RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL DEFENSOR CIUDADANO

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
5	2023-01-20	Se actualiza por nueva Resolución de Delegación, la No 4333 de 2022 Se actualiza el procedimiento en normatividad.	13
4	01/03/2022	Se actualiza marco normativo y descripciones generales de acuerdo con la normatividad vigente, ajustando nombres con ocasión del fortalecimiento institucional contenido en el Acuerdo 006 de 2021	12
3	06/10/2022	Se ajusta el procedimiento en su nombre, objetivo, alcance, funciones de la figura y descripción de sus actividades de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Distrital 392 de 2015 y la Ley 1755 de 2015	11
2	27/11/2014	El procedimiento fue ajustado en su nombre, alcance y descripción de actividades con el fin de describir las practicas vigentes realizadas por el Defensor del ciudadano	11
1	20/10/2010	Versión inicial del documento	10

El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código

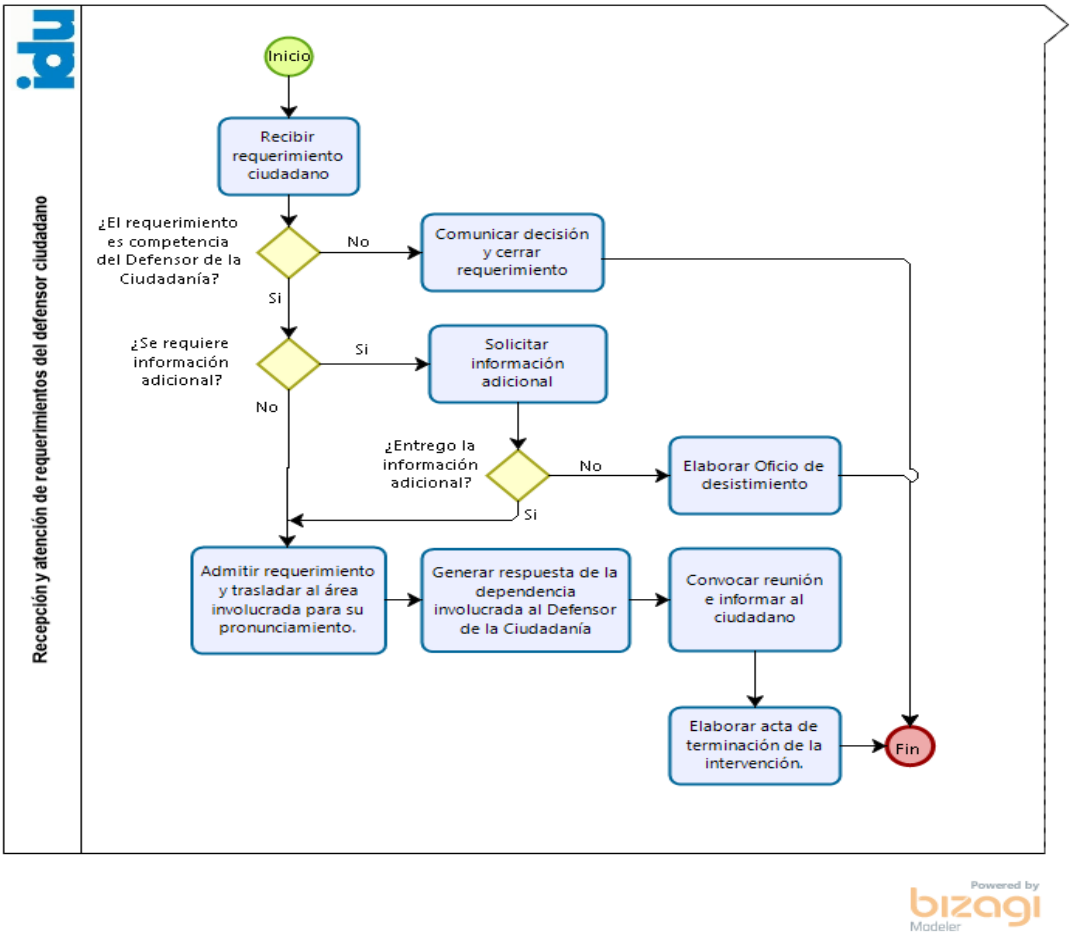
Participaron en la elaboración[1]	Claudia Maria Maje Gaviria, ORSC / Jhonny Hernandez Torres, OAP / John Robert Suarez Molina, ORSC / Luisa Fernanda Aguilar Pena, ORSC /
Validado por	Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2022-12-13
Revisado por	Lucy Molano Rodriguez, ORSC Revisado el 2023-01-20
Aprobado por	Lucy Molano Rodriguez, ORSC Aprobado el 2023-01-20

[1]El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan

Tabla de Contenidos

1. DIAGRAMA GENERAL....4
2. Objetivo....5
3. Alcance....5
4. Marco Normativo....5
5. Terminos y Definiciones....6
6. Política Operacional....6
7. Incompatibilidades..../
8. Información requerida a las dependencias de la entidad por parte del defensor..../
9. Terminación de la intervención....7
10. Terminación inmediata de la intervención....7
11. Descripción de la figura del defensor del ciudadano....8
12. Funciones del defensor de la ciudadanía....8
12.1. Elementos del proceso....8
12.1.1. Inicio....8
12.1.2. Recibir requerimiento ciudadano....8
12.1.3. ¿El requerimiento es competencia del Defensor de la Ciudadanía?....9
12.1.4. Comunicar decisión y cerrar requerimiento....9
12.1.5. ¿Se requiere información adicional?....9
12.1.6. Solicitar información adicional....10
12.1.7. ¿Entrego la información adicional?....10
12.1.8. Elaborar Oficio de desistimiento....10
12.1.9. Admitir requerimiento y trasladar al área involucrada para su pronunciamiento....11
12.1.10. Generar respuesta de la dependencia involucrada al Defensor de la Ciudadanía....11
12.1.11. Convocar reunión e informar al ciudadano....12
12.1.12. Elaborar acta de terminación de la intervención....12
12.1.13. Fin....13

DIAGRAMA GENERAL



1. OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para recepcionar, orientar y gestionar las peticiones de origen ciudadano que serán atendidos por el Defensor de la Ciudadanía, conforme las funciones señaladas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019 que ingresan al IDU por los diferentes canales: presencial, telefónico, virtual y escrito con el fin de atender y solucionar de forma amable y efectiva las diferencias que puedan surgir entre la entidad y la ciudadanía.

2. ALCANCE:

Este proceso inicia con la recepción y registro del requerimiento ciudadano, continúa con las acciones realizadas por el Defensor de la Ciudadanía para dar respuesta y su correspondiente seguimiento y, finaliza con la generación del informe del cierre del caso..

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1712 de 2014, "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".
- 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".
- Acuerdo Distrital 257 de 2006, "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones", artículo 48: Establece el defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales.
- 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.". artículos 14 y 15.
- Decreto Distrital 847 de 2019, “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, modificado por los Decretos Distritales 217 de 2020 y 293 de 2021.
- Resolución 4333 de 2022, “Por la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el diccionario de términos IDU disponible en el siguiente link: https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacionde-interes/glosario.

- Accesibilidad
- Agendamiento
- Canales
- Petición de origen ciudadano

5. POLÍTICA OPERACIONAL:

Desde el momento en que la entidad recepciona un derecho de petición requiriendo la intervención del Defensor de la Ciudadanía hasta que el ciudadano sea notificado de la respuesta, los actores intervinientes deberán ceñirse por las políticas y lineamientos establecidos en el Decreto 847 de 2019 que regula la figura del Defensor de la ciudadanía cuyo ejercicio actualmente se encuentra designado en el jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía a través de Resolución 4333 de 2022.

Este procedimiento cuenta con una serie de actividades medidas en minutos.

El Defensor de la Ciudadanía se constituye como la figura que garantiza la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la satisfacción ciudadana, como razón de ser de la entidad.

El Defensor de la Ciudadanía no reemplaza a los canales de atención dispuestos por la entidad para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, manifestaciones, consultas y denuncias, ni resuelve los requerimientos que sean de la competencia de las distintas dependencias del Instituto de Desarrollo Urbano.

Los ciudadanos que consideren que la atención y/o prestación de los servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano ha sido deficiente o que la entidad no ha respondido de fondo a su solicitud, podrán requerir la intervención del Defensor de la Ciudadanía, cuya actuación no sustituye a las autoridades jurisdiccionales, a fin de que se subsane el servicio o se suministre respuesta definitiva y de fondo a su petición.

El requerimiento ciudadano al Defensor de la Ciudadanía deberá estar soportado en los antecedentes que ameriten la intervención de dicha figura, suministrando información y evidencias, si es el caso.

Se entenderá que el requerimiento ciudadano ha sido desistido, si el ciudadano no aporta la información requerida por el Defensor de la Ciudadanía dentro de los treinta (30) días calendario a partir del día hábil siguiente a la fecha de esta solicitud, circunstancia de la cual se dejará constancia mediante oficio dirigido al interesado, conforme lo señalado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

El ciudadano podrá desistir de su requerimiento en cualquier momento, por lo cual el Defensor de la Ciudadanía procederá a su archivo e informará al ciudadano y al área involucrada del IDU, si fuere el caso.

6. INCOMPATIBILIDADES.

- El Defensor de la Ciudadanía no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere quien desempeñe la labor de Defensor (persona natural) o su cónyuge, compañero o

compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

- Si después de iniciado el trámite del requerimiento al Defensor de la Ciudadanía tuviese conocimiento de la existencia de alguna de las inhabilidades, o que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, esta figura dará por terminada su actuación, comunicando su decisión al IDU y al ciudadano.
- Cuando el Defensor de la Ciudadanía se encuentre inhabilitado, se informará a la Dirección General para que se asigne a la persona suplente para ejercer el cargo de Defensor de la Ciudadanía y atender el trámite del requerimiento.

7. INFORMACION REQUERIDA A LAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD POR PARTE DEL DEFENSOR

Corresponderá al servidor público de la dependencia notificada, proveer al Defensor de la Ciudadanía de la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de los requerimientos y prestar la colaboración pertinente para el desempeño cabal de las funciones de éste.

8. TERMINACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

De ser necesario el Defensor de la Ciudadanía convocará una reunión en la que participará el ciudadano interesado, el área técnica involucrada y él mismo, para que en lo posible se logre un acuerdo que supere la causa que motivó la intervención. De esa reunión se levantará la correspondiente acta.

9. TERMINACIÓN INMEDIATA DE LA INTERVENCIÓN

El ciudadano que presente un requerimiento podrá iniciar cualquier acción ante las autoridades jurisdiccionales sobre el mismo asunto, en cuyo caso la intervención del Defensor de la Ciudadanía cesará de inmediato, comunicando lo correspondiente al interesado. Una vez el Defensor de la Ciudadanía tenga conocimiento de alguna acción judicial por el mismo asunto, se abstendrá de intervenir en el mismo asunto.

10. DESCRIPCION DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA

El IDU cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía, cuyo ejercicio actualmente se encuentra designada en el jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía por Resolución 4333 de 2022 y, su objeto es el de atender y solucionar de forma amable y efectiva las diferencias que puedan surgir entre la entidad y la ciudadanía, en concordancia con los principios que rigen la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía señalados en el artículo 4° del Decreto 847 de 2019, como son: *"ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad*".

11. FUNCIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

12.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

12.1.1 Inicio

Descripción

El ciudadano o usuario, cuando estime que el Instituto de Desarrollo Urbano en desarrollo de las actuaciones administrativas ha incurrido en presuntos incumplimientos de las disposiciones legales o considere que ha sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho, podrá contactar al Defensor de la Ciudadanía por cualquiera de los canales de atención que la entidad ha implementado.

