

## 1. OBJETO:

Establecer las actividades 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, reclamos sugerencias y denuncias dentro de los términos de ley, así como 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.

## 2. ALCANCE:

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

## 3. DEFINICIONES:

**Atención al Ciudadano:** 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 anti tramites 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.

**Defensor al ciudadano:** Proceso complementario al servicio ciudadano y es transversal a la gestión administrativa de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.

**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 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 colaborador y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**Informaciones y documentos reservados:** 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 de servicios públicos.
- Los amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.

De la misma manera aplica lo expresado en el artículo 24. parágrafo, ley 755 de 2015, 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 colaborador, que presenta el ciudadano con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general 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 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.

**PQRSD:** Sigla para identificar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

**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 osugerencias, 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 Ciudadanía:** 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.

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

**Veeduría Ciudadana:** 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:**

### TABLA 1 NORMATIVA APLICABLE AL PROCEDIMIENTO

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Ley 1755 del 30 de junio 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 197 del 22 de mayo de 2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. párrafo segundo.
Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019	Capitulo III. Figura y funciones del defensor ciudadano

Fuente: Normograma UAESP

## 5. LNEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

El defensor al ciudadano debe verificar que los documentos anexos a la solicitud del ciudadano sean correctamente cargados en los Sistema de Gestión Documental y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

**TABLA 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Recibir requerimientos PQRS</b> Recibe los requerimientos a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico oficial <a href="mailto:defensordelciudadano@uaesp.gov.co">defensordelciudadano@uaesp.gov.co</a>.</li> <li>• Línea de Atención Telefónica publicada en</li> </ul>	Sistema de Gestión Documental Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha Correo	Equipo Defensor al Ciudadano Subdirector(a) Subdirección Administrativa y Financiera	Comunicación oficial externa Datos de la PQRS

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	la página web de la entidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.</li> <li>• Sistema Gestión Documental entidad.</li> </ul>	electrónico		
2	<p><b>Tramitar requerimientos PQRSD</b></p> <p>Radica la PQRSD en el Sistema de Gestión Documental de la entidad y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, solo si la solicitud del ciudadano se encuentra dentro de las siguientes tres causales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de los términos de ley en la respuesta solicitada.</li> <li>• Inconformidad del ciudadano por las respuestas a los requerimientos realizados.</li> <li>• Cuando un ciudadano</li> </ul>	Sistema de Gestión Documental Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha	Equipo Defensor al Ciudadano Subdirector(a) Subdirección Administrativa y Financiera	PQRSD radicada

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>considera que ha sido maltratado física o verbalmente por algún funcionario o contratista de la entidad.</p> <p>Si la petición no se encuentra dentro de las causales mencionadas anteriormente asigna al equipo de trabajo de servicio al ciudadano y continúa con el SCI-PC-01 Servicio al ciudadano.</p> <p>Una vez radicada la solicitud esta es asignada a la dependencia competente para la respuesta del requerimiento y solicita que la copia de la respuesta sea enviada por correo electrónico para el seguimiento y control.</p>			
3	<p><b>Realizar seguimiento y control a los requerimientos PQRSD tramitados</b></p> <p>Realiza el seguimiento a la PQRSD en el Sistema de</p>	<p>Sistema de Gestión Documental</p> <p>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -</p>	<p>Equipo Defensor al Ciudadano</p> <p>Subdirector(a) Subdirección Administrativa y</p>	<p>Comunicación oficial interna</p>

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Gestión Documental de la entidad y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, verificando que la respuesta se esté dando en cumplimiento de los tiempos y criterios establecidos por la ley.</p> <p>En caso de que la PQRSD no tenga respuesta realiza una reiteración y en reincidencia adelanta las actuaciones administrativas que correspondan.</p>	Bogotá Te Escucha Correo electrónico	Financiera	
4	<p><b>Comunicar la respuesta</b></p> <p>Envía la respuesta de la PQRSD al ciudadano y realiza el respectivo cierre en el Sistema de Gestión Documental de la entidad y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá Te Escucha.</p>	Sistema de Gestión Documental de la entidad Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá Te Escucha Correo electrónico	Equipo Defensor al Ciudadano Subdirector(a) Subdirección Administrativa y Financiera	Comunicación oficial externa Prueba de envío

Fuente: UAESP

## 7. CONTROL DE CAMBIOS:

TABLA 3 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	21/12/2021	Creación del documento.
02	25/07/2025	Actualización del procedimiento conforme al formato de procedimiento vigente e imagen institucional, haciendo el ajuste en la descripción de actividades controles y registros e inclusión de un lineamiento.

Fuente: UAESP

**8. AUTORIZACIONES**

TABLA 4 AUTORIZACIONES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Olga Liliana Beltrán Espitia María Alexandra Pulido Suancha	Contratistas - Subdirección administrativa y financiera	
	Andrés Mauricio Caro Cortes	Técnico Operativo- Subdirección Administrativa y Financiera	
Revisó	Dolly Arias Casas	Subdirectora Administrativa y Financiera	
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Marcela Toro Pascagaza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	