP

Es el sitio web oficiales de la UAESP donde se divulga información de interés para la ciudadanía.

<http://www.uaesp.gov.co/> - PQRS: <https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd>

2.3.2. Chat Virtual

Herramienta virtual para consultar temas relacionados de trámites y servicios de la Unidad, y seguimiento de requerimientos ciudadanos. A este servicio se puede acceder desde cualquier ordenador de Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. a través de la página web <http://www.uaesp.gov.co/>

³ Resolución 142 de 2016 “Por la cual se establece el horario de trabajo de los servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP”

Procedimiento: SCI-PC-04 Chat virtual de la UAESP

2.3.3. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha

Bogotá Te Escucha. Es una herramienta gerencial y de control, para gestionar eficiente y eficazmente peticiones interpuestas por la ciudadanía, como derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción. A este servicio se puede acceder a través de las pagina oficial de la Unidad <http://www.uaesp.gov.co/> y <https://bogota.gov.co/sdqs/>

2.3.4. Aplicación Móvil – SIGAB

Aplicación móvil en la cual se reportan puntos críticos como: recolección, barrido, limpieza y poda de arboles etc alumbrado público y cuidado del patrimonio histórico en algunos de los cementerios administrados por el distrito e información permanente y actualizada sobre eventos, noticias y actividades de interés, realizadas por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP. Aplicación gratis y disponible en Google play y App store.

2.3.5. Redes Sociales

De igual manera, la UAESP cuenta con otros canales virtuales a través de Redes Sociales, por medio del cual, se pueden radicar PQRSD, se muestra información permanente y actualizada sobre eventos, noticias y actividades de interés, realizadas por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.



Procedimiento: SCI-PC-06 Radicación de PQRSD por redes sociales

3. TERMINOS LEGALES PARA RESOLVER PETICIONES

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*” los requerimientos que deben atender los funcionarios y demás colaboradores de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP en virtud de las competencias funcionales asignadas a cada una de las áreas o dependencias deben ser respondidos, so pena de sanción disciplinaria⁴, de la siguiente manera según su tipología:

⁴ Ley 1952 de 2019 “*Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario*”

- **Cualquier tipo de petición⁵**, salvo norma legal especial, debe resolverse **dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.**
- **Petición de documentos y de información** deberán resolverse **dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.** Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán **dentro de los tres (3) días siguientes.**
- **Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta** a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **treinta (30) días siguientes a su recepción**, el cual, salvo disposición legal en contrario, como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- **Peticiones entre autoridades Públicas.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos deberá resolverse en un plazo no mayor de diez (10) días.

Sin embargo, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos arriba indicados, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

No obstante, se advierte, que el derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional⁶, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP y, por otro, que ésta garantice una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado.

Las demás peticiones elevadas por las entidades de control a la UAESP, se resolverán en los términos señalados en la respectiva petición, de no indicarse, en los términos regulados en las normas para atenderlas.

4. TRÁMITE PARA ATENDER LAS PETICIONES

Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que faltan.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, se deberá expedir la misma.

Sin embargo, las peticiones que realicen los particulares dentro de una actuación administrativa que adelante la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, deberán constar por escrito.

⁵ Entiéndase: petición y/o solicitud, se invoque o no la terminología de derecho de petición, queja consulta, concepto, queja, reclamo, sugerencia, copias y/o cualquier otro dirigido a la UAESP.

⁶ Sentencia T-206/18

En virtud del principio de eficacia establecido en el artículo 3º de la ley 1437 de 2011 CPACA, cuando la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Si la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP no es la competente para resolver la petición, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

5. TRATAMIENTO DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Con base en el tratamiento del tema de transparencia y lucha contra la corrupción, como lo establecido en el procedimiento disciplinario ordinario del grupo formal de trabajo y de control disciplinario interno y funcional de gestión, seguimiento y calidad de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP⁷ se establece que:

El funcionario o colaborador que reciba derechos de petición que hayan sido tipificados como “*Denuncias por Actos de Corrupción*” deberá constatar que su contenido defina actos atentatorios contra la moral administrativa por lo que deberá tener en cuenta⁸:

