



**Empresa de Renovación Urbana**

**Atención al Ciudadano (AC)**

**Guía de Atención al Ciudadano y a  
las Instituciones**

**2016**

# Hoja de Control de Versiones

Versión	Número y Fecha Acto Administrativo	Descripción Modificación	No. de Folios
1.0	Resolución No. 262 del 15 de Noviembre de 2011	Documento original	33
2.0	Resolución No. 076 del 29 de Junio de 2012	Se modificó de acuerdo a la ley 1437 de 2011 y se incluyeron temas adicionales	22
3.0	Resolución No. 062 del 05 de Abril de 2014	Se actualiza para incluir los componentes establecidos en Decreto Nacional 2641 de Dic. 17 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado a los riesgos anticorrupción.	26
4.0	Resolución No. 081 del 20 de Junio de 2014	Se actualizan plazos máximos para dar respuesta a un derecho de petición por parte de la ERU, se incluye el valor de las fotocopias, se incluye el seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas y la metodología a seguir para la presentación de informes, se actualizan los formatos a utilizar para el control a la satisfacción del ciudadano, se elimina el numeral 11 que corresponde a la rendición de cuentas.	26
5.0	Resolución N° 076 del 17 de Junio de 2016	Se incluyen los soportes de las normas asociadas a los diferentes temas de la guía en pies de página.  Se ajustan los plazos máximos para dar respuesta a un derecho de petición tanto interno como externo.  Se incluyen los deberes de los ciudadanos.	27

### TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO .....	4
2	ALCANCE .....	4
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4	DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS .....	6
5	POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
6	CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y LAS INSTITUCIONES .....	9
7	ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS .....	12
7.1	¿Qué debe contener un Derecho de Petición?.....	12
7.2	¿Qué pasa cuando una petición se presenta incompleta? .....	12
7.3	Clases de peticiones .....	13
7.4	Requisitos para la atención de los derechos de petición. ....	14
7.5	¿Qué debe contener la respuesta al Derecho de Petición?.....	15
7.6	Requisitos para dar respuesta colectiva a múltiples derechos de petición. ....	15
7.7	Respecto de la reserva legal de la información pública.....	16
7.8	Atención prioritaria de peticiones. ....	18
7.9	Traslado por competencia.....	18
7.10	Plazos máximos para dar respuesta a un derecho de petición .....	18
7.11	Consecuencias procesales por la no contestación de un derecho de petición .....	20
8	SANCIONES DERIVADAS DE LA FALTA DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN. ....	21
9	SEGUIMIENTO A LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS.....	21
9.1	Justificación .....	21
9.2	Control de la Satisfacción al Ciudadano.....	22
9.3	Metodología.....	22
9.3.1	Seguimiento a la oportunidad de las respuestas:.....	22
9.3.2	Seguimiento a la calidad de las respuestas .....	23
9.3.3	Elaboración de gráficos e indicadores para diagnóstico.....	24
9.3.4	Presentación y consolidación de la Información.....	24
10	VEEDURÍAS CIUDADANAS .....	25

### 1 OBJETIVO

Establecer directrices y mecanismos que permitan estandarizar las actividades necesarias, en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, para la prestación del servicio al ciudadano y a las instituciones, afianzar la cultura de prestación de servicio en funcionarios, trabajadores oficiales y contratistas de la Empresa de Renovación Urbana de Bogotá D.C., y fortalecer los canales de atención y participación ciudadana, como veedurías y rendición de cuentas.

### 2 ALCANCE

Esta guía ha sido diseñada con el fin de dar lineamientos, a los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas de la Empresa de Renovación Urbana de Bogotá D.C., y que deben interactuar con ciudadanos e instituciones.

### 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Acción de tutela:** Instrumento por medio del cual toda persona puede reclamar ante los jueces en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale el Decreto 2591 de 1991<sup>1</sup>.
- **Anónimo:** escrito del que se desconoce la identidad del autor por falta de firma o de otro signo que lo revele inequívocamente y que por tanto, lo haga responsable de él y que tiene por objeto amenazar, inculpar, delatar o acusar a alguna persona.
- **Asunto:** pleito, negocio, acto o contrato donde existe algún interés.
- **Autoridad:** derecho y poder de mandar y de hacerse obedecer.
- **Avocar:** acción y efecto de conocer determinado asunto.
- **Calidad:** propiedades inherentes a una petición tales como calidez, claridad y coherencia.
- **Calidez:** atributo entendido como el trato amable, digno y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta.

