
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL REHABILITACIÓN Y
MANTENIMIENTO VIAL

Resolución Número 371
(Agosto 10 de 2011)

“Por la cual se adopta el Reglamento del Defensor del Ciudadano”.

**EL DIRECTOR GENERAL
DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL**

En uso de sus facultades legales y estatutarias y en especial las conferidas por el numeral 10 del artículo 19 del Acuerdo 010 de 2010, expedido por el Consejo Directivo de la Unidad de Mantenimiento Vial y,

CONSIDERANDO:

Que el literal f), artículo 48 del Acuerdo Distrital 257 de 2006, “Sector Gestión Pública”, dispuso sobre el mejoramiento del servicio al ciudadano a través de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.,

“f). Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin se establece el defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales.”

Que en desarrollo de la precitada norma, la Unidad de Mantenimiento Vial, expidió la Resolución 181 de 13 de mayo de 2011, suscrita por el Director General, por la cual estableció la figura del defensor del ciudadano y asimismo designó al funcionario encargado, le fijó los respectivos principios orientadores y objetivos específicos.

Que de acuerdo con lo anterior, es preciso reglamentar dicha figura conforme a las directivas expuestas en la Circular 051¹ de noviembre 02 de 2007, dirigida, entre otros, a las Unidades Administrativas Especiales con personería jurídica, como es el caso de la Unidad de Mantenimiento Vial, cuyo asunto fue: Divulgar la propuesta de un reglamento para implementar la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales, dispuso su voluntad de facilitar la creación de la figura del Defensor del ciudadano al interior de las instituciones, para lo cual anexó un modelo de Reglamento del Defensor ajustándolo a los requerimientos y necesidades de cada entidad.

Que con la aludida Circular dispuso que, la esencia del servicio que se prestará a través de la figura del defensor del ciudadano es:

“(…) ser vocero de los ciudadanos o usuarios ante la entidad, atender las reclamaciones que les presenten los ciudadanos y ciudadanas de las entidades distritales por posible incumplimiento de normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos, o su calidad y 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”

Que se hace imprescindible para implementar dicha figura, adoptar al interior de la UMV, la propuesta de reglamento, haciendo los ajustes correspondientes a nuestra estructura organizacional.

Que de conformidad con el numeral 10, artículo 19 del Acuerdo 10 de 2010, el Director General está facultado para “Expedir los Actos Administrativos que por su naturaleza correspondan a la unidad (…).”

En mérito de lo expuesto:

RESUELVE:

Adoptar el siguiente Reglamento para la figura del Defensor del Ciudadano al interior de la UMV:

I: OBJETO. REGULACIÓN. PRINCIPIOS ORIENTADORES. INCOMPATIBILIDADES. DESIGNACIÓN. DURACIÓN. TERMINACIÓN DEL CARGO

ARTÍCULO 1º.OBJETO: El Defensor del Ciudadano está orientado a la protección de los derechos de los ciudadanos-usuarios de los servicios que ésta presta mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos.

ARTÍCULO 2º. REGULACIÓN: El presente Reglamento regula la actividad del Defensor del Ciudadano de la Unidad de Mantenimiento Vial, de acuerdo con lo establecido en la Directiva 003 de 2007, por la cual se dictan las instrucciones para el “Establecimiento del Defensor del Ciudadano en las Entidades y Organismos Distritales”.

ARTÍCULO 3º. PRINCIPIOS ORIENTADORES: Deben ser principios orientadores del presente Reglamento:

- a) Asesoría. Contribuir con la presentación de sugerencias al Representante Legal y a su vez ante el Comité del Sistema Integrado de Gestión de la **UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL**, para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites o productos que ofrecen a los ciudadanos y ciudadanas usuarios de sus servicios.
- b) Independencia. Las actuaciones que se surtan serán ejercidas con absoluta independencia de los organismos de administración de la *Unidad de Mantenimiento Vial*.
- c) Imparcialidad y objetividad. *El Defensor del Ciudadano* deberá garantizar la total imparcialidad y

¹ Circular suscrita por el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.

