 VEEDURIA DISTRITAL	PROTOCOLO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	Código: 120.160 -03	
		Versión: 01	Página: 1
	Proceso asociado: Gestión de Quejas, Reclamos e Investigaciones del Distrito Capital, Atención a Usuarios y Ciudadanos	Fecha: Septiembre de 2008	
		Vigente desde: 1 de septiembre de 2008	

0.1 PORTADA


PROTOCOLO DE ATENCION A QUEJAS Y RECLAMOS

VEEDURIA DISTRITAL

Versión: 1
 Fecha: 9/06/2008
 Original
 Usuario: Servidoras y servidores

Elaboró: Veedor Delegado de Quejas y Reclamos	Revisó: Viceveedor Distrital	Aprobó: Veedora Distrital
--	-------------------------------------	----------------------------------

Código del Formato: C 1.3.2.2


 VEEDURIA DISTRITAL	PROTOCOLO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS		Código: 120.160 -03	
			Versión: 01	Página: 2
	Proceso asociado: Gestión de Quejas, Reclamos e Investigaciones del Distrito Capital, Atención a Usuarios y Ciudadanos		Fecha: Septiembre de 2008	
			Vigente desde: 1 de septiembre de 2008	

0.2 CONTROL DE CAMBIOS

HOJA DE VIDA Y CONTROL DE CAMBIOS							
CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	A	1	B	1	3	2	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROTOCOLO DE ATENCION DE QUEJAS YR ECLAMOS
DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN: CONTROL DE ACTUALIZACIONES							
Versión	Motivo de la Modificación	Fecha Modificación			No. Páginas Modificadas	Responsable Solicitud Cambio	
		DD	MM	AA			
CONTROL DISTRIBUCIÓN COPIAS							
<p>Una vez APROBADO el Protocolo de Atención de Quejas y Reclamos, podrá ser modificado por el Representante de la Dirección y/o el Responsable de la Delegada de Quejas y Reclamos, como servidores (as) públicos (as) responsables de actualizar las copias controladas y de la difusión interna y externa del presente documento, esta difusión se realizará en medio físico o electrónico, estableciendo los correspondientes controles y restricciones para realizar modificaciones. El Protocolo de Atención de Quejas y Reclamos puede ser consultado en la red interna Y/Sistema Integrado de gestión/Componente información/Información Primaria/Protocolo de Atención de QyR, con las claves de acceso correspondientes. Las copias no controladas del documento requieren de actualización, y por lo tanto solo son entregadas para un uso temporal o para fines informativos.</p>							
Versión	Registro que evidencia la difusión y actualización copias controladas	Fecha Actualización			Responsable Difusión/ Actualización		
		DD	MM	AA	Cargo	Firma	

Elaboró: Veedor Delegado de Quejas y Reclamos	Revisó: Viceveedor Distrital	Aprobó: Veedora Distrital
--	-------------------------------------	----------------------------------

Código del Formato: C 1.3.2.2

 VEEDURIA DISTRICTAL	PROTOCOLO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	Código: 120.160 -03	
		Versión: 01	Página: 3
	Proceso asociado: Gestión de Quejas, Reclamos e Investigaciones del Distrito Capital, Atención a Usuarios y Ciudadanos	Fecha: Septiembre de 2008	
		Vigente desde: 1 de septiembre de 2008	

0.3 CONTENIDO

01. PORTADA

0.2. CONTROL DE CAMBIOS

0.3. CONTENIDO


I. PROPOSITO

II. GENERALIDADES

III. LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES

Elaboró: Veedor Delegado de Quejas y Reclamos	Revisó: Viceveedor Distrital	Aprobó: Veedora Distrital
--	-------------------------------------	----------------------------------

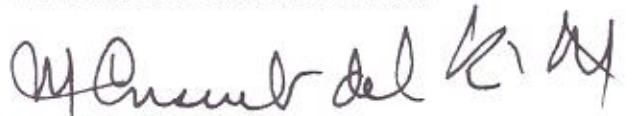
Código del Formato: C 1.3.2.2

	PROTOCOLO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	Código: 120.160 -03	
		Versión: 01	Página: 4
	Proceso asociado: Gestión de Quejas, Reclamos e Investigaciones del Distrito Capital, Atención a Usuarios y Ciudadanos	Fecha: Septiembre de 2008	
		Vigente desde: 1 de septiembre de 2008	


0.4 PRESENTACIÓN

La Veeduría Distrital como ente de Control y Vigilancia tiene el deber misional de prevenir la corrupción y la ineficiencia, reto interesante que es posible llevarlo a cabo a través del análisis y trámite de las quejas y/o reclamos que la comunidad pone en conocimiento a la entidad por los diferentes canales de recepción, convirtiéndose éstos en herramientas fundamentales para el mejoramiento de la gestión Distrital.

