

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
COMUNICACIONES	
Procedimiento: Gestión del Defensor del Ciudadano	
Código: 126PG02-PR10	Versión: 3

Versión	Descripción de la modificación	Resolución
1	Adopción	Resolucion 6681 de Diciembre 22 de 2011
2	Se modificaron insumos, productos, autoridad y responsabilidad, definiciones y actividades del procedimiento	Resolución 228 del 24 de enero de 2014
3	Se modifica objetivo, alcance, insumos, lineamientos de operación, responsabilidad y autoridad, actualización normativa, anexos, actividades, registros, puntos de control. La modificación de los anexos contempla: El anexo 2 cambia de “Planilla de registro de atención personalizada al ciudadano del Defensor” a “Registro de atención telefónica al ciudadano”. El anexo 3 cambia de “Encuesta de percepción” a “Registro de atención personalizada al ciudadano”. Se crea el anexo 4 “Solicitud al defensor del ciudadano”	Resolucion 615 del 18 de mayo de 2015

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Carolina Peralta Cruz Cargo: Profesional Universitario Fecha: 18/Feb/2015	Nombre: Ramón Eduardo Villamizar Maldonado Cargo: Subsecretario General y de Control Disciplinario Fecha: 19/May/2015	Nombre: Ramón Eduardo Villamizar Maldonado Cargo: Subsecretario General y de Control Disciplinario Fecha: 19/May/2015

Responsables de la elaboración del documento	
Adriana del Pilar Rodríguez	Profesional Especializado

1 OBJETIVO:

Establecer las actividades necesarias para Atender las solicitudes de los ciudadanos y/o usuarios, cuando previa radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR reiteradas, consideren que la Secretaría Distrital de Ambiente-SDA en el desarrollo de sus funciones y servicios que ofrece ha incurrido en incumplimiento a las disposiciones legales que la rigen, o ha ocasionado tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho.

2 ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la formulación de la solicitudes reiteradas interpuestas por los usuarios ante el(a) Defensor(a) del Ciudadano respecto de los PQR radicados previamente ante la SDA; y finaliza con el archivo de la documentación que contenga las actuaciones generadas.

3. INSUMOS:

- Solicitudes (IP)
- Quejas. (IP)
- Reclamos. (IP)
- Requerimiento. (IP)

- Derechos de Petición (IP)
- Documentos relacionados con la queja o petición, reclamo, o requerimiento del ciudadano o usuario (IP)

4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA:

- Comunicaciones internas y externas.
- Informe de Gestión Semestral al Representante Legal de la Entidad.
- Informe a los Entes de Control y Vigilancia, cuando estos lo requieran.
- Registro cronológico y temático de las solicitudes, requerimientos o quejas cursadas al Defensor(a) del Ciudadano.

5. NORMATIVIDAD:

Norma (número y fecha)	Descripción
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 5°, 6°, 7°, 8° y 13°
Decreto 01 de 1984	Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo, en la aplicación de la exclusión del ordenamiento jurídico que del Título II de la Ley 1437 de 2011 hace Sentencia C-818 de 2011 que lo declaró inexecutable.
Decreto 109 de 2009	Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
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 Capital". (Especialmente Art.3°)
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 197 de 2014	Por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Resolución 3095 de 2011	Por la cual se designa el (la) Defensor(a) del ciudadano(a) de la Secretaria Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones
Resolución 1226 de 2012	Por la cual se modifica el artículo 1°. De la Resolución 3095
Directiva 002 de 2005	Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital. "DEROGADA por el art. 24 Decreto Distrital 197 de 2014"
Directiva 003 de 2007	Establecimiento del Defensor del ciudadano en las entidades y organismos distritales.

Circular 051 de 2007	Divulgar la propuesta de un reglamento para implementar la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades Defensor del Ciudadano en las entidades distritales.
Circular 16 de 2010	Cumplimiento de la Directiva 003 y la Circular 51 de 2007 de la Secretaria General implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales.
Circular 067 de 2010	Orientaciones para la designación del Defensor del Ciudadano en todas las entidades del Distrito Capital
Concepto 05 de 2008	Concepto de la Dirección Jurídica Distrital. Defensor del Ciudadano. Directiva 3 y Circular 51 de 2007.
Decreto Distrital 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.”

6. DEFINICIONES:

[ATENCIÓN PERSONALIZADA](#)

[CONSULTA](#)

[CORREO FÍSICO](#)

[CORREO ELECTRÓNICO](#)

[DEFENSOR DEL CIUDADANO](#)

[FOREST](#)

[MEDIO MAGNÉTICO](#)

[PUNTO DE ATENCIÓN AL USUARIO](#)

[QUEJA](#)

[QUEJA AMBIENTAL](#)

[QUEJA REITERADA](#)

[RECLAMO](#)

[SERVIDOR PÚBLICO](#)

[SDQS](#)

[SDA](#)

[SUGERENCIA](#)

[CIUDADANO - USUARIO](#)

7. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

Defensor del ciudadano

- Ser el vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la Entidad para la protección de sus derechos.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos o quejas reiteradas individuales que los ciudadanos y/o usuarios presenten respecto de sus Peticiones, Quejas y Reclamos -PQR, que hayan interpuesto ante la SDA, por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la Entidad.
- Resolver las controversias que se generen en las relaciones entre la Entidad y sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) por los servicios que ésta presta.
- Solicitar a la Entidad y a los Ciudadanos o usuarios, la información que sea necesaria para la resolución de las solicitudes, requerimientos o quejas que sean presentadas a su consideración.