- d) Celeridad. Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley los requerimientos que sean de su conocimiento.

ARTÍCULO 4º. INCOMPATIBILIDADES: El Defensor del Ciudadano 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 alguno 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. En éste evento, el Defensor del Ciudadano será el defensor suplente.

Las personas naturales designadas para desempeñar la labor de defensor, al dejar el cargo no podrán conocer de los asuntos que hayan sido objeto de sus decisiones como defensor.

ARTÍCULO 5º. DESIGNACIÓN: EL Defensor del Ciudadano será designado por el máximo órgano de decisión de la Unidad de Mantenimiento Vial o el Representante Legal, quien no podrá delegar dicha función.

El Defensor del Ciudadano tendrá un suplente quién lo reemplazará en sus faltas temporales o absolutas.

ARTÍCULO 6º. DURACIÓN: Adoptada la figura del Defensor del ciudadano como rotativa, su duración y funciones, tendrían el término que determine el Representante máximo de la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, de lo contrario, el plazo será como mínimo de dos (2) años y podrá ser reelegido indefinidamente por el mismo periodo.

ARTÍCULO 7º. TERMINACIÓN DE LA DESIGNACIÓN: El *Defensor del ciudadano*, persona natural o jurídica, que ejerza las funciones de defensor cesará en su cargo por las siguientes razones:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que el Representante Legal de la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, lo reelija.
2. Incapacidad sobreviniente.
3. Renuncia.
4. Por decisión del Director General de la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*.
5. Por incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en la ley o en el presente reglamento.

PARÁGRAFO: Vacante el cargo, el Director General de la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, procede-

rá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a aquel en que se produjo la vacancia. Hasta dicho nombramiento, las funciones del Defensor del ciudadano serán atendidas por el suplente.

II: DEFENSOR DEL CIUDADANO. FUNCIONES, VOCERIA, OBLIGACIONES, REQUERIMIENTOS

ARTÍCULO 8º. FUNCIONES: El Defensor será vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, para la protección de sus derechos, además de:

1. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos o quejas individuales, que los ciudadanos y ciudadanas presenten por el posible incumplimiento, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*.
2. El *Defensor del ciudadano* resolverá las controversias que se generen dentro de las relaciones entre la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL* y sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) por los servicios que presta, dentro de las limitaciones establecidas en el presente Reglamento y la ley.
3. EL *Defensor del ciudadano* asesorará a la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL* en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas).

ARTÍCULO 9º. VOCERIA DE USUARIOS: Con el objeto de cumplir con su función de ser vocero de sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) ante la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el Defensor del ciudadano podrá:

Dirigir en cualquier momento al Comité del Sistema Integral de Gestión o al Representante Legal de la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, recomendaciones, propuestas, peticiones relacionadas con la actividad propia de la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL* que hubieren merecido su atención y, que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, y sus Usuarios.

Así mismo, los ciudadanos y ciudadanas podrán dirigirse al Defensor del Ciudadano con el propósito de que éste exponga recomendaciones y propuestas ante la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, en aquellos

aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre los usuarios y la institución.

El Defensor del Ciudadano no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

ARTÍCULO 10º. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO:

1. Establecer el reglamento para el desarrollo de su actividad en los términos de la Ley, que es adoptado por la presente Resolución y entrará en vigencia a partir de su comunicación.
2. Solicitar a la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, y a los usuarios la información que sea necesaria para el estudio de sus requerimientos, quejas o reclamaciones.
3. Proferir una decisión dentro del término señalado por la ley, que en estricto sentido corresponde a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al que disponga de todos los documentos necesarios para resolver la queja o reclamación.
4. Presentar un informe semestral a la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el período correspondiente. El informe indicará el número de requerimientos recibidos, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el Defensor del Ciudadano en sus decisiones, el número de requerimientos tramitados indicando el estado en que se encuentran a la fecha del informe, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. Dicho informe, podrá incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL* y sus Usuarios.
5. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos, quejas o reclamaciones presentadas y su fecha, así como un archivo de las mismas.
6. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, las condiciones óptimas del Defensor del Ciudadano, en las cuales señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de dichos recursos y condiciones cumplidos en el periodo anterior.

Así mismo, el Defensor del Ciudadano, podrá acordar con la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, la publicación de aquellas decisiones que considere

convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

ARTÍCULO 11º. REQUERIMIENTOS, QUEJAS O RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE:

OPORTUNIDAD. Los Usuarios cuando estimen que la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, en desarrollo de las operaciones, contratos y servicios que ofrece, presta o ejecuta, ha incurrido en posibles incumplimientos de las disposiciones legales que lo rigen, o que haya sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, dirigirán mediante formatos su requerimiento, queja o reclamación al Defensor del Ciudadano.

PRESENTACIÓN DE LA QUEJA. El procedimiento que debe seguir el usuario ante el Defensor del Ciudadano es el siguiente:

El interesado iniciará su reclamación con la formulación de la queja o requerimiento mediante documento presentado o remitido a la dirección física o electrónica del Defensor del Ciudadano o a las dependencias de la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, solicitud que como mínimo deberá contener:

Los datos personales del interesado, nombre, identificación, dirección física o electrónica y teléfono.

La descripción clara y precisa de los hechos, así como de los derechos que considere vulnerados, anexando los documentos soporte de la reclamación que estime pertinentes.

Declaración de que la queja o reclamación no ha sido presentada anteriormente ni atendida desfavorablemente, como tampoco sometida a proceso judicial.

ARTÍCULO 12. PROCEDIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

1. En el evento que el *Defensor del Ciudadano*, en su criterio, considere que la queja o requerimiento interpuesto corresponda a aquellas de interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma al área o Entidad competente para su trámite, con copia al interesado.
2. Recibida la queja o requerimiento en su oficina o en las dependencias de la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, o desde que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información dispuesto para el efecto, el Defensor del Ciudadano decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión a la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL* y al Ciudadano (a)

usuario, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina o en las oficinas de la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, o desde el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado para el efecto.

3. Si el Defensor del Ciudadano entendiese que para la admisión de la queja necesita conocer datos que deba facilitarle la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL* o el Usuario, procederá a solicitar la información que le permita decidir sobre su admisión. En éste evento, la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL* o el Usuario deberán dar respuesta dentro de un término de los quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información y una vez recibida la contestación, el Defensor del Ciudadano deberá resolver sobre la admisión dentro del término de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.
4. Se entenderá que la queja ha sido desistida si el usuario no aporta la información requerida por el Defensor del Ciudadano dentro del término mencionado en el numeral anterior, circunstancia de la cual dejara constancia mediante auto.
5. Admitida la queja el Defensor del Ciudadano le dará traslado si es el caso a la dependencia competente de la Entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En éste evento, la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información, término que se ampliará hasta por otros cinco (5) días hábiles, en caso de requerirse información de terceros ajenos a la UMV .
6. Si después de iniciado el trámite de la queja el Defensor del Ciudadano tuviese conocimiento de la ocurrencia previa a la presentación de la queja, de la existencia de alguna de las circunstancias excluidas de la competencia del Defensor del Ciudadano, o que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el Defensor del Ciudadano dará por terminada su actuación, comunicando su decisión a la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL* y al Usuario.
7. El Defensor del Ciudadano deberá estudiar la información aportada por las partes y tomará la decisión en un término no mayor a quince (15)

días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.

8. La decisión que profiera el Defensor del Ciudadano deberá ser motivada y comunicada tanto al Ciudadano como a la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*. El defensor una vez profiera su decisión deberá proceder a comunicar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a cada una de las personas involucradas, mediante comunicación enviada a la dirección física o electrónica suministrada por el Ciudadano. La decisión también deberá ser comunicada a quien corresponda según el caso en la Entidad.
9. La queja se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial.
10. El Usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL* podrá rectificar su situación con el Usuario en cualquier momento anterior a la decisión por parte del Defensor del Ciudadano. En ambos supuestos, se pondrá tal situación en conocimiento del Defensor del Ciudadano.
11. En el evento descrito en el numeral anterior, si la rectificación fuese a satisfacción expresa del reclamante o si se produce el desistimiento expreso del mismo, se procederá al archivo de la queja dando informe al ciudadano usuario.

ARTÍCULO 13º. SUSPENSIÓN DE ACCIONES: El Usuario que presente una reclamación deberá abstenerse de ejercer cualquier acción ante las autoridades jurisdiccionales sobre el mismo asunto hasta que el Defensor del Ciudadano le comunique su decisión. En caso de incumplimiento de este requisito el Defensor del Ciudadano ordenará en escrito motivado el archivo de lo actuado.

ARTÍCULO 14º. INFORMACIONES A FACILITAR POR LA UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL: Corresponderá al servidor encargado por la UMV, proveer al Defensor del Ciudadano la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a conocimiento del Defensor del Ciudadano y, prestar la colaboración necesaria para el desempeño cabal de las funciones de éste respecto a las quejas o asuntos suscitados con la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*.

ARTÍCULO 15º. CONTENIDO DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO: Las decisiones adoptadas por el Defensor del Ciudadano sobre las cuestiones a él sometidas serán siempre motivadas y

se deberán consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

1. Identificación del *Defensor del Ciudadano*;
2. Identificación del área competente de la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, y de la calidad en que actúa;
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja;
4. Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso y demás estipulaciones;
5. La advertencia de que su decisión no obliga a las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrán ejercitar las acciones judiciales que consideren conducentes.

ARTÍCULO 16º. EFECTOS DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO: La *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL* podrá establecer en las normas dirigidas a su buen gobierno o en sus reglamentos internos que las decisiones del Defensor del Ciudadano favorables al Ciudadano que sean expresamente aceptadas por éste, sean de obligatorio cumplimiento para la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes tendrán carácter vinculante para ellas.

ARTÍCULO 17º. OBLIGACIONES DE LA UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL. CON RELACIÓN AL DEFENSOR DEL CIUDADANO: La *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL* adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Defensor del Ciudadano y, para asegurar la total independencia de su actuación.

ARTÍCULO 18º Obligaciones de la UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL: CORRESPONDE EN PARTICULAR A LA UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL:

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado a las necesidades, para el normal funcionamiento de los servicios del *Defensor del Ciudadano*.
2. Colaborar con el *Defensor del Ciudadano* en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas o reclamaciones sometidas a su conocimiento. Para estos efectos, la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, deberá informar al Defensor del Ciudadano quien es el servidor (a) encargado de atender las

comunicaciones con éste dependiendo de cada asunto en particular, de forma tal que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del Defensor del Ciudadano respecto a las quejas, reclamaciones o cuestiones suscitadas con relación a la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL* se lleven a cabo a con la colaboración de dicho servidor(a).

3. Hacer público e informar a sus Usuarios, en las comunicaciones que les dirija, o en la forma que estime pertinente, de la existencia y funciones del Defensor del Ciudadano, su dirección física y electrónica, así como de los derechos que le asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.
4. Informar al *Defensor del Ciudadano* de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por la *UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL*, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

El contenido de esta resolución será socializado por el Defensor del Ciudadano y programará las actividades pedagógicas necesarias para su correcta comprensión, aclaración y aplicación.

ARTÍCULO 19. VIGENCIA Y DEROGATORIAS La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición y deroga las normas que le sean contrarias, sin perjuicio de lo dispuesto por la Circular No. 001 abril 5 de 2010, por la cual aprobó el Instructivo para el Trámite al Interior de la UMV del Derecho de Petición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a los diez (10) días del mes de agosto de dos mil once (2011).

IVÁN ALBERTO HERNÁNDEZ DAZA
Director General