Por tanto, la idea de establecer el Protocolo de Atención es permitirle al usuario identificar el alcance y el procedimiento de actuación por parte de la Veeduría Distrital al dar trámite a su requerimiento, en ese mismo sentido informarle sus deberes al presentarlo y hacer de éste un instrumento visible y transparente que permita fortalecer la calidad del servicio.


 MARIA CONSUELO DEL RIO MANTILLA

Elaboró: Veedor Delegado de Quejas y Reclamos	Revisó: Viceveedor Distrital	Aprobó: Veedora Distrital
--	-------------------------------------	----------------------------------

 VEEDURIA DISTRICTAL	PROTOCOLO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	Código: 120.160 -03	
		Versión: 01	Página: 5
	Proceso asociado: Gestión de Quejas, Reclamos e Investigaciones del Distrito Capital, Atención a Usuarios y Ciudadanos	Fecha: Septiembre de 2008	
		Vigente desde: 1 de septiembre de 2008	

I. PROPÓSITO

Dar a conocer a la ciudadanía en general el paquete de servicios que presta en materia de Atención de Quejas y Reclamos la Veeduría Distrital. En ese sentido se informa acerca del compromiso, el alcance, y procedimientos que se despliegan para atender de manera integral los requerimientos que a ella lleguen. También se precisa cuáles son los deberes de los ciudadanos para que la gestión a cargo de la entidad sea la más completa y precisa posible.


II. GENERALIDADES

Marco Legal:

- En el capítulo III del Decreto Ley 1421 de 1993 se crea La Veeduría Distrital como entidad encargada de verificar que se obedezcan y ejecuten las disposiciones vigentes, controlar que los funcionarios y trabajadores distritales cumplan debidamente sus deberes y pedir a las autoridades competentes la adopción de las medidas necesarias para subsanar las irregularidades y deficiencias que encuentre; así mismo, se especifica sus funciones, los principios para las investigaciones que se adelanten, las atribuciones del Veedor, y se enfatiza en la prelación de las decisiones de otras autoridades.
- Mediante el Acuerdo 24 de 1993 del Honorable Concejo de Bogotá, se estructura la funcionalidad de la Veeduría Distrital y, en el Capítulo VI, artículo 15, se reglamentan las funciones de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, entre las que se encuentran: recepcionar y clasificar las quejas y reclamos que por cualquier medio conozca la Veeduría; velar porque las autoridades encargadas de atender las quejas y reclamos en las distintas dependencias de la Administración las atiendan oportunamente; adelantar de manera sumaria, las investigaciones que se le ordenen, con el fin de esclarecer el objeto de las quejas y reclamos y velar porque las entidades distritales remitan oportunamente la información que les solicite la Veeduría Distrital.
- El artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, ordena *"si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se que cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario ante quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días."*

Elaboró: Veedor Delegado de Quejas y Reclamos	Revisó: Viceveedor Distrital	Aprobó: Veedora Distrital
--	-------------------------------------	----------------------------------

Código del Formato: C 1.3.2.2

 VEEDURIA DISTRICTAL	PROTOCOLO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	Código: 120.160 -03	
		Versión: 01	Página: 6
	Proceso asociado: Gestión de Quejas, Reclamos e Investigaciones del Distrito Capital, Atención a Usuarios y Ciudadanos	Fecha: Septiembre de 2008	
		Vigente desde: 1 de septiembre de 2008	

- El numeral 38 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 dice que es un deber de los servidores públicos: " Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley".

III. LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES

Obligaciones del usuario:


- ✓ El usuario debe presentar peticiones respetuosas, aportando información completa y concreta, en donde indique los datos básicos, necesarios para el trámite de su requerimiento; si lo desea, o porque así se considere, se guardará la reserva de su nombre.
- ✓ El usuario debe informar las gestiones que ha realizado para el trámite de su requerimiento, con relato de los hechos de forma cronológica y espacial, entidades y organismos a los que ha acudido, las respuestas que ha obtenido y anexar la documentación que sustente su petición.
- ✓ En virtud del principio de economía, cuando el usuario allegue a La Veeduría Distrital copias informativas, éstas se archivarán dado que el requerimiento esta siendo conocido directamente por la entidad competente para resolver materialmente el mismo (salvo instrucciones por parte del Veedor Distrital).
- ✓ Al finalizar la atención, el usuario deberá diligenciar una encuesta en que califique el servicio prestado.