- Intervenir ante los Servidores Públicos de la SDA, cuando sea requerido por los Usuarios o peticionarios para que sean atendidos con prontitud, en las ventanillas correspondientes.
- Presentar un informe semestral a la Entidad, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el período correspondiente. Elaborar los informes que sean requeridos por los entes de control o el Secretario (a) Distrital de Ambiente dentro del marco de las responsabilidades del Defensor del Ciudadano.

Secretario, Subsecretario General y de Control Disciplinario, Director, Subdirector, Jefe de Oficina

- Atender diligentemente las solicitudes que presente el Defensor del Ciudadano, bien sea directamente o direccionándolas a las áreas y/o Servidores Públicos que tengan la autonomía para resolver las situaciones planteadas, indicando su prioridad, respuesta dentro del término establecido, y compromiso con la eficacia y eficiencia de las acciones definidas a fin de dar cumplimiento a las decisiones correspondientes.

Profesional Universitario
Todas las Dependencias

- Tramitar eficaz y eficientemente, según orden del jefe inmediato, las solicitudes presentadas por el Defensor del Ciudadano en el ejercicio de sus funciones.

Servidores Públicos

- Los funcionarios y contratistas de la entidad brindarán toda la colaboración que sea necesaria para el cumplimiento de los objetivos y funciones designadas al Defensor del Ciudadano

8. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- El Defensor(a) del Ciudadano atenderá en el Punto de Atención de la Sede Administrativa de la Secretaría Distrital de Ambiente, por línea telefónica o a través del correo institucional defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co
- El Defensor del Ciudadano podrá realizar seguimientos y evaluación de la gestión y trámites con el fin de formular recomendaciones o sugerencias para el mejoramiento de la atención a los ciudadanos y usuarios de los productos y servicios que presta la entidad, para lo cual podrá realizar visitas a los diferentes puntos de atención, reuniones con los Servidores Públicos vinculados a la SDA, en especial, los relacionados con la atención al ciudadano a fin de buscar la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.
- El(a) Defensor(a) del Ciudadano podrá contar cuando se requiera con el apoyo administrativo de un auxiliar para la atención personalizada permanente, recepción de solicitudes, registro, radicación y/o atención general.
- Los formatos 126PG02-PR10-F-A2 Registro de atención telefónica al ciudadano y 126PG02-PR10-F-A3 Registro de atención personalizada al ciudadano son puntos de control de este procedimiento ya que en ellos se registra información que permite realizar verificación de las actuaciones.
- El usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, de igual manera la entidad podrá rectificar su actuación, lo cual deberá ser informado al defensor del ciudadano.

- Se divulgará a través de la página web de la entidad la información correspondiente al Defensor del Ciudadano, la cual se actualizará periódicamente, de conformidad con las exigencias legales vigentes.

9. ANEXOS:

Anexo 1: [Flujograma del procedimiento](#)

Anexo 2: [Registro de atención telefónica al ciudadano](#)

Anexo 3: [Registro de atención personalizada al ciudadano](#)

Anexo 4: [Solicitud al defensor del ciudadano](#)

Anexo 5: [Planilla física de registro de atención personalizada al ciudadano](#)

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros	Punto de Control
1	<p>Recepcionar las peticiones, quejas, reclamos o requerimientos dirigidos al Defensor del Ciudadano</p> <p>El Defensor del Ciudadano recibe las peticiones, queja y/o reclamos que le hubieren presentado por cualquier canal de atención y verifica si se trata de una queja o un requerimiento nuevo o un requerimiento reiterado.</p> <p>En el momento que se presenten solicitudes al Defensor del ciudadano se realizan mediante el formato 126PG02-PR10-F-A4 Solicitud al defensor del ciudadano.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Defensor ciudadano	Solicitud defensor ciudadano	Sistema de Correspondencia
2	Solicitar radicación y registro al Grupo de Peticiones,	Subsecretaria General y de	Servidores Públicos	Comunicación Oficial Interna	Sistema de Correspondencia / SDQS

	<p>Quejas y Reclamos de la SDA,</p> <p>El defensor del ciudadano solicita al grupo de quejas y reclamos de la SDA se radiquen y registren en el sistema FOREST y SDQS las peticiones, quejas y reclamos que le fueran presentados por los ciudadanos que no tengan un antecedente en la entidad.</p>	Control Disciplinario			
3	<p>Radicar y registrar la queja</p> <p>El grupo de Atención al Ciudadano – peticiones, quejas y reclamos de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, radicará y direccionará la queja, consulta, petición, atendiendo el procedimiento 126PG02-PR09.</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Comunicación Oficial Interna	Sistema de Correspondencia / SDQS
	<p>¿Es nuevo el requerimiento o queja?</p> <p>Si, continúe con la actividad 4 No, continúe con la actividad 5</p>				
4	<p>Información de la radicación</p> <p>Informar al ciudadano con copia al Defensor del Ciudadano vía</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Defensor ciudadano	Comunicación Oficial Interna	

	<p>correo electrónico la información de la radicación para su conocimiento y seguimiento.</p> <p>FIN</p>				
5	<p>Verificar en que instancia se encuentra el proceso</p> <p>El Defensor del ciudadano ubica el proceso o radicado en el aplicativo Sistema de correspondencia / SDQS, para identificar el área y el servidor responsable de gestionar la solicitud, queja o requerimiento.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	de Defensor ciudadano	del	Sistema de Correspondencia / SDQS
6	<p>Dar traslado a la dependencia competente de la entidad para que emita la respuesta o priorización de la gestión o brinde información adicional al ciudadano</p> <p>Da traslado de la petición, queja o reclamo reiterado a la dependencia competente para que emita la respuesta correspondiente al ciudadano o usuario, con copia al Defensor del Ciudadano: o priorice la gestión o brinde información adicional a través del medio que considere idóneo</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	de Defensor ciudadano	del	Comunicación Oficial Interna Sistema de Correspondencia

	(correo electrónico, memorando interno, entre otros)				
	<p>¿Se logra el objetivo de la priorización?</p> <p>Si se soluciona el problema continúa en la actividad 11. No, por cuanto se requiere información adicional continúa en la Actividad 7. No, por otras razones continúa con la Actividad 9.</p>				
7	<p>Solicitar información a terceros ajenos a la entidad o al usuario.</p> <p>En caso de requerirse de información a terceros ajenos a la entidad o al mismo usuario, se deberá informar al Defensor del Ciudadano</p>	Todas las Dependencias	Jefe de Dependencia	la Comunicación Oficial Externa	
8	<p>Requerir información al ciudadano o usuario</p> <p>Cuando el Defensor del Ciudadano para efectos de resolver la petición, queja o reclamo reiterado requiera información que esté en poder del ciudadano o usuario procederá a requerirlo</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	de Defensor ciudadano	del Comunicación Oficial Externa	

9	<p>Reiterar la solicitud al Jefe del Área, según corresponda</p> <p>El defensor del ciudadano, de no lograr la solución, reiterará la solicitud al Jefe del Área o Dependencia, quien debe ordenar la prioridad para la gestión de una pronta solución del caso presentado.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	de Defensor ciudadano	del Comunicación Oficial Interna	
	<p>¿Se logra la orden prioritaria de gestión?</p> <p>Si se logra la orden prioritaria para continuar la gestión, continúa en la Actividad 11. Si no, continúa en la actividad 10.</p>				
10	<p>Reportar a la Subsecretaria General y de Control Disciplinario y a la Oficina Asesora de Control Interno</p> <p>De no lograr el defensor del ciudadano obtener la información o prioridad de la gestión, deberá reportar la situación a las dependencias encargadas del control disciplinario y control interno para que se adelanten las actuaciones pertinentes de acuerdo a los procedimientos</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario, Oficina de Control Interno	de Defensor ciudadano	del Comunicación Oficial Interna	

	<p>establecidos.</p> <p>De lo anterior se envía copia al ciudadano</p>				
11	<p>Responder al ciudadano-usuario</p> <p>Una vez analizada la información aportada por las partes involucradas, se dará respuesta a la petición, queja o reclamo reiterado, bien sea:</p> <p>1. Por el servidor encargado (jefe de área o dependencia) del trámite o servicio con copia al defensor del ciudadano para el seguimiento correspondiente, o,</p> <p>2. Directamente por el Defensor del Ciudadano, con copia a la dependencia correspondiente.</p> <p>Lo anterior, dependerá de la situación a resolver.</p>	<p>Subsecretaria General y de Control Disciplinario, Todas las Dependencias</p>	<p>Subsecretario General y de Control Disciplinario, Defensor del ciudadano, Servidor Público</p>	<p>Comunicación Oficial Externa</p>	<p>Sistema de Correspondencia / SDQS</p>
12	<p>Archivar</p> <p>Cumplida la intervención del Defensor del Ciudadano, se archiva la documentación generada por cada uno de los casos de quejas, reclamos o requerimientos de los usuarios.</p> <p>FIN</p>	<p>Subsecretaria General y de Control Disciplinario</p>	<p>Defensor del ciudadano</p>		

COPIA CONTROLADA