En los casos en que la petición coincida con los parámetros mencionados, la solicitud deberá ser direccionada al grupo formal de trabajo y de control disciplinario interno y funcional de gestión, seguimiento y calidad de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP por medio de los siguientes canales: Correo electrónico anticorrupcion@uaesp.gov.co, la línea de atención telefónica (+57) 601 3580400 – opción denuncias por actos de corrupcion, y el formulario web: <https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd>, a través del cual los usuarios podrán interponer denuncias y/o reclamos, los cuales se expedirá acto inhibitorio o de apertura de indagación o investigación disciplinaria, penal, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional con base en el procedimiento establecido por la Subdirección de Asuntos Legales.⁹

Procedimiento: SCI-PC-03 Denuncias por Actos de Corrupción

6. LINEAMIENTOS Y RESPONSABILIDADES DE OPERACIÓN

6.1. LINEAMIENTOS GENERALES

- Los derechos de petición (quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información o consulta) deben ser tramitados siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos la Ley 1755 de 2015 y lo correspondiente a lo dispuesto en el Título 2 de la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, norma sustituida por la Ley 1755 de 2015
- La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver constituirán falta disciplinaria con base en lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 734 de 2002 “*Por la cual se expide el Código Disciplinario Único*”, las normas que la adicionen y modifican, así como las demás responsabilidades que se puedan imputar a los servidores y demás colaboradores.
- Los servidores y demás colaboradores de la Unidad atenderán, en las respuestas que se emitan, la política de unificación de conceptos, posiciones y criterios institucionales adoptada por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP contenida en el Manual de Formulación e Implementación de Políticas de Prevención del Daño Antijurídico adoptado mediante la resolución vigente.
- Todas las peticiones de interés ciudadano allegadas a la entidad por los diferentes canales de comunicación se registrarán en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha.

⁷ GAL-PC-01 Procedimiento disciplinario ordinario, Subdirección de Asuntos Legales.

⁸ Directiva 015 De 2015 - Directrices Relacionadas con la Atención de Denuncias y/o Quejas por Posibles Actos de Corrupción

⁹ PT-01 Protocolo denuncias actos corrupción V1

- Los derechos de petición allegados de manera directa por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, se radicarán en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para dar trazabilidad en este sistema.
- Los derechos de petición que deban atender los operadores y/o prestadores de los servicios misionales a cargo de la Unidad y que sean recepcionados por la UAESP, les será remitidos por competencia en los términos del artículo 21¹⁰ de la ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015 mediante el sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, para el efecto, al momento de resolverlos deberán realizar el cierre correspondiente en el sistema, SDQS, cumpliendo los términos de ley.
- De manera mensual, el y/o los funcionarios y colaboradores encargados del proceso del Servicio al Ciudadano remitirán un consolidado de las PQRSD (Peticiónes – Quejas – Reclamos – Solicitudes y Denuncias) a todas las áreas de la Unidad que tengan requerimientos pendientes de gestión para el correspondiente seguimiento.
- Los integrantes del grupo de Servicio al Ciudadano aplicarán las encuestas de satisfacción mediante el diligenciamiento del formato GC-PCAC-FM-02, para la consolidación del informe de satisfacción y/o percepción de la prestación del servicio el cual es publicado en la página web mes a mes. El documento físico se archivará en la Tabla de Retención Documental (TRD) de la Subdirección Administrativa y Financiera.
- **Peticiones anónimas:** En el caso de respuesta a peticiones anónimas y en las que no se especifique dato alguno de notificación, se dará aplicación a lo señalado en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el plazo de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal."
Aunado a lo anterior, para su trámite se debe dar cumplimiento a lo establecido en el numeral sexto de la Sentencia de la Corte Constitucional C951 de 2014, en el sentido, que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, únicamente cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad, de lo contrario deberá cumplir con los requisitos para el trámite de un derecho de petición y si no cumple con ellos se entenderá incompleta y se devolverá, so pena de declararla como desistida tacitamente, sino se completa o se justifica en el término señalado en la Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.
- Aquellas peticiones que por su contenido no corresponda a la competencia administrativa de la UAESP y que no requieran de la aclaración por parte de las subdirecciones u oficinas sobre la misma, deberán ser trasladadas dentro de los cinco (5) primeros para que sean atendidas por otras entidades en cumplimiento de sus funciones en los términos del artículo 21¹¹ de la ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015.

¹⁰ **Artículo 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

¹¹ **Artículo 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia

6.2. RESPONSABILIDAD SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA¹²

Esta Subdirección tiene la función de orientar las actividades de servicio de la ciudadanía relacionadas con el registro, escalamiento, seguimiento a las respuestas y rendición de los informes correspondientes de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Unidad.

Quien haga las veces de Subdirector(a) Administrativa y Financiera liderará el proceso de Servicio al Ciudadano con el equipo designado para esto y los enlaces por subdirección y/o jefaturas, tendrán a cargo la administración, supervisión, registro y el mantenimiento de los usuarios del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

6.3. DEPENDENCIAS ESTRATEGICAS, MISIONALES Y DE APOYO DE LA UAESP.

- Emitir las respuestas de los derechos de petición que los ciudadanos interpongan sobre asuntos relacionados con las funciones de la respectiva dependencia, dentro de los términos señalados en la ley, en este manual y en las normas aplicables al proceso.
- Dar traslado a las solicitudes ciudadanas que por el asunto hayan podido prestarse para confusión sobre competencia y que hayan sido radicadas en la entidad.
- Realizar el seguimiento a la publicación de las peticiones anónimas o sin registro de dirección de notificación en cartelera y sitio web.
- Apoyar el proceso de Servicio al Ciudadano de manera logística desde sus competencias garantizando el cumplimiento de las regulaciones de transparencia, acceso a la información y de desarrollo de tecnología para el cumplimiento de la misión de la entidad y la buena comunicación con el ciudadano.
- Todas las áreas o dependencias de la Unidad deben dar respuesta a las solicitudes que contengan requerimientos relacionados con sus funciones.

6.4. OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Atender las peticiones propias de su competencia y realizar seguimiento a las solicitudes emanadas por los órganos de control fiscal, disciplinario, penal y político velando porque se brinde una oportuna respuesta.
- Apoyar el trámite de requerimientos desde la competencia administrativa.
- Emitir respuesta a requerimientos con base en la competencia administrativa.

7. LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la información relacionada con la entidad deberá estar a disposición del público, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Así mismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.

del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

¹² Acuerdo 001 de 2012. Artículo 13º. Subdirección Administrativa y Financiera

8. SEGUIMIENTO, GESTIÓN Y CONTROL

8.1. INFORMES DE SEGUIMIENTO, GESTIÓN Y CONTROL DE LAS PQRSD

Para el seguimiento, gestión y control de peticiones, quejas y reclamos a cargo de la Unidad que establece el presente manual, se elaborarán informes dirigidos a la Dirección General de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, subdirecciones, áreas y demás dependencias de la Unidda, así como las entidades de control, conforme lo dispuesto legalmente.

Los informes serán presentados de acuerdo a lo dispuesto en la respectiva solicitud por la entidad o autoridad que lo requiera, conforme los términos solicitados y la periodicidad en que se requieran, para lo cual se tomará como fuente de consulta la información extraída de los sistemas: Sistema de Gestión Documental - ORFEO y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. Los informes de canales, indicador de gestión servicio al ciudadano, encuestas de percepción, informe de Veeduría, acceso a la información, deberán ser publicados en la página web de la Unidad.

9. DEFENSOR AL CIUDADANO¹³

9.1. OBJETIVO

La figura del Defensor del Ciudadano se encuentra reglamentado en el Decreto 847 de 2019 – CAPITULO III “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, el cual implica ser vocero de los ciudadanos(as) o entidades del sistrito en el momento en que se vulneren sus derechos en cuanto a posible incumplimiento de normas (legales o internas) que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios, su calidad y demás acciones que afecten si bienestar.

9.2. PRINCIPIOS

- **Asesoría:** Contribuir con la presentación de sugerencias al Representante Legal y Junta Directiva de la Entidad para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites o productos que ofrecen a los ciudadanos y ciudadanas usuarios de sus servicios.
- **Independencia:** Las actuaciones que se surtan serán ejercidas con absoluta independencia de los organismos de administración de la Entidad.
- **Imparcialidad y objetividad:** El Defensor del Ciudadano deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.
- **Celeridad:** Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley los requerimientos que sean de su conocimiento.

¹³ Resolución Interna 570 del 19 de octubre de 2020

9.3. FUNCIONES

9.3.1. Defensor como representante de la ciudadanía

- Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
- Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
- Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
- Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

9.3.2. Funciones administrativas

- Junto a la Subdirección Administrativa y financiera, garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- En colaboración con la oficina de comunicaciones, promover y divulgar entre los ciudadanos la figura del Defensor del Ciudadano.
- Informar la necesidad de disponer recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- Presentar y consolidar informes y documentos técnicos a entes de vigilancia de acuerdo con la solicitud de estas.
- Verificar el avance de la atención y gestión a las solicitudes ciudadanas por subdirección u oficinas responsable, con base en el seguimiento realizado por Servicio al Ciudadano.

Procedimiento: SCI-PC-05 Defensor del ciudadano

9.4. VOCERIA DE USUARIOS

Con el objeto de cumplir con su función de ser vocero de sus usuarios (ciudadanos y ciudadanas) ante la Entidad, y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el Defensor del Ciudadano podrá:

- Dirigir en cualquier momento a la Junta Directiva o al Representante Legal de la Entidad recomendaciones, propuestas, peticiones relacionadas con la actividad propia de la Entidad que hubieren merecido su atención y, que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre la Entidad y sus Usuarios.
- Así mismo, los ciudadanos y ciudadanas podrán dirigirse al Defensor del Ciudadano con el propósito de que éste exponga recomendaciones y propuestas ante la Entidad para la mejora del proceso de Servicio al Ciudadano, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones usuarios e institución. El Defensor del Ciudadano no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

9.5. CONFLICTOS DE INTERES Y CAUSALES DE IMPEDIMENTO Y RECUSACIÓN.

Cuando el interés general propio de la función pública entre en conflicto con el interés particular y directo del servidor público, este deberá declararse impedido. Todo servidor público que deba adelantar o sustanciar actuaciones administrativas, realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas podrá ser recusado si no manifiesta su impedimento¹⁴.

9.6. CUANDO ACUDIR

Cuando después de acudir a otro canal de interacción ciudadana no se encuentra solución o la respuesta no sea conducente ni pertinente.

Cuando habiendo transcurrido el plazo legal desde la presentación del requerimiento no se ha emitido respuesta.

Cuando el ciudadano por la no atención de una solicitud haga una reiteración de esta.

De igual manera la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos habilitó el correo defensordelciudadano@uaesp.gov.co, la línea de atención telefónica (+57) 601 3580400 – opción defensor ciudadano, y el formulario web: <https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd>, a través del cual los usuarios podrán interponer reclamos sobre la atención y servicio prestados por parte de la entidad.

Los presentes lineamientos deben aplicarse por parte del Defensor del ciudadano con miras a la protección de la ciudadanía en general.

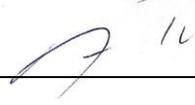
Nota: El Defensor del ciudadano no atenderá requerimientos de primera instancia, ya que este no reemplaza los canales de comunicación e interacción inicial con los ciudadanos, en caso de recibir solicitud por medio de correo electrónico, se solicitará la radicación correspondiente para que dicha solicitud sea asignada inmediatamente a la subdirección o área responsable. En el caso de recibir llamada telefónica esta debe ser transferida a Servicio al Ciudadano para realizar la radicación, en caso de ser una solicitud de estado del requerimiento lo debe transferir al área responsable informándole al ciudadano a que proceso y extensión será redireccionado.

¹⁴ Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 11: Conflictos de interés y causales de impedimento y recusación.

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	11/12/2019	Se crea el Manual para el mejoramiento del proceso
02	28/12/2021	Se realizan las actualizaciones atendiendo recomendaciones de la Veeduría Distrital en temas de lenguaje claro y las últimas actualizaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del manual de atención al ciudadano, defensor ciudadano y denuncias por actos de corrupción. Se ajusta el nombre de "Manual de servicio al ciudadano" a "Manual de servicio a la ciudadanía UAESP", se actualiza el capítulo de normativa y los canales de atención.

AUTORIZACIONES:

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Peter Zahit Gomez Mancilla	Contratista Profesional Especializado – Subdirección Administrativa y Financiera	 PETER ZAHIT GOMEZ MANCILLA MBA Dirección Empresas - Ing. Industrial Ing. zamahit@smm.com
Revisó	Sergio Alejandro Jimenez	Subdirector Administrativo y Financiero (E)	
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Universitario – Oficina Asesora de Planeación	
	German Guillermo Sandoval Pinzón	Contratista – Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Francisco José Ayala Sanmiguel	Jefe Oficina Asesora de Planeación	