Obligaciones de la Veeduría Distrital:

- ✓ El servidor público (contratista o funcionario de planta) atenderá al ciudadano con amabilidad y oportunidad; lo escuchará con atención y sin interrumpirlo, exhortándolo a que exponga sin presiones lo que quiere manifestar.
- ✓ Para evitar dilaciones, el servidor público, debe solicitar al ciudadano inconforme, los datos correspondientes a la materialidad de la queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, etc. Para mejor ilustración procederá a registrar, la fecha, hora, la entidad (es) implicada (s), nombre del usuario, documento de identidad, dirección, teléfono, celular, correo electrónico y

Elaboró: Veedor Delegado de Quejas y Reclamos	Revisó: Viceveedor Distrital	Aprobó: Veedora Distrital
--	-------------------------------------	----------------------------------

Código del Formato: C 1.3.2.2


 VEEDURIA DISTRITAL	PROTOCOLO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS		Código: 120.160 -03
			Versión: 01 Página: 7
	Proceso asociado: Gestión de Quejas, Reclamos e Investigaciones del Distrito Capital, Atención a Usuarios y Ciudadanos		Fecha: Septiembre de 2008
			Vigente desde: 1 de septiembre de 2008

precisar, datos que permitan identificar la ocurrencia de los hechos (lugares, fechas, nombres de funcionarios, elementos materiales de prueba, etc.). Es indispensable que quien recibe y atiende al ciudadano al final anote su nombre y cargo.

- ✓ Es preciso indicarle al ciudadano, en los casos en que la Veeduría Distrital no sea competente para atender su asunto, cuál es la autoridad que posee capacidad material para absolverlo. En ese sentido debe aportarle los puntos de contacto que correspondan.
- ✓ Si el caso es de conocimiento de autoridades judiciales, de fiscalización o de control, la Veeduría Distrital, respetando el principio de economía, no puede interferir, ni paralizar las actuaciones de dichos entes, no obstante dependiendo de la importancia del caso, se decidirá si se asume o no el conocimiento.
- ✓ Cuando la petición trate temas que no son de jurisdicción distrital, se le informa al usuario que La Veeduría Distrital no puede atenderla, y si ésta fue recibida por escrito o medio magnético, se oficia indicándole que se dará traslado a la entidad competente según lo estipulado por el artículo 33 del código contencioso administrativo. En estos eventos se archiva, siendo el usuario responsable de hacerle seguimiento ante el Ente competente.
- ✓ Si el requerimiento corresponde a la jurisdicción distrital, se asigna el asunto al profesional de la Delegada para Atención de Quejas y Reclamos quien en el término de la distancia oficiará al peticionario orientándolo acerca de la acción realizada, e indicándole que de acuerdo al desarrollo procedimental y grado de respuesta de las entidad (es) vinculada (s) se le dará a conocer el resultado del trámite. No obstante, la Veeduría Distrital deberá hacer seguimiento a las entidades Distritales que no respondan oportunamente las solicitudes, de conformidad con los términos señalados por la ley y a las respuestas si éstas no se ajustan a la normatividad, son ambiguas, vagas o no responden al objeto material de la solicitud, realizando las acciones a que hubiere lugar e informando de ello al usuario.
- ✓ La Veeduría Distrital es autónoma para tramitar el requerimiento. Para ello lo analizará y evaluará, y si el caso lo amerita determinará las acciones que correspondan; a manera de ejemplo: ampliación del requerimiento, traslado y/o solicitud de información a entidades involucradas, recepción de aclaraciones o explicaciones, visitas de inspección.
- ✓ En desarrollo de las actividades necesarias para verificar la materialidad del requerimiento, y establecido que otra (s) entidad (es) está (n) conociendo del mismo mediante un proceso, la Veeduría Distrital no debe, ni puede convertirse en parte del mismo. En estos eventos debe

Elaboró: Veedor Delegado de Quejas y Reclamos	Revisó: Viceveedor Distrital	Aprobó: Veedora Distrital
--	-------------------------------------	----------------------------------

Código del Formato: C 1.3.2.2

 VEEDURIA DISTRICTAL	PROTOCOLO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	Código: 120.160 -03	
		Versión: 01	Página: 8
	Proceso asociado: Gestión de Quejas, Reclamos e Investigaciones del Distrito Capital, Atención a Usuarios y Ciudadanos	Fecha: Septiembre de 2008	
		Vigente desde: 1 de septiembre de 2008	

velar por el obediencia y cumplimiento de las normas vigentes (legalidad objetiva), sin que sea su obligación legal la supervigilancia de principio a fin los procesos, interviniendo en el momento en que se vulneren o amenacen los principios que orientan la función administrativa.

- ✓ Si después de valorados los elementos materiales de prueba, se observaron presuntas irregularidades o deficiencias, es deber de La Veeduría Distrital dar a conocer los resultados de la investigación a los organismos que tengan la competencia para tomar acciones, ya sean administrativas, disciplinarias, fiscales, penales. Tales entes pueden ser: Alcalde Mayor de Bogotá, Representante Legal u Oficina de Control Interno Disciplinario de la Entidad implicada, Personería de Bogotá, Contraloría de Bogotá, Procuraduría General de La Nación, Fiscalía General de la Nación.
- ✓ Finalmente, debe informarse al usuario por los medios de que se disponga, o los que ordene la ley (edicto) el resultado final de las actuaciones de la Veeduría Distrital.

Elaboró: Veedor Delegado de Quejas y Reclamos	Revisó: Viceveedor Distrital	Aprobó: Veedora Distrital
--	-------------------------------------	----------------------------------