



Manual de Servicio al Ciudadano

Código: ACG-MAN-01

Versión: 002

Fecha Vigencia: 2017-10-25

1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos y directrices para el servicio al ciudadano y grupos de interés, por parte de los actores del servicio, que son todos los servidores públicos de la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con el primer contacto con la ciudadanía, que presenta sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias -PQRSD-, por los medios y/o canales de comunicación dispuestos por la entidad, hasta la prestación de un servicio de calidad. El Servicio al Ciudadano, es un proceso estratégico y transversal que involucra a todos los servidores públicos de la Veeduría Distrital.

3. NORMOGRAMA

La Constitución Política en su artículo 2, establece que *“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 (...)”*

Los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, señalan que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y obtener pronta solución, así como a acceder a los documentos públicos, a excepción de aquellos que gozan de reserva legal.

El artículo 209 de la Constitución Política señala que *“la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”*

El artículo 4, de la Ley 489 de 1998 dispone que *“la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.”*

El artículo 5, del Acuerdo Distrital 257 de 2006 señala que *“la gestión administrativa distrital se realizará con pulcritud y transparencia, con la debida diligencia y cuidado que permitan que las personas conserven la confianza en el Distrito y se apersonen de él. La servidora o el servidor público en el desempeño de sus funciones debe tener presente que su función está orientada por el interés general, el cumplimiento de la ley y el mejoramiento del servicio”.*

El artículo 58 del Acuerdo Distrital 348 de 2008, ^[1] señala: *“Funcionarios sujetos a citación. Toda proposición de citación una vez aprobada, será remitida por el Secretario respectivo al citado, con el cuestionario correspondiente, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. El citado responderá dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del cuestionario en medio magnético y/o correo electrónico y en original impreso y firmado para que repose en la Secretaría respectiva. El Secretario General o de Comisión Permanente pondrá el cuestionario y las respuestas a través de la red interna del Concejo de Bogotá, para conocimiento de los concejales. Si la complejidad del cuestionario lo amerita, el citado solicitará ante el Secretario General o Secretario de Comisión una prórroga para dar respuesta, quien la concederá por un máximo de tres (3) días hábiles”.*

De conformidad con la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, ^[2] se sustituye el Título II, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de Petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

El inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, ^[3] toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las Entidades y organismos de la Administración Pública.

La ley 1474 de 2011, ^[4] contempla en su artículo 73, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, artículo 75, política antitrámites y artículo 76, oficina de quejas, sugerencias y reclamos.

El numeral 19 de artículo 34 de la Ley 734 de 2002, ^[5] incluye entre los deberes de los servidores públicos *“dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad, así como los reglamentos internos sobre trámites del derecho de petición.”* ^[6]

La Directiva 3 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., la cual establece la figura del defensor del ciudadano en las Entidades y organismos distritales, en cumplimiento del literal f) del artículo 48 del Acuerdo 257 de 2006.

El artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, ^[7] señala: *“de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención*

de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital, numerales del 1 al 7.

El artículo primero del Acuerdo Distrital 529 del 19 de noviembre de 2013,^[8] señala: *“La atención ciudadana. La atención a la ciudadanía, en sus trámites, deberá ser digna, cálida y decorosa por parte de las entidades públicas y en el desarrollo de funciones públicas por particulares en el Distrito Capital, para lo cual se deberán adoptar en cada entidad distrital, manuales, procedimientos y protocolos de atención, con altos estándares de calidad, los cuales serán de obligatorio cumplimiento”.*

El artículo 2 del Decreto 197 del 22 de mayo de 2014,^[9] decreta la definición de servicio a la ciudadanía. *“Para efectos del presente Decreto, se entenderá por servicio a la ciudadanía, el derecho que tiene la ciudadanía 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”.*

El artículo 9, Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado, de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014,^[10] numeral g, establece: *“publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011...”*

El artículo 11, *“información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado”*, de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014,^[11] en el numeral h), establece: *“todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado...”*

El artículo 52, del Decreto 103 del 20 de enero de 2015,^[12] establece: *“Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:*

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

La Veeduría Distrital expidió la Resolución No. 189 del 25 de agosto de 2015, *“por medio de la cual se establece el trámite interno para los derechos de petición ante la Veeduría Distrital”.*

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”.*

La Ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”*

La Resolución 189 de 2015 *“Por medio de la cual se establece el trámite interno para los derechos de petición ante la Veeduría Distrital.”*

El Decreto 124 de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*

El Decreto 1166 de 2016 *“por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.*

La Ley 1008 de 2016 *“Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia”*

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, expidió la Circular 006 del 07/3/2017, mediante la cual *“informa la implementación de un formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”.*

4. MARCO REFERENCIAL^[13]

- **Definición de servicio a la ciudadanía**

Se entenderá por servicio a la ciudadanía, el derecho que tiene la ciudadanía 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.