<sup>1</sup> Decreto 2591 de 1991. "Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política"

- **Ciudadano:** es una persona que forma parte de una comunidad. La condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva una serie de deberes y una serie de derechos que cada uno de ellos debe respetar y hacer que se cumplan.
- **Coherencia:** Entendida como la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano
- **Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde en términos precisos y comprensibles para el ciudadano.
- **Concepto Técnico:** el que es emitido por un especialista o debidamente sustentado y por escrito sobre un elemento probatorio de cualquier índole.
- **Consulta:** solicitud presentada por la ciudadanía a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias a su cargo, relacionadas con sus competencias funcionales.
- **Denuncia<sup>2</sup>:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Notificación:** Acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren dentro de un proceso o procedimiento.
- **Medio de comunicación:** Hace referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional o comunicación. Usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masivos (MCM, medios de comunicación de masas).
- **Petición<sup>3</sup>:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución<sup>4</sup>
  - **Queja:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
  - **Reclamo:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

<sup>2</sup> Definición tomada de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

<sup>3</sup> Definición tomada de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

➤ **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

- **Peticionario:** Persona que interpone un derecho de petición.
- **Radicar:** Consiste en registrar mediante un número consecutivo y fecha tanto la correspondencia que ingresa a la institución como la que sale de la misma.
- **Recurso de insistencia:** Mecanismo dispuesto para el acceso a la información pública, que surge cuando la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva legal de determinada información<sup>5</sup>.
- **Solicitante:** es la persona que se identifica y solicita formalmente una acción correctiva
- **Rendición de cuentas:** es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía; tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública<sup>6</sup>

#### 4 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

##### Derechos de los ciudadanos:

- Obtener información y orientación sobre los requisitos de las solicitudes que deseen formular.
- Ser atendido de manera amable, digna y respetuosa.
- Recibir respuestas en términos precisos y en un lenguaje comprensible.
- Acceder para consulta a los registros y archivos de las Administraciones Públicas.
- Exigir responsabilidades a la empresa y a sus funcionarios.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
- Administrar sus propios requerimientos a través de la Web, mediante el aplicativo SDQS.

<sup>5</sup> Ley 1755 de 2015, Artículo 26, Insistencia del solicitante en caso de reserva.

<sup>6</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Control social a la gestión pública, pág. 6. Bogotá, 2005

PROCESO: Atención al Ciudadano

- Consultar el estado de su petición e interponer sus requerimientos a través de un servidor público en diversos puntos de atención al ciudadano.
- Interponer sus requerimientos ciudadanos a través del canal telefónico llamando a la Línea 195.

### **Deberes de los ciudadanos:**

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, "*Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*" en el artículo 6, establece los deberes de los ciudadanos:

- Acatar la Constitución y las Leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## **5 POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- La entidad a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones y sus canales de comunicación deberá establecer las estrategias necesarias para dar a conocer el portafolio de servicios.
- Se debe buscar la integración de canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio, de tal forma que la información solicitada por los usuarios sea de fácil acceso.
- Dentro de las estrategias implementadas para medir la satisfacción del cliente, es necesario incluir la identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- La entidad debe desarrollar estrategias para que la ciudadanía conozca información actualizada sobre:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - Horarios y puntos de atención.
  - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- 
- La entidad deberá garantizar la adecuada atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
  - Se deben implementar protocolos de atención al ciudadano, sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos, adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
  - La entidad deberá generar programas de capacitación y sensibilización para el desarrollo de las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, al igual que generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.
  - Se entiende por "Petición" a toda solicitud por medio de la cual son formuladas ante las autoridades, manifestaciones, quejas, reclamos consultas o demandas. El hecho de que determinada solicitud no tenga como título "derecho de petición", no quiere decir que se exima a la entidad pública del deber de dar una pronta solución. Razón por la cual, no sólo debe tramitarla, sino comunicar en forma oportuna la respuesta a los interesados.
  - Cuando se emitan respuestas a entes de control y/o entidades públicas, estas deben ir firmadas por el Gerente General. En los demás casos puede ser firmada por el director o jefe del área que proyecto la respuesta.
  - Los requerimientos pueden ser recibidos por escrito, directamente en la entidad o de la Alcaldía mayor (si se ha interpuesto la petición, queja, reclamo o sugerencia directamente ante esa Entidad); telefónicamente y/o de forma presencial en la ventanilla



de atención al ciudadano, a través de la página web de la Entidad y/o a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

- Los requerimientos recibidos a través de los canales telefónico, presencial o virtual que requieran trámite deben ser ingresados directamente en el SDQS, con el fin de realizar el seguimiento respectivo.
- Todos los requerimientos recibidos directamente en la ERU deben ingresar al SDQS.
- Cuando una queja o sugerencia no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido se considerará anónimo y se procederá a su radicación en el SDQS y se dará el trámite respectivo; sin embargo en ningún caso se puede dejar sin contestar este tipo de requerimientos.

## 6 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y LAS INSTITUCIONES

Con el fin de dar a conocer la transparencia de los procesos de la ERU, la entidad cuenta con diferentes canales de comunicación que ofrecen un mejor servicio a los usuarios, los cuales son:

- **Dirección Jurídica de la ERU:** La oficina está ubicada en la calle 52 N° 13-64 piso 10, y es responsable del proceso de atención al ciudadano, encargada de tramitar, direccionar y revisar, las peticiones, solicitudes, quejas y soluciones recibidas por parte de los ciudadanos en forma presencial, virtual o telefónica y por la ventanilla de correspondencia. Las cuales llegan o se ingresan al SDQS. Es responsable de las siguientes actividades:
  - Revisar periódicamente al vencimiento de los requerimientos o peticiones formuladas por los ciudadanos.
  - Seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos sugerencias y soluciones y sus debidas respuestas
  - Apoyo y asesoría para emitir respuestas con calidad.
  - Revisar y hacer seguimiento a los derechos de petición entre entidades, las cuales deben ser resueltas dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo de acuerdo a los términos establecidos en la Ley.

