

INFORMACIÓN GENERAL



Defensor: **Lilia Astrid Mesa Quintero**. Nombrada mediante Resolución No 487 del 10 de Noviembre del 2011.

Si requiere la intervención del Defensor de Ciudadano, puede contactarse mediante:

- **Correo Electrónico:** defensordelciudadano@idartes.gov.co
- **Atención Telefónica:** Marcando al 3-79-57-50 Ext. 121.
- **Canal Escrito:** Radicando el comunicado en la Calle 8 No 8 – 52.
- **Canal Presencial:** Visitando al Defensor del Ciudadano en la Calle 8 No 8 – 52.
- **Horario de atención:** De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 pm y de 1:00 a 5:30 pm.

¿QUÉ IMPLICA LA FIGURA DE DEFENSOR DEL CIUDADANO ?



DEFENSOR DEL CIUDADANO

- Ser vocero de los ciudadanos o usuarios ante la Entidad para la protección de sus derechos.
- Conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la entidad.
- Presentar a la entidad un informe anual de gestión, en el que puede hacer recomendaciones o sugerencias tendientes a facilitar y mejorar las relaciones entre ésta y los ciudadanos o usuarios.
- Promover y divulgar entre los ciudadanos y ciudadanas la figura del Defensor del Ciudadano y el alcance de sus actividades.
- Incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos de las entidades distritales por posible incumplimiento de normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos, o su calidad.

**¿ÉN QUÉ CASOS DEBE ACUDIR UN
CIUDADANO ANTE EL DEFENSOR ?**



DEFENSOR DEL CIUDADANO

Es fundamental tener claro que los ciudadanos pueden dirigirse al Defensor del Ciudadano para formular recomendaciones y propuestas con el fin de favorecer las buenas relaciones entre los ciudadanos y la entidad, y también que esta figura no reemplaza los canales de comunicación que ya existen en Idartes.

Cuando los ciudadanos estimen que han recibido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho.

Los casos en los cuales las personas deben acudir a esta figura son:

- Cuando después de acudir a otro canal de interacción ciudadana no encuentra solución o no queda conforme con la misma.
- Cuando habiendo transcurrido el plazo legal desde la presentación del requerimiento no se ha emitido respuesta.

¿CUÁL ES EL TRÁMITE PARA PRESENTACIÓN LA RECLAMACIÓN?



DEFENSOR DEL CIUDADANO

Formular la queja o requerimiento por escrito y enviar el documento al Defensor del Ciudadano, a través de:

- Correo electrónico:
defensordelciudadano@idartes.gov.co
- Vía correo físico en la Calle 8 No 8 – 52, de Lunes a Viernes - de 8:00 a.m. a 5:30 pm. Jornada Continua.

Es importante que el documento contenga los siguientes datos:

- Nombres y Apellidos completos.
- Documento de identificación.
- Domicilio (Dirección y Ciudad)
- Número telefónico de la persona que presenta la reclamación. Email y Fax, si es el caso.
- Descripción clara y precisa de los hechos y los derechos que considere vulnerados, anexando los documentos soporte de la reclamación que estime pertinentes.
- Declaración que señale que la queja o reclamación no ha sido presentada anteriormente ni atendida desfavorablemente, como tampoco sometida a proceso judicial.

¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITAR LA RECLAMACIÓN?



DEFENSOR DEL CIUDADANO

- Cuando se reciba la queja, el Defensor procederá a evaluar si es de su competencia para resolverla.
- Si considera que falta información, la solicitará por escrito al ciudadano o a la entidad. La misma deberá ser remitida en un plazo no mayor de 15 días.
- Si el ciudadano no remite la documentación adicional, se entenderá que desistió de la queja.
- Recibida la información, el Defensor dispone de 5 días hábiles, que se cuentan a partir del día siguiente de su recibo, para admitir o no la queja.
- Si la queja no es de la competencia del Defensor, éste tiene la obligación de enviarle una comunicación al ciudadano, donde informe que no podrá atender la solicitud, a más tardar en 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida.
- En este caso el ciudadano podrá ejercer las acciones administrativas o judiciales que considere pertinentes para hacer valer sus derechos que estime vulnerados.
- Mientras se mantengan las condiciones que motivaron el rechazo, el ciudadano no puede volver a presentarme su queja .
- Recibidos sus documentos y los de la Entidad, se evaluará la información y se tomará una decisión en un tiempo no mayor a 15 días hábiles, la cual se comunicará por escrito.

**¿QUÉ ASUNTOS NO SON DE LA
COMPETENCIA DEL
DEFENSOR DEL CIUDADANO?**



DEFENSOR DEL CIUDADANO

- Las quejas que hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Ciudadano y que contengan los mismos hechos y afecten a las mismas partes.
- Si su queja no esta descrita en términos respetuosos.
- Los que se encuentren en trámite o hayan sido resueltos por un juez o por un árbitro.
- Si su inconformidad no tiene relación con los productos o servicios que presta la Entidad.
- Si tiene que ver con la decisión de la Entidad de prestar o no un servicio o producto, o de celebrar o no un contrato
- Si se trata de algún asunto de tipo Laboral.
- Si su inconformidad se refiere a hechos ocurridos con tres (3) años de anterioridad o más a la presentación de la queja.
- Si la reclamación expuesta no es de competencia del Defensor del Ciudadano, éste negará su admisión, comunicando su decisión a la Entidad y al usuario, dentro del término de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja.