

1. OBJETO:

Establecer las actividades del servicio de Defensor del Ciudadano, que permitan proteger los derechos de los ciudadanos durante la atención de los requerimientos presentados con ocasión de los servicios públicos que garantiza, supervisa y coordina la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP, para que de manera integral, se atiendan las peticiones, quejas y reclamos dentro de los términos de ley, o cuando el ciudadano no se encuentre conforme con la respuesta otorgada, formulando recomendaciones y propuestas para el mejoramiento de la atención al servicio al ciudadano en la UAESP. Defensor al ciudadano es un proceso complementario al servicio ciudadano y es transversal a la gestión administrativa de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP

2. ALCANCE:

El proceso de defensor al ciudadano inicia con el contacto con el ciudadano, con la recepción de requerimientos de PQRS, seguido del registro del requerimiento, posteriormente con el trámite, el seguimiento y control del ciclo mencionado y por último, para dar cierre al mismo, remitiendo la respuesta al ciudadano que interpuso el requerimiento vía correo electrónico o notificación por aviso según el caso.

3. DEFINICIONES:

Las presentes definiciones se ajustan a lo regulado en la Ley 1755 de 2015.

Atención al Ciudadano¹: Estrategia vinculada al proceso de Servicio al Ciudadano que contempla aspectos como el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la Servicio al Ciudadano.

Canales: Medio por el cual los usuarios presentan su requerimiento o solicitud en forma presencial, escrita, telefónica, vía formulario web, redes sociales, o correo electrónico.

Cierre Definitivo: Proceso en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha el cual consiste en que el requerimiento ha sido atendido en su trámite.

Consultas en relación con las materias a cargo de la entidad: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Derecho de Petición en Interés General: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Derecho de Petición en Interés Particular: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los

¹ Artículo 73 de la Ley 1474 del 2011 que establece que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 52 de la ley 1757 de 2015 y Ley 1712 de 2014 en la cual se establece que las entidades de nivel Nacional y Distrital debe formular, publicar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el marco de la estrategia para la lucha contra la corrupción.

intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Enfoque diferencial: Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

Falta disciplinaria: Se da por la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de los ciudadanos por lo que constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Informaciones y documentos reservados²: Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial para lo cual aplica a la UAESP:

- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- Los amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.

De la misma manera aplica lo expresado en el Parágrafo en el cual se indica que para efecto de la solicitud de información de carácter reservado solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información los relacionados con secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos y los amparados por el secreto profesional.

Peticiones: Solicitud respetuosa, verbal o escrita ante un servidor público, que presenta el ciudadano con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar

² Ley 1755 de 2015

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.

Peticiones irrespetuosas: Petición con contenido irrespetuoso la cual podrá ser rechazada.

Peticiones oscuras o reiterativas. Petición que no se comprende la finalidad u objeto la cual deber ser devuelta al interesado para que la corrija o aclare.

Peticiones presentadas por más de diez (10) personas con contenido análogo: Peticiones de información, de interés general o de consulta en donde la entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

Peticiones reiterativas: Petición ya resueltas por la entidad. Para responder la reiteración, la autoridad 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.

PQRS: Sigla para identificar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Queja: Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular de un servidor público o sobre la precaria prestación de un servicio en una entidad.

Radicación: Asignación de un número consecutivo a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, en los términos establecidos por la Entidad, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío.

Reclamo: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Servicio a la Ciudadanía³: Derecho al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

Solicitante: Persona o grupo que solicita información, concepto o la prestación de un servicio a cargo de la entidad.

Solicitud: Documento escrito o expresión verbal que va dirigido a un organismo público o a una autoridad a quienes se pide algo o ante los que se plantea una reclamación con la exposición de los motivos en los que se basa.

Traslado petición: Evento en el cual la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente. Por lo tanto, la entidad debe informar de inmediato al interesado, se debe remitir la petición al competente. En caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Se realizará de manera escrita o por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha si fueron informadas por este medio.

Usuario Anónimo: Es el ciudadano que decide reservar su información personal.

³ Concepto establecido en Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General – Servicio al Ciudadano y con base en el Decreto 197 de 2014

Usuario registrado: Es el ciudadano que se identifica con sus datos personales.

Veeduría Ciudadana⁴: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

4. NORMATIVA:

NUMERO	DESCRIPCIÓN
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. PARÁGRAFO SEGUNDO.
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
Decreto 847 de 2019	Capítulo III. Figura y funciones del defensor ciudadano

5. LNEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

No aplica

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Recibir requerimientos PQRS. Recibe los requerimientos a través de correo electrónico oficial defensordelciudadano@uaesp.gov.co , Línea de Atención Telefónica 3580400 – Opción 8 o a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.	Sistema de Gestión Documental ORFEO Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. Correo electrónico.	Equipo Defensor al Ciudadano Subdirector(a) (Subdirección Administrativa y Financiera).	PQRS
2.	Tramitar requerimientos PQRS. Radica por medio del Sistema de Gestión Documental ORFEO y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.	Sistema de Gestión Documental ORFEO. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.	Equipo Defensor al Ciudadano Subdirector(a) Subdirección Administrativa y Financiera.	Solicitud radicada

⁴ Artículo 14, Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

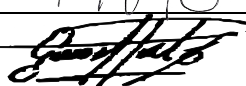
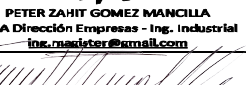
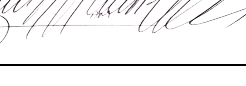
No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	Escucha, la solicitud del ciudadano que se encuentre dentro de las siguientes tres causales: 1. Incumplimiento para dar respuesta en los términos de ley. 2. Inconformidad del ciudadano por las respuestas a los requerimientos realizados. 3. Cuando un ciudadano considera que ha sido maltratado física o verbalmente por algún funcionario de la entidad. Asigna a la subdirección competente según el tema para apoyo en la resolución del requerimiento.	Te Escucha.		
3.	Realizar seguimiento y control a los requerimientos PQRS tramitados. Realiza el seguimiento a través de los aplicativos SDQS y Orfeo, verificando la recepción de los documentos adjuntos a los correos electrónicos enviados al responsable designado por la subdirección competente según el tema, en caso de que existan diferencias, por medio de correo electrónico solicita la gestión de estos en el menor tiempo posible. En caso de no contar con respuesta alguna de los seguimientos realizados solicita soporte en primera instancia con el jefe de la subdirección administrativa y financiera.	Sistema de Gestión Documental ORFEO. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. Correo electrónico.	Defensor al Ciudadano Subdirector(a) Técnicos Operativos y Contratistas Subdirección Administrativa y Financiera	Comunicación oficial interna.

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
4.	Generar respuesta. Una vez se cuente con respuesta consolidada, Vo Bo y firma del jefe del área, remite respuesta al ciudadano que interpuso el requerimiento vía correo electrónico o notificación por aviso según el caso.	Correo electrónico defensorciudadano aesp.gov.co	Defensor al Ciudadano Subdirector(a) Técnicos Operativos y Contratistas Subdirección Administrativa y Financiera.	Registros y radicados Sistema de Gestión Documental ORFEO.

7. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	21/12/2021	Documento inicial.

8. AUTORIZACIONES:

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Willian Santana Silva	Contratista Profesional – Subdirección Administrativa y Financiera – Servicio al ciudadano.	
Revisó	Peter Zahit Gómez Mancilla	Contratista Profesional - Subdirección Administrativa y Financiera – Servicio al ciudadano.	 PETER ZAHIT GOMEZ MANCILLA MBA Dirección Empresas - Ing. Industrial ing.mancilla@gmail.com
	Rubén Darío Perilla Cárdenas	Subdirector Administrativo y Financiero.	
	Luz Mary palacios Castillo	Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Planeación.	
	German Guillermo Sandoval Pinzón	Contratista de la Oficina Asesora de Planeación.	
Aprobó	Francisco José Ayala Sanmiguel	Jefe Oficina Asesora de Planeación.	