- **Actores del Servicio**

Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores públicos participan en la prestación del servicio público.

- **Desarrollo Humano**

Es la materialización de la expansión de las libertades de las personas para llevar una vida prolongada, saludable y creativa que permita conseguir las metas que considera valiosas, e interactuar y participar activamente con plenas garantías, de manera equitativa y sostenible en un planeta compartido.

- **Valor Público**

Es el valor creado por el Estado a través de los servicios que presta, y lo define el público usuario. La generación de valor público supone mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía en su interacción con la administración pública.

- **Parte Interesada**

Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la entidad. Ejemplo: ciudadanía, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general, de conformidad con la NTCGP1000-2009.

- **Enfoque de derechos**

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias.

- **Corresponsabilidad ciudadana**

La corresponsabilidad ciudadana es un requisito indispensable para la construcción de una participación responsable, activa y una demanda razonable; Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública.

El goce pleno de los derechos solo es posible cuando la ciudadanía se apropia de sus derechos y de la defensa y cuidado de lo público como un valor común y de todos, lo cual lo hace corresponsable en la construcción de ciudad y ciudadanía, generando mayores posibilidades de acceso a servicios y de la administración pública a responder a las demandas y necesidades desde el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**^[14]

El Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía es un espacio de interacción compleja, donde se desarrollan operaciones de trámites y servicios, en el que interactúan instituciones públicas de diferentes órdenes y organizaciones privadas vinculadas al sistema que por el carácter del bien, trámite o servicio colaboran con la función pública.

El Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía está conformado por:

La ciudadanía: Es la razón de ser de la administración pública, los ciudadanos son el centro del servicio.

Administración Pública: Está compuesto por todas las entidades y organismos Distritales y por los servidores públicos.

Puntos de interacción: hace referencia a la infraestructura física y tecnológica creada y/o desarrollada para interactuar con la ciudadanía, está compuesto por el canal presencial, canal virtual, el telefónico y el Buzón.

Estándares del servicio: Son los parámetros que permiten comparar lo que la entidad tiene definido como servicio, sus atributos y las expectativas de los ciudadanos de tal forma que las brechas existentes se conviertan en acciones concretas de la operación de la entidad para ofrecer productos y/o servicios calificados como de calidad. Allí se incluyen los procesos, procedimientos, guías, protocolos emanados por la Administración Distrital en aras de prestar un servicio cálido y digno a la ciudadanía.

Interacción pública y privada: encaminada a satisfacer los bienes y servicios que requiere la ciudadanía en el marco que establece la norma y en la orientación de la política pública.

5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL.

^[15]

Serán características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, los que reflejen las expectativas de ciudadanos en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho así:

- **Cálido y Amable.** Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
- **Rápido.** El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- **Respetuoso, digno y humano.** Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- **Efectivo.** El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- **Confiable.** El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

6. PRINCIPIOS

^[16]

El Servicio a la Ciudadanía en la Veeduría Distrital, está dentro del marco de la Política Pública Distrital, la cual se soporta en los mismos principios que se encuentran adoptados por la Cartas Iberoamericanas y desarrollados en el Decreto Distrital 197 de 2014, así:

- **La Ciudadanía como Razón de Ser:** Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.
- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Equidad:** la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.
- **Diversidad:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **Solidaridad:** Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
- **Titularidad y efectividad de los derechos:** Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
- **Perdurabilidad:** Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.
- **Corresponsabilidad:** Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.
- **Territorialidad:** Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad. La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con la administración local; por tanto la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía.
- **Atención Diferencial Preferencial:** En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.
- **Coordinación, Cooperación y Articulación:** La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.
- **Cobertura:** La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- **Accesibilidad:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Inclusión:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **Innovación:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

7. ATENCIÓN DIFERENCIAL PREFERENCIAL [\[17\]](#)

La Veeduría Distrital se basa en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual establece la atención diferencial preferencial, en todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Igualmente, contempla la inclusión, como el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas”.

En ese sentido, el protocolo de atención diferencial preferencial en la entidad, contempla estrategias específicas y acciones afirmativas para la atención especializada, así:

- Atención diferencial preferencial
- Atención cálida y respetuosa
- Atención inclusiva y sin discriminación
- Atención con respeto por su edad
- Atención garantizando sus derechos.

- Atención preferencial a las personas con discapacidad, adultos mayores, los niños y niñas y las mujeres en estado de embarazo, quienes recibirán atención prioritaria, desde el momento de llegada hasta que se les preste el servicio.
- Atención sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas

8. MODALIDADES DE LAS PETICIONES. [\[18\]](#)

Las peticiones se clasifican en:

1. **Interés General y Particular:** Busca el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, o solicita información, consulta, o la expedición de copias de documentos, presenta quejas, denuncias o reclamos.
2. **Solicitud de Copia:** Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y acceder a los documentos sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (Que no tengan reserva legal).
3. **Solicitud de Información:** Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (Que no tengan reserva legal).
4. **Consulta:** Formula a la Entidad una consulta sobre las materias a su cargo. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, en los términos de la Ley 1755 de 2015.
5. **Queja:** Medio por el cual el peticionario interpone una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
6. **Reclamo:** Manifestación presentada por ciudadanos a la Veeduría Distrital sobre la suspensión injustificada, prestación deficiente de un servicio público o la inatención de una solicitud realizada, así como la de un hecho donde exista la presunción de violación o lesión de un derecho en su perjuicio por parte de una autoridad pública o de la ciudadanía en general.
7. **Recursos:** Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos [74](#) a [86](#); y demás normas concordantes.

En desarrollo del derecho de petición, toda persona podrá solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones de la Veeduría Distrital, a consultar los documentos que reposen en la entidad, a que se le expidan certificaciones y copias de los mismos, siempre que no exista reserva sobre los mismos en los términos de la Constitución y la ley.

Las respuestas que emita la Veeduría Distrital a los ciudadanos en virtud del derecho de petición deberán estar suscritas únicamente por los funcionarios autorizados para tal fin, de conformidad con lo dispuesto en el Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales de la Entidad, concordante con los manuales de procesos y procedimientos.

9. GENERALIDADES

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. [\[19\]](#)

Para efectos de atender las peticiones, se tendrán en cuenta los plazos previstos en la ley, así:

- **Interés General y Particular:** Se debe resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.
- **De documentos y de información:** Se debe resolver dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.
- **Consulta:** Se debe resolver dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.
- **Queja:** Se debe resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.
- **Reclamo:** Se debe resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.
- **Petición entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento en un término inferior al aquí previsto, cuando la autoridad solicitante así lo indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.
- **Peticiones reguladas por normas especiales:** Para efectos de resolver las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, la Entidad deberá tener en cuenta los términos establecidos para casos particulares, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad legal vigente.
 1. Cuando un Congresista (Senador o Representante) solicite cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, el término para dar respuesta es de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.
 2. Cuando se trate de solicitudes procedentes del Concejo de Bogotá, relacionadas con proposiciones de citación, se deberá dar respuesta al cuestionario correspondiente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del mismo, en medio magnético y/o correo electrónico y en original impreso y firmado.

Si la complejidad del cuestionario lo amerita, se podrá solicitar ante el Secretario General o Secretario de Comisión una prórroga, por un máximo de tres (3) días hábiles, de conformidad con lo establecido por el artículo 58 del Acuerdo 348 de 2008.

- 3. Cuando se trate de solicitudes de información elevadas por los concejales del Distrito Capital, y la Entidad evidencie que no puede dar respuesta total o parcial, deberá remitirla a la entidad correspondiente e informar al concejal/a de dicha circunstancia dentro de los cinco (5) días siguientes a su recibo, en atención a lo previsto en el artículo 29 del Decreto Distrital 190 de 2010. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en la normatividad legal vigente para cuando se realizan peticiones respecto de las cuales la Entidad no sea competente para resolverla.
- 4. Cuando se trate de las solicitudes relacionadas con el trámite de proyectos de acuerdo, teniendo en cuenta que la Secretaría de Gobierno Distrital es la encargada de coordinar la posición de la Administración Distrital frente a las iniciativas radicadas en el Cabildo Distrital, la Veeduría Distrital a través del/a Jefe/a de la Oficina Asesora de Jurídica deberá informar por correo electrónico al Director de Seguimiento y Análisis Estratégico, si la Entidad es competente para analizar la correspondiente iniciativa, dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la solicitud.
- 5. Para emitir los comentarios a los proyectos de acuerdo, la Entidad deberá pronunciarse a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud.