**Nota:** Las solicitudes, quejas y soluciones que se reciben de manera presencial y telefónica, se resuelven inicialmente por el profesional de atención al ciudadano en el punto de atención, quien revisa el tema a tratar y lo direcciona según corresponda.

- **Punto de Atención:** La ubicación del punto se concentra y comparte para el sector Hábitat en un solo sitio en la Carrera 13 # 52 -25, primer piso, módulo 12 en jornada continua de lunes a viernes 7:00 am a 4:30 pm, allí se encuentra un funcionario encargado proporcionar la información necesaria al solicitante, y de recibir y direccionar las peticiones, solicitudes, quejas y soluciones recibidas por parte de los ciudadanos.

Todos los requerimientos recibidos en el punto de atención al ciudadano deben ser recibidos con digiturno y registrados en la base de datos del registro de ciudadano, por el responsable del punto de atención.

- **Canal Telefónico:** El ciudadano o institución puede acceder a la línea 3581616, ext. 2801, donde se generara la información requerida o se direccionara a la dependencia correspondiente.
- **Canal Virtual:** Este canal está diseñado para que a través del correo electrónico [comunicaciones.eru@habitatbogota.gov.co](mailto:comunicaciones.eru@habitatbogota.gov.co), el ciudadano o institución realice sus solicitudes de información, link al cual se puede acceder a través de la página web [www.eru.gov.co](http://www.eru.gov.co).
- **Defensor del Ciudadano:** La figura de defensor del ciudadano tiene como finalidad velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.


El defensor del ciudadano no atenderá los requerimientos ciudadanos en primera instancia, este mecanismo no reemplaza los canales de interacción ciudadana que tiene la ERU. Es la última instancia al interior de la entidad en la solución de conflictos entre la ciudadanía y la empresa.

Se puede contactar el Defensor del Ciudadano en la página Web [www.eru.gov.co/contenido/articulo/15--el-defensor-del-ciudadano](http://www.eru.gov.co/contenido/articulo/15--el-defensor-del-ciudadano) o en el link [www.eru.gov.co/formulario/contactenos/](http://www.eru.gov.co/formulario/contactenos/), donde aparece el correo, el cual es [defensordelciudadano.eru@habitatbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano.eru@habitatbogota.gov.co).

- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS:** Es una herramienta de participación ciudadana que ofrece la Administración Distrital a los ciudadanos, la cual permite registrar, tramitar, controlar y administrar los requerimientos que han sido interpuestos por la ciudadanía, bien sea una queja, reclamo, solicitud de información o sugerencia.

Si un usuario desea realizar una queja, sugerencia reclamo o requerimiento, debe:

- Ingresar a la página [www.eru.gov.co](http://www.eru.gov.co), en donde encontrará en la parte inferior el link correspondiente a "Quejas y Soluciones", sobre el cual debe dar clic para ingresar

	<h2>GUÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y A LAS INSTITUCIONES</h2>	<p>Código: AC-GU-002          Versión: 5.0          Fecha: Junio 17 de 2016          Resolución:076          Página 11 de 26</p>
<p>PROCESO: Atención al Ciudadano</p>		

al mismo. Adicionalmente, el usuario también puede ingresar al SDQS directamente a través de la página [www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)

- En el siguiente pantallazo, en el módulo de USUARIO NUEVO, dar clic sobre la opción de "Regístrese aquí".
  - Luego en el pantallazo de REGISTRO CIUDADANO, elegir el botón de "Usuario Registrado". A continuación se registra como Ciudadano en el correspondiente formulario, para lo cual se deben diligenciar los datos de nombres, apellidos, número, tipo de documento de identificación y su lugar de expedición, género, dirección, ubicación geográfica, teléfonos y correo electrónico. Los demás datos solicitados son opcionales. Luego debe dar clic sobre el botón "Registrar". Adicionalmente el Sistema le ofrece la opción al ciudadano de registrar el requerimiento como "Usuario Anónimo".
  - El sistema le asigna automáticamente un "Usuario" y una "Contraseña", la cual si usted lo desea, puede cambiarla (se debe tener en cuenta que todas las letras son mayúsculas, sin tilde y sin espacios, preferiblemente que sea alfanumérica), luego la confirma en el campo asignado para tal fin y después escoge una pregunta clave para recordar la contraseña, conforme a las opciones que el sistema le sugiere, dando respuesta a la misma en el campo correspondiente. Finaliza eligiendo el botón "Registrar".
  - Una vez el sistema le informa que el ciudadano fue registrado con éxito, procede a registrar su correspondiente requerimiento, eligiendo el botón de "Registrar requerimiento". Para esto, el sistema le pide validar sus datos de Usuario y Contraseña, por tanto usted los digita y luego da clic sobre el botón "Conectar".
  - Ingresa a la página de REGISTRO REQUERIMIENTO y directamente digita el texto de su petición en el campo de "Asunto", existiendo la opción de anotar observaciones, interponer o no el derecho de petición y adjuntar un documento en medio magnético si lo desea. Luego selecciona el botón "Registrar" para que llegue a nuestra Central, en donde lo remitimos a la Entidad Distrital competente, según el caso, a fin de que se evalúe el contenido de su comunicación y se tomen las medidas correspondientes.
  - Podrá consultar su requerimiento con el número que asigna el sistema al terminar de registrar su requerimiento y en adelante tendrá la oportunidad de registrar requerimientos dirigidos a cualquier Entidad del Distrito, así como consultar la respuesta a los mismos a través de la Línea Bogotá 195 ó ingresando con su usuario al sistema y observar la notificación de respuesta existente.
- **Solicitudes y/o requerimientos realizados por los organismos de Control Externo.**

Estas solicitudes se atienden y responden a través del cumplimiento del Procedimiento EI-PD-093 Relación con Organismos de Control Externo, el cuál presenta los lineamientos y responsabilidades para brindar una respuesta adecuada y oportuna.

## 7 ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

### 7.1 ¿Qué debe contener un Derecho de Petición?

El Artículo 16 de la ley 1755 de 2015, estipula: “Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:


- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, 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.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

### 7.2 ¿Qué pasa cuando una petición se presenta incompleta?<sup>7</sup>

Cuando la petición está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la Ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

<sup>7</sup> Ley 1755 de 2015, Artículo 17 Peticiones incompletas y desistimiento tácito.

	<b>GUÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y A LAS INSTITUCIONES</b>	Código: AC-GU-002 Versión: 5.0 Fecha: Junio 17 de 2016 Resolución: 076 Página 13 de 26
<b>PROCESO:</b> Atención al Ciudadano		

El término para resolver la petición comenzará a correr a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la realice en el término de un (1) mes (lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir).

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

### 7.3 Clases de peticiones

Las peticiones que a continuación se referencian, corresponden a las determinadas por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

- **Derecho de petición ante autoridades.** Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

- **Derecho de petición en interés general:** acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud 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 públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

PROCESO: Atención al Ciudadano

- **Derecho de petición de información:** facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **Derecho de petición de consulta:** acción que tiene toda persona de acudir ante las entidades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Derecho de consulta de documentos y expedición de copias:** facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas, virtuales sobre temas de competencia de la Empresa de Renovación Urbana de Bogotá D.C.

- **Derecho de petición de acceso a los documentos públicos:** acción que tienen todas las personas de acceder a los documentos públicos y obtener copia de los mismos, salvo los casos expresamente señalados por la ley. Derecho que está estrechamente vinculado al derecho fundamental de petición, puesto que el hecho de recibir las copias es una manifestación concreta del derecho a obtener una pronta resolución de la solicitud formulada que hace parte del llamado núcleo esencial del derecho de petición.
- **Derecho de turno:** en el trámite de las peticiones radicadas ante la ERU se deberá respetar el orden de su presentación. Sólo por razones de orden público, el jefe de la entidad podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación. En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.
- **Desistimiento:** Acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito.
- **Peticiones entre entidades:** cuando una autoridad pública en ejercicio de sus funciones requiere alguna información que reposa en otra entidad, con fundamento en el artículo 113<sup>b</sup> de la Constitución Política de 1991.

#### 7.4 Requisitos para la atención de los derechos de petición.

Frente a la atención de los derechos de petición, la Corte Constitucional en Sentencia T-523 de 2010 señaló el alcance y ejercicio de este derecho fundamental en los siguientes términos:

<sup>b</sup> «los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines»

- a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.
- b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la empresa si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

### 7.5 ¿Qué debe contener la respuesta al Derecho de Petición?

La respuesta debe cumplir con estos requisitos:

- a. Oportunidad (antes del vencimiento del plazo); En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. En todo caso dentro de dicho término la entidad deberá dar una respuesta explicando los motivos por lo cual no se emite una respuesta de fondo y señalando el término en el cual se realizará la contestación definitiva.
- b. Debe resolverse de fondo, de manera clara (la respuesta emitida, se debe brindar en términos comprensibles para el ciudadano), coherente precisa y congruente con lo solicitado (relación que debe existir entre la respuesta emitida y el requerimiento del ciudadano), cálida (Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano ciudadana con la respuesta a su requerimiento).
- c. Ser puesta en conocimiento del peticionario, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.
- d. Los derechos de petición que resuelvan negativamente peticiones de información deberán notificarse al Ministerio Público.

### 7.6 Requisitos para dar respuesta colectiva a múltiples derechos de petición.

Frente a la posibilidad de dar respuesta a múltiples derechos de petición, la Corte Constitucional en Sentencia T-508 de 2007, expuso en el punto IV Consideraciones de la Corte, numeral 4:

*"...Sin embargo, existen ocasiones en donde es aceptable constitucionalmente que la respuesta a dichas solicitudes se haga de manera colectiva, a través de un escrito general a todos los peticionarios, siempre y cuando se cumplan con los requisitos que a continuación se enunciarán:*

1. *Que exista un alto número de peticiones elevadas por personas distintas acerca del mismo punto, y que ellas estén formuladas con el mismo formato y los mismos argumentos, de tal manera que se pueda presumir que hay una organización formal o informal que coordina e impulsa esas solicitudes.*
2. *Que se dé suficiente publicidad al escrito de respuesta, de tal manera que se garantice efectivamente que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la contestación brindada.*
3. *Que se notifique de la respuesta a las directivas de las organizaciones que han impulsado y coordinado la presentación de miles de solicitudes del mismo corte o, en el caso de que se trate de organizaciones informales, a los líderes de ellas que se puedan identificar; y*
4. *Que el escrito de respuesta aporte los elementos necesarios para que cada uno de los peticionarios pueda conocer que en el documento se le está dando respuesta a su solicitud personal, bien sea porque en el escrito se mencionen los nombres de cada uno de los solicitantes o bien porque la respuesta se dirige hacia grupos u organizaciones que permitan individualizar a los destinatarios de la contestación.*

*Corresponde entonces, a quienes deben dar respuesta a las peticiones, atender estrictamente a cada uno de los requisitos mencionados, puesto que de lo contrario se podría vulnerar el derecho fundamental de petición de los peticionarios”.*

La Ley 1755 de 2015 en su artículo 22 inciso 2, señala al respecto: *“Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten”.*

### **7.7 Respeto de la reserva legal de la información pública.**

La Ley 594 de 2000, establece que todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley.

La jurisprudencia ha establecido causales de legítima restricción del derecho de acceso a la información pública – o el establecimiento de una reserva legal sobre cierta información cuando:

- a) La restricción está autorizada por la ley o la Constitución.
- b) La norma que establece el límite es precisa y clara en sus términos de forma tal que no ampare actuaciones arbitrarias o desproporcionadas de los servidores públicos.



- c) El servidor público que decide ampararse en la reserva para no suministrar una información motiva por escrito su decisión y la funda en la norma legal o constitucional que lo autoriza.
- d) La ley establece un límite temporal a la reserva.
- e) Existen sistemas adecuados de custodia de la información.
- f) Existen controles administrativos y judiciales de las actuaciones o decisiones reservadas.
- g) La reserva opera respecto del contenido de un documento público pero no respecto de su existencia.
- h) La reserva obliga a los servidores públicos comprometidos pero no impide que los periodistas que acceden a dicha información puedan publicarla.
- i) La reserva se sujeta estrictamente a los principios de razonabilidad y proporcionalidad.
- j) Existen recursos o acciones judiciales para impugnar la decisión de mantener en reserva una determinada información.

Así mismo, señala otras causales de legítima reserva:

- a) Para garantizar la defensa de los derechos fundamentales de terceras personas que puedan resultar desproporcionadamente afectados por la publicidad de una información.
- b) Ante la necesidad de mantener la reserva para garantizar la seguridad y defensa nacional.
- c) Frente a la necesidad de asegurar la eficacia de las investigaciones estatales de carácter penal, disciplinario, aduanero o cambiario.
- d) Con el fin de garantizar secretos comerciales e industriales. En todo caso cualquier restricción debe resultar razonable y proporcionada a los fines que se busca alcanzar".

Finalmente y de acuerdo a la Ley 594 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta años de su expedición. Cumplidos éstos, el documento por este solo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo.

### 7.8 Atención prioritaria de peticiones.

Las autoridades deben dar atención prioritaria a las peticiones cuando:

- Se trate de un derecho fundamental.
- Para evitar un perjuicio irremediable al peticionario quien debe probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo invocado.
- Cuando por razón de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad, se deben adoptar las medidas necesarias para conjurar dicho peligro.

### 7.9 Traslado por competencia.

Cuando la ERU reciba un derecho de petición de manera verbal y considere que no es competente para resolver el mismo, deberá en el momento mismo indicárselo así al peticionario. Si la petición es escrita, y del análisis de su contenido se evidencia que la entidad receptora no es la competente para resolverla, deberá remitirla al competente dentro del término de 10 días contados a partir de la fecha de su recepción, y dentro del mismo término informarle dicha circunstancia al peticionario.

### 7.10 Plazos máximos para dar respuesta a un derecho de petición.

El artículo 14 de la ley 1755 de 2015, establece: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...)”*

Igualmente para los tiempos definidos por la entidad se estableció la circular 09 de 2016 que establece los siguientes tiempos dentro de la ERU.

TIPO DE PETICIONES	TÉRMINOS LEGALES	TÉRMINOS INTERNOS DE LA ERU – SIG. DIRECCIÓN RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	TÉRMINOS INTERNOS DE LA ERU – SIG. DIRECCIÓN JURÍDICA
Peticiones en General	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	Remitir a la Dirección Jurídica la respuesta proyectada para revisión dentro de los siete (7) días siguientes a la recepción, para consolidación, revisión y firma de la Directora Jurídica y Gerente General.	Remitir a la Dirección y/o áreas responsables el Derecho de Petición a más tardar el día siguiente a la fecha de recibo. Remitir para firma de la Gerencia dentro de los dos (2) días siguientes al recibo de la respuesta proyectada y radicada a cargo de la Dirección responsable.

PROCESO: Atención al Ciudadano

Peticiones de documentos y de información.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.	Remitir a la Dirección Jurídica la respuesta proyectada para revisión dentro de los seis (6) días siguientes a la recepción, para consolidación, revisión y firma de la Directora Jurídica y Gerente General.	Remitir para firma de la Gerencia dentro de los dos (2) días siguientes al recibo de la respuesta proyectada y radicada a cargo de la Dirección responsable.
Peticiones de Consulta	Dentro de los Treinta (30) días siguientes a su recepción	Remitir a la Dirección Jurídica la respuesta proyectada para revisión dentro de los veinte (20) días siguientes a la recepción, para consolidación, revisión y firma de la Directora Jurídica y Gerente General.	Remitir para firma de la Gerencia dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la respuesta proyectada y radicada a cargo de la Dirección responsable.
Peticiones Incompletas	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción se debe requerir al peticionario para que complemente en un término máximo de un (1) mes.	Remitir a la Dirección Jurídica la respuesta proyectada para revisión dentro de los seis (06) días siguientes a la recepción, para consolidación, revisión y firma de la Directora Jurídica y Gerente General.	Remitir para firma de la Gerencia dentro de los dos (2) días siguientes al recibo de la respuesta proyectada y radicada a cargo de la Dirección responsable.
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	Dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación debe ser devuelta la petición para que se corrija o aclare.	Remitir a la Dirección Jurídica la respuesta proyectada para revisión dentro de los cinco (05) días siguientes a la recepción, para consolidación, revisión y firma de la Directora Jurídica y Gerente General.	Remitir para firma de la Gerencia dentro de los dos (2) días siguientes al recibo de la respuesta proyectada y radicada a cargo de la Dirección responsable.
<b>TIPO DE PETICIONES</b>	<b>TÉRMINOS LEGALES</b>	<b>TÉRMINOS INTERNOS DE LA ERU – SIG. DIRECCIÓN RESPONSABLE DE LA RESPUESTA</b>	<b>TÉRMINOS INTERNOS DE LA ERU – SIG. DIRECCIÓN JURÍDICA</b>
Peticiones donde la empresa no tiene competencia	Dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción.	Remitir a la Dirección Jurídica la respuesta proyectada para revisión dentro de los dos (02) días siguientes a la recepción, para consolidación, revisión y firma de la Directora Jurídica y Gerente General.	Remitir para firma de la Gerencia a más tardar el día siguiente al recibo de la respuesta proyectada y radicada a cargo de la Dirección responsable.
Peticiones Análogas	Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la administración podrá dar única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.	Los términos a atender serán los mismos dependiendo de si es una petición de información, consulta o de interés general.	Los términos a atender serán los mismos dependiendo de si es una petición de información, consulta o de interés general.

- Nota:** 1. Para mayor información de tiempos internos y aclaraciones en la ERU consultar la circular Interna 09 de 2016.
2. Se aclara además que para las peticiones entre entidades, se asimila su trámite interno a las peticiones de documentos y deben ser resultas en los términos establecidos en la ley.

### 7.10.1 Expedición de fotocopias

Una vez recibida la solicitud, el funcionario competente informará al solicitante, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles, sobre el valor que deberá cancelar para la expedición de las copias.

Cuando el peticionario haya suministrado a la ERU el recibo de consignación correspondiente, el funcionario encargado contará con diez (10) días hábiles para remitir las copias solicitadas al ciudadano.

En los casos en que se requiera copias auténticas, es decir, aquellas certificadas por el (la) Director (a) Corporativo (a), su costo no será mayor al ya especificado. Sin embargo, deberá existir un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para el trámite mencionado.

Se ha establecido que se cobrará por la expedición de copias cuando la solicitud exceda de 20 unidades. El solicitante deberá consignar el valor establecido en la normatividad vigente sobre costos de las copias expedido por la empresa.

Nota: Si dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la solicitud de copias no se ha dado respuesta al peticionario, (informándole el valor de las copias o las razones por las cuales no se concede copias- reserva legal- se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes, conforme a lo establecido por el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### 7.11 Consecuencias procesales por la no contestación de un derecho de petición

Cuando una entidad no da respuesta a una petición, ni aún fuera de los términos legales, las consecuencias procesales derivan en un "acto ficto", es decir, el ordenamiento jurídico Colombiano presume que se ha dado una respuesta a la solicitud.

La regla general consiste en presumir que transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa, lo que se denomina Silencio Administrativo Negativo (SAN).

De manera excepcional y solo para los casos expresamente previstos en las disposiciones legales especiales, el silencio de la Administración equivale a una decisión positiva. Para el caso de la petición de copias, cuando no se dé respuesta al solicitante dentro de los días (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, se presume Silencio Administrativo Positivo (SAP) por lo que la Entidad debe entregar las copias requeridas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

### 8 SANCIONES DERIVADAS DE LA FALTA DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN.

El artículo 31 de la ley 1755 de 2015 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que 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 las personas; constituirán *falta gravísima* para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

Por su parte, el artículo 35 de la Ley 734 de 2002 o Código Disciplinario Único, consagra dentro de las prohibiciones del servidor público el "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento".

### 9 SEGUIMIENTO A LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

La Empresa de Renovación Urbana de Bogotá D.C, con el fin de fortalecer y estandarizar el seguimiento a la oportunidad y a la calidad de las respuestas a los derechos de petición, adoptó los formatos AC-FT-097 y AC-FT-145, para realizar el seguimiento a la oportunidad y a la calidad de las respuestas, respectivamente.