12.1.2 Recibir requerimiento ciudadano

Descripción

El requerimiento es recibido por alguno de los canales dispuestos para ello por la entidad

Duración

8.00

12.1.3 ¿El requerimiento es competencia del Defensor de la Ciudadanía?

Flujos

Si

Condición

¿Se requiere información adicional? (12.1.5)

No

Condición

Comunicar decisión y cerrar requerimiento (12.1.4)

12.1.4 Comunicar decisión y cerrar requerimiento

Descripción
Si estimase que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión al Ciudadano(a) por cualquiera de los canales habilitados por el IDU dentro del término de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente en que sea recibido el requerimiento.

Ejecutantes

Profesional

Punto de Control
Comunicar decisión al Ciudadano(a) dentro del término de quince (15) días hábiles.

Duración

120.00

12.1.5 ¿Se requiere información adicional?

Flujos

No

Condición

Admitir requerimiento y trasladar al área involucrada para su pronunciamiento (12.1.9)

Si

Condición

Solicitar información adicional (12.1.6)

12.1.6 Solicitar información adicional

Descripción
De requerir información adicional para analizar el caso, el Defensor de la Ciudadanía hará la solicitud al ciudadano, quien tendrá un plazo de un (1) mes para aportarla al expediente.

Ejecutantes

Profesional

Punto de Control
Solicitar información al ciudadano dentro del término de quince (15) días hábiles

Duración

240

12.1.7 ¿Entrego la información adicional?

Flujos

Si

Condición

Admitir requerimiento y trasladar al área involucrada para su pronunciamiento (12.1.9)

No

Condición

Elaborar Oficio de desistimiento (12.1.8)

12.1.8 Elaborar Oficio de desistimiento

Descripción
Se entiende que el ciudadano desistió del requerimiento si no aporta la información requerida en la actividad anterior o por fuera del término señalado, evento en el cual, el Defensor dejará constancia mediante oficio. El Defensor enviará el oficio al ciudadano.

Ejecutantes

Profesional

Punto de Control
Dejar constancia mediante oficio

Duración

120

12.1.9 ☐ Admitir requerimiento y trasladar al área involucrada para su pronunciamiento.

Descripción
Con la información completa se admitirá el requerimiento. El Defensor de la Ciudadanía tendrá un término de quince (15) días hábiles para dar traslado al área involucrada con el fin de dar a conocer la situación y requerir la información necesaria para brindar solución al caso.

Ejecutantes

Profesional

Punto de Control
Remitir al área involucrada del IDU mediante memorando dentro del término de quince (15) días hábiles

Duración

120

12.1.10 ☐ Generar respuesta de la dependencia involucrada al Defensor de la Ciudadanía

Descripción
La dependencia involucrada deberá dar respuesta por escrito al Defensor de la Ciudadanía, máximo dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil en que el Defensor del Ciudadano remita la solicitud de información.

Ejecutantes

Asesor, Asistencial, Directivo, Profesional, Técnico

Punto de Control
El área involucrada deberá dar respuesta por escrito al Defensor del Ciudadano dentro del término de quince (15) días hábiles

Duración

160

12.1.11 ☐Convocar reunión e informar al ciudadano

Descripción
El Defensor de la Ciudadanía estudiará la respuesta dada por la dependencia involucrada y la convocará a reunión con el ciudadano que presentó el requerimiento; allí el Defensor se pronunciará sobre el caso, enterando al usuario sobre todas las gestiones realizadas, así como su concepto. Para esta labor, el Defensor de la Ciudadanía tendrá un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se recibió la respuesta del área involucrada.

Ejecutantes

Profesional

Duración

1.00

12.1.12 ☐Elaborar acta de terminación de la intervención.

Descripción
Se cierra el requerimiento mediante acta de la reunión realizada con el ciudadano y la dependencia involucrada, cuya copia se les entregará.

Ejecutantes

Profesional

Punto de Control

Dejar constancia mediante acta

Duración

180

12.1.13 **Fin**