La Veeduría Distrital para atender las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes dará aplicación a los principios de la función administrativa, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, igualdad y moralidad.

10. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LA PQRSD [\[20\]](#)

Los derechos de petición, quejas reclamos, solicitudes presentados por la ciudadanía a través de los canales y/o medios de los cuales dispone la Veeduría Distrital, serán tramitados de conformidad con lo previsto en el Procedimiento para la Recepción y Trámite de PQRSD.

La oficina de Servicio al Ciudadano, deberá hacer el seguimiento, a través de correo electrónico y/o llamadas telefónicas, a los responsables, que por competencia, deben proyectar las respuestas y resolver las PQRSD dentro de los términos y de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley y en los manuales de la entidad.

En el caso de peticiones efectuadas por organismos de vigilancia y control, entre otros, (Congreso de la República, Concejo de Bogotá, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Personería de Bogotá, Contraloría de Bogotá, Contraloría General de la República), y autoridades en general, una vez recepcionados por la oficina de Correspondencia, se remitirán de manera inmediata a la Oficina de Servicio al Ciudadano, quien asignará la TRD, reasignará al servidor público competente y responsable de la respuesta, quien deberá proyectarla teniendo en cuenta los tiempos de revisión al interior de la Entidad y el término perentorio previsto en la ley según la clase de solicitud de que se trate y el funcionario competente para la firma.

La oficina de servicio al ciudadano realizará el seguimiento a los tiempos de respuesta de estas solicitudes.

11. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES [\[21\]](#)

Cualquier persona podrá presentar ante la Veeduría Distrital peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de forma verbal o escrita, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, al correo electrónico correspondencia@veeduriadistrital.gov.co, al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQSD) de la Alcaldía Mayor de Bogotá, buzón de sugerencias de la Entidad ubicado en la recepción de la Veeduría Distrital, en la ruta: Atención a la ciudadanía, link: "denuncie" o de la línea gratuita 018000124646 o 3407666 Extensiones 380, 381 y 382.

Cuando en una petición no se alleguen los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el servidor público de la Entidad, deberá indicar al peticionario sobre los faltantes. Si el peticionario insiste en que así se radique, se procederá dejando constancia de esta circunstancia donde se indique los requisitos o documentos faltantes.

Los servidores públicos que presten sus servicios en la Veeduría Distrital que reciban directamente vía correo electrónico o por cualquier otro medio una petición, deberán remitirla de manera inmediata a correspondencia@veeduriadistrital.gov.co, para que se proceda a la asignación del número de radicación, y posteriormente se efectúe el reparto correspondiente.

12. PETICIONES VERBALES [\[22\]](#)

Se formulan directamente, en el marco de la atención presencial o telefónica, ante la Oficina de Servicio al Ciudadano, se resolverán de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron. El servidor público que brinde la atención y orientación, recibirá, tramitará y resolverá la petición, dejando registro del trámite realizado en el aplicativo o formato establecido por la Entidad.

Cuando quien presente una petición verbal solicite constancia de la misma, el servidor público que la recibe, deberá registrarla en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones e informar al usuario el número de requerimiento y entregar la constancia de registro.

Cuando la petición requiera de cierta formalidad, en razón al tema objeto de la misma, el servidor público encargado de brindar la atención podrá solicitar al peticionario que esta se presente en forma escrita, para lo cual se pondrá a disposición del interesado el formato diseñado por la Entidad para tal fin. Si la persona manifiesta no saber escribir, el servidor público transcribirá la petición, con los datos que el ciudadano brinde y éstas peticiones seguirán el trámite de las escritas.

13. PETICIONES ESCRITAS [\[23\]](#)

Son las recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico de forma directa o por intermedio de apoderado o representante; electrónicas, a través del correo electrónico y del portal de internet de la Veeduría Distrital.

Las peticiones escritas serán recibidas en la oficina de Correspondencia de la Veeduría Distrital, quien es la encargada de recepcionar, radicar, registrar en el sistema ORFEO o en el que tenga implementado la Entidad, al igual que llevar el control de las comunicaciones escritas de la Entidad.

En lo que respecta a las peticiones escritas, sean estas electrónicas o físicas, la Veeduría Distrital promoverá entre los ciudadanos el uso e indicación de una cuenta de correo electrónico, con el fin de optimizar la eficacia y oportunidad en la comunicación de las respuestas que emita la Entidad.

14. CONTENIDO DE LAS PETICIONES [\[24\]](#)

Todas las peticiones escritas deberán observar los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una

persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

15. SEGUIMIENTO Y CONTROL ^[25]

La oficina de Servicio al Ciudadano, efectuara el seguimiento y control de tiempos de respuestas a las peticiones recibidas por la entidad, a través de los diferentes canales y publicara los informes correspondientes

16. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

1. La ciudadanía que se presenta, debe ser atendida por los “actores del servicio, que son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidoras públicos participan en la prestación del servicio público, ^[26] de acuerdo con el horario de atención estipulado por la entidad.
2. Cuando la atención así lo requiera, y el ciudadano solicite una información específica con relación a un caso y/o expediente, se remite a la dependencia que por competencia deba responder.
3. Las personas con diversidad funcional (discapacidad), adultos mayores, los niños y las mujeres en estado de embarazo, recibirán atención prioritaria, desde el momento de llegada hasta que se le preste el servicio.
4. La atención a la ciudadanía se debe prestar por todos los servidores públicos, como un proceso transversal estratégico de la entidad.
5. la Oficina de Servicio al Ciudadano, suministrará la información a la ciudadanía de acuerdo con su competencia y dentro del horario estipulado por la entidad.

17. MEDIOS Y/O CANALES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

La Veeduría Distrital, dispone de los siguientes canales y/o medios de comunicación para la atención:

• SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS-

“Es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito, observando la Circular 109 de 2011 por la cual se suministran “Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. ^[27]

• BUZÓN DE SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán interponer cualquier tipo de solicitud o requerimiento a través del buzón situado en la sede de la Veeduría Distrital.

Los ciudadanos deben diligenciar el formato, que está disponible anexo al buzón físico ubicado en la sede de la veeduría Distrital.

La ciudadanía y grupos de interés, podrán presentar sus PQRS, por este medio, cuando así lo requieran, diligenciando el formato, el cual se extraerá de la urna y se radicará en a la oficina de correspondencia.

• LINEAMIENTOS APERTURA DE BUZÓN

El profesional responsable y/o contratista del Proceso de Servicio al Ciudadano, deberá realizar las siguientes actividades para la apertura y cierre del buzón:

Hacer la apertura del buzón, siempre que observe que hay formatos diligenciados.

Todas las peticiones recibidas a través del buzón deben ser registradas en la oficina de correspondencia, para que sean radicadas en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO.

El Buzón debe permanecer siempre en lugar visible y de fácil acceso a la ciudadanía.

• CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

La ciudadanía y grupos de interés, podrán presentar sus PQRS, a través de las cuentas de correo electrónico institucionales: correspondencia@veeduriadistrital.gov.co denuncie@veeduriadistrital.gov.co.

Nota: En caso de que algún servidor público reciba una comunicación oficial en su cuenta de correo electrónico institucional, esta, deberá remitirse a la cuenta de correo electrónico de correspondencia correspondencia@veeduriadistrital.gov.co para su radicación e inicio del trámite respectivo.

• CORRESPONDENCIA

La ciudadanía y grupos de interés, podrán presentar sus solicitudes escritas por ventanilla, en la oficina de Correspondencia de la entidad, dependencia que aplicará el procedimiento administrativo interno de comunicaciones oficiales.

• REDES SOCIALES

La ciudadanía y grupos de interés, al seleccionar la opción redes sociales obtendrá una respuesta automática, por parte del administrador de las redes sociales de la Entidad, con el mensaje: "Si usted tiene una PQRS para la Veeduría Distrital, por favor ingrese al siguiente link <http://bogota.gov.co/sdqs> para registrar su petición. Gracias".

• TELEFÓNICO

La ciudadanía y grupos de interés, podrán ser atendidos, comunicándose a las siguientes líneas telefónicas:

Teléfono: (57-1) 3407666, extensiones 380, 381 y 382

Línea anticorrupción: 018000 124646

De igual manera, si la ciudadanía solicita información a un servidor público de la Veeduría Distrital, debe prestar la atención, de acuerdo con su competencia, y/o remitir la solicitud a quien corresponda.

• PRESENCIAL

Los ciudadanos pueden presentar sus requerimientos en la Oficina de Servicio al Ciudadano, ubicada en la sede de la Veeduría Distrital Avenida calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 3.

• HORARIOS DE ATENCIÓN

El horario de atención a la ciudadanía y grupos de interés es el siguiente:

SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Veeduría Distrital	Avenida calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 3	De lunes a viernes en el horario de 7:00 Am a 4:30 am.

18. DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO

La Veeduría Distrital, teniendo en cuenta que el Decreto 392 del 2015, [\[28\]](#) señala al Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, determinando que debe ser ejercido por el representante legal o un delegado del nivel directivo de cada una de las entidades y organismos que conforman la Administración Distrital, cuya función está orientada a garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.

Por lo anterior, la Veeduría Distrital, reglamentó con la Resolución 073 del 13 de abril de 2016 [\[29\]](#) y designó como Defensor de la Ciudadanía de la Veeduría Distrital al/a Viceveedor/a Distrital.

Las funciones del Defensor de la Ciudadanía de la Veeduría Distrital serán las señaladas en el artículo 2° del Decreto Distrital 392 de 2015, así:

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, 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.
- Velar por la disposición de los 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.
- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.
- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

El funcionario nombrado en la figura del Defensor del Ciudadano, debe contribuir con la presentación de sugerencias ante el Representante Legal de la entidad, para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites o servicios que se brindan a la ciudadanía, así como velar que se atiendan de forma oportuna y dentro de los términos de ley, los requerimientos que sean de su conocimiento.

Igualmente, debe conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos o quejas individuales que la ciudadanía presente ante la entidad, por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece la Veeduría Distrital.

19. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

- Los procesos misionales deberán contar con herramientas de medición de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés.
- Los procesos estratégicos, de apoyo y transversales deben identificar los usuarios internos y establecer encuestas de satisfacción, en coordinación con el proceso de Servicio al Ciudadano y el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, y establecer las acciones de mejora que sean necesarias, a las cuales se les realizará el correspondiente seguimiento.

[1] "Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital."

[2] "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.

[3] "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios".

[4] "Por el 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".

[5] "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".

[6] Resolución 456 de 2014 - Veeduría Distrital

[7] "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"

[8] "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"

[9] "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

[10] "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

[11] Idem

[12] "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

[13] 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." Artículo 2 y 3.

[14] 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." Artículo 11. Del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

[15] 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." Artículo 10. Características de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital.

[16] 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." Artículo 6. Sobre los principios

[17] 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." Artículo 6. Sobre los Principios.

[18] Resolución No. 189 del 25/08/2015, "por medio de la cual se establece el trámite interno para los derechos de petición ante la Veeduría Distrital". Artículo Tercero. Modalidades de las Peticiones.

[19] Resolución No. 189 del 25/08/2015, "por medio de la cual se establece el trámite interno para los derechos de petición ante la Veeduría Distrital". Artículo Cuarto: Términos para resolver peticiones.

[20] Resolución No. 189 del 25/08/2015, "por medio de la cual se establece el trámite interno para los derechos de petición ante la Veeduría Distrital". Artículo Décimo Quinto. Proceso de Recepción.

[21] Resolución No. 189 del 25/08/2015, "por medio de la cual se establece el trámite interno para los derechos de petición ante la Veeduría Distrital". Artículo Octavo. Presentación

[22] Resolución No. 189 del 25/08/2015, "por medio de la cual se establece el trámite interno para los derechos de petición ante la Veeduría Distrital". Artículo Noveno. Peticiones Verbales.

[23] Resolución No. 189 del 25/08/2015, "por medio de la cual se establece el trámite interno para los derechos de petición ante la Veeduría Distrital". Artículo Décimo.

[24] 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". Artículo 16.

[25] Resolución No. 189 del 25/08/2015, "por medio de la cual se establece el trámite interno para los derechos de petición ante la Veeduría Distrital". Artículo Vigésimo Quinto. Seguimiento y Control.

[26] Decreto 197 del 22 de mayo 2014, "por medio de la cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá

D.C." Artículo 3.- Sobre los referentes conceptuales.

[27] Decreto 197 del 22 de mayo 2014, "por medio de la cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C." Artículo 12. Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía.

[28] Decreto 392 de 2015 Alcaldía Mayor de Bogotá, "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"

[29] Resolución 073 del 13 de abril de 2016 "Por la cual se delega la función del Defensor de la Ciudadanía en la Veeduría Distrital".

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ METODOLÓGICAMENTE
<i>María Rocio Gutierrez Fernández</i> <i>Enlace SIG - Proceso Atención a Ciudadanía y</i> <i>Grupos de Interés</i>	<i>Juan Carlos Rodriguez Arana</i> <i>Viceveedor Distrital (E)</i>	<i>Diana Carolina Enciso Upegui</i> <i>Jefe Oficina Asesora de Planeación</i>

Ángela María Restrepo Franco @ 2017-11-14, 10:40:47