El seguimiento permite controlar que las respuestas de la Empresa se emitan de manera oportuna y adicionalmente, que las respuestas sean expresadas en términos de calidad, es decir, que sean claras, coherentes y cálidas.

El resultado del seguimiento mensual a las peticiones, tanto en calidad como en oportunidad, debe ser presentado de manera trimestral al Comité Directivo de la Empresa.

#### 9.1 Justificación

La Empresa de Renovación Urbana opera el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el que se registran y tramitan los distintos requerimientos de la ciudadanía que se reciben en la entidad (escrito, presencial, telefónico y virtual) y los cuales deben ser respondidos de acuerdo a las competencias de la Empresa, a través del mismo aplicativo SDQS.

Teniendo en cuenta que el derecho fundamental de petición no solo garantiza una respuesta oportuna al ciudadano, sino que la misma debe ser emitida en términos de calidad, de tal manera que la respuesta sea de fondo, es decir que se dé respuesta a lo que efectivamente solicita el ciudadano<sup>9</sup>, que el lenguaje sea claro<sup>10</sup>, y congruente.

Para evaluar la calidad de las respuestas emitidas por la Empresa al ciudadano, se elaboró el formato AC-FT-145, y para realizar el seguimiento a la oportunidad a las respuestas se implementó el formato AC-FT-096.

Mediante el seguimiento propuesto se pretende contar con una herramienta que oriente a la Empresa, a la hora de fijar sus políticas.

### 9.2 Control de la Satisfacción al Ciudadano

Para realizar el control en la atención al ciudadano y a las instituciones, la entidad ha generado el procedimiento **AC-PD-042 Atención al Ciudadano e Instituciones**, que tiene como objetivo establecer los lineamientos y estandarizar las actividades necesarias para recepcionar, radicar, direccionar y dar seguimiento hasta resolver y contestar al peticionario el derecho de petición, quejas, reclamo y/ o requerimiento formulado ante la Empresa de Renovación Urbana de Bogotá D.C. con el propósito de garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición.

Igualmente se han establecido los siguientes formatos:

- AC-FT-016 Respuesta derecho de petición.
- AC-FT-023 Encuesta de Satisfacción del Ciudadano.
- AC-FT-096 Cuadro de seguimiento peticiones recibidas en la ERU.
- AC-FT-097 Seguimiento punto de atención al ciudadano ERU.
- AC-FT-098 Charlas Informativas- Listado de Asistencia.
- AC-FT-145 Seguimiento a la calidad de las respuestas.

### 9.3 Metodología

#### 9.3.1 Seguimiento a la oportunidad de las respuestas:

<sup>9</sup> La respuesta de fondo no es sinónimo de una respuesta favorable al ciudadano.

<sup>10</sup> Evitar uso de lenguaje técnico, que no resulta claro al ciudadano.

Para llevar a cabo el seguimiento a la oportunidad de las respuestas a través del formato AC-FT- 096 “Cuadro de seguimiento peticiones recibidas en la ERU” se debe tomar la totalidad de las peticiones que hayan ingresado a la Empresa determinando cuantas y cuales corresponden a cada uno de los meses.

Al finalizar el mes, se solicita al Administrador del sistema SDQS la totalidad de peticiones que ingresaron a la Empresa.

Se ingresa la totalidad de las peticiones en el formato AC-FT-096 “Cuadro de seguimiento peticiones recibidas en la ERU”, teniendo especial cuidado en ingresar y diferenciar el código que arroja el sistema SDQS a cada petición, y el número de radicado de entrada de la Empresa.

Para analizar la oportunidad debe tenerse en cuenta la fecha en que ingresó la petición a la Empresa, así como la fecha en que se emitió dicha respuesta, teniendo en cuenta los términos descritos en el numeral 7.10 de la presente guía, y que corresponden a los términos legalmente establecidos.

### 9.3.2 Seguimiento a la calidad de las respuestas

Se toma un porcentaje muestral correspondiente a un 50% de las respuestas brindadas por la Empresa, ya sea a través de canal escrito, virtual, presencial o telefónico. Las peticiones se seleccionan conforme a muestreo simple, es decir, se realiza una selección al azar del 50% de las peticiones que durante el mes analizado han ingresado a la Empresa a través del sistema SDQS.

El seguimiento debe realizarse mensualmente, a través del formato AC-FT-145 “Seguimiento a la calidad de las respuestas”, una vez se cuente con el total de peticiones que ingresaron a la empresa en el mes correspondiente, información que será facilitada por el administrador del SDQS.

Para realizar el seguimiento de calidad a las respuestas, debe tenerse en cuenta que las entidades deben dar respuesta de fondo a cada una de las peticiones, teniendo en consideración criterios de coherencia, claridad y calidez.

Para analizar la **coherencia**, se debe verificar que las respuestas brindadas por la Empresa, estén directamente relacionadas con lo que solicita la ciudadana o ciudadano, es decir que la respuesta dada efectivamente verse sobre lo pedido por el ciudadano o ciudadana.

Para analizar la **claridad** se debe verificar que la respuesta se brinde en términos comprensibles para el ciudadano. Adicionalmente, se debe verificar que no se cometan las siguientes imprecisiones:

PROCESO: Atención al Ciudadano

- Publicar en el aplicativo SDQS una respuesta dirigida a una persona diferente a la ciudadana o ciudadano requirente.
- Emitir una respuesta que no resuelva de fondo y con precisión cada uno de los asuntos sometidos a consideración de la Empresa.
- Redactar con un lenguaje técnico que impida al ciudadano o ciudadana su fácil comprensión.

Para estudiar la **calidez** se debe verificar que por medio de la respuesta se dé un trato amable, digno y respetuoso a las ciudadanas y ciudadanos, evitando las respuestas escuetas y sin mayor motivación.

### 9.3.3 Elaboración de gráficos e indicadores para diagnóstico

Una vez se tenga el consolidado de resultados, se elaborarán gráficos e indicadores mediante los cuales se pretende evidenciar e manera precisa y detallada por entidad, el porcentaje de respuestas que cumplen con los estándares de calidad y oportunidad de las respuestas.

### 9.3.4 Presentación y consolidación de la Información

Una vez elaborados los gráficos e indicadores relacionados con el seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas, se compilará la información para ser presentada en informe trimestral al Comité Directivo de la Empresa, con el fin que se tomen las acciones correspondientes, para garantizar la mejora continua en el servicio al ciudadano.

Adicionalmente, el informe debe contener:

- Tipos de requerimientos que ingresan a la Empresa, mediante los cuales se pueda determinar los temas más consultados por los usuarios.
- Canales de comunicación utilizados por la ciudadanía.
- Acciones adelantadas en el Proceso de Atención al Ciudadano.
- Tabulación de la información reportada por la encuesta de atención al ciudadano, que se adelante mediante el formato AC-FT-023 "Encuesta de atención al ciudadano".
- Tabulación de la información reportada en el formato AC-FT-097 "Seguimiento punto de atención al ciudadano ERU".
- Cantidad de ciudadanos que asistan a las charlas dictadas en el punto de atención al ciudadano y temas dictados, la información de sé recopilará del formato AC-FT-098 "Charlas Informativas- Listado de Asistencia"
- Informe del Administrador del SDQS.
- Necesidades y dificultades para el desarrollo de las actividades propias de atención al ciudadano.



### 10 VEEDURÍAS CIUDADANAS

De acuerdo con la definición establecida en la La Ley 850 de 2003, la Veeduría Ciudadana es un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública, para lo cual, dentro de sus funciones se encuentran entre otras:

- Vigilar los procesos de planeación.
- Vigilar que en la asignación de los presupuestos se prevean prioritariamente la solución de necesidades básicas insatisfechas según criterios de celeridad, equidad, y eficacia.
- Vigilar el proceso de contratación.
- Vigilar y fiscalizar la ejecución y calidad técnica de las obras, programas e inversiones.
- Recibir los informes, observaciones y sugerencias que presenten los ciudadanos y organizaciones en relación con las obras o programas que son objeto de veeduría.
- Comunicar a la ciudadanía, los avances de los procesos de control o vigilancia que estén desarrollando.
- Remitir a las autoridades correspondientes los informes que se desprendan de la función de control y vigilancia en relación con los asuntos que son objeto de la veeduría.
- Denunciar ante las autoridades competentes los hechos o actuaciones irregulares de los funcionarios públicos.
- El ejercicio de las veedurías se hará sin perjuicio de otras formas de vigilancia y control de la sociedad civil y de la comunidad.

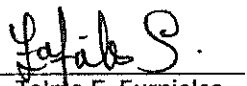
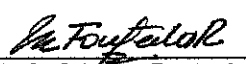
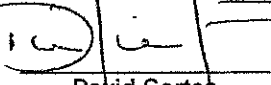
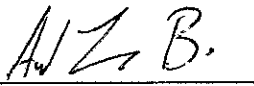
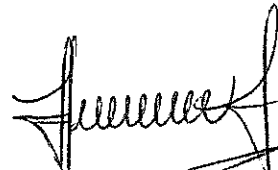
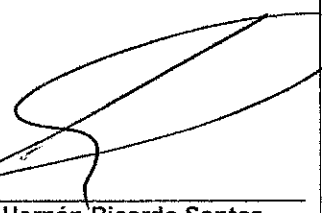
Por lo anterior, en marco del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. La entidad para llevar control sobre las veedurías ciudadanas, debe establecer lo siguiente:

- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.

## GUÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y A LAS INSTITUCIONES

PROCESO: Atención al Ciudadano

- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.<sup>11</sup>
- Formación de veedores para el control y fiscalización de la gestión pública.

ELABORADO POR:	ESTANDARIZADO PARA EL SIG POR:	REVISADO Y APROBADO POR:	REVISADO PARA EL SIG POR:
 <b>Talma E. Furnieles Galván</b> Contratista Dirección Jurídica   <b>María Cristina Fontecha</b> Contratista Dirección Corporativa   <b>David Cortes</b> Contratista Dirección corporativa	 <b>Andrea Linares Basto</b> Contratista Oficina Asesora de Planeación	 <b>Yamile Angélica Medina Walteros</b> Directora Dirección Corporativa	 <b>Hernán Ricardo Santos</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación

<sup>11</sup> Tomado de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano