	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GI-P-002
	GESTIÓN DE PROTECCION DEL INTERÉS COLECTIVO E INDIVIDUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS PUBLICOS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015

1. OBJETO. Establecer cada una de las actividades que describan que orientan e instruir a los suscriptores y/o usuarios de los Servicios Públicos domiciliarios en la defensa de sus derechos y en la interposición de recursos legales, como peticiones, acciones constitucionales, silencios administrativos o elaborarlos cuando sea necesario.

2. ALCANCE. Inicia con la solicitud hasta la defensa de los derechos de los usuarios o suscriptores del servicio público domiciliario

3. DEFINICIONES.

Servicio público: Es el conjunto de presentaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten


4. RESPONSABLE.

Personero delegado en servicios públicos

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

5.1 Procedimiento de servicios público

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la solicitud presentada por parte del ciudadano (personal, telefónicamente, vía correo electrónico, página WEB, oficio o buzón de sugerencias)	Personero delegado de servicios públicos	
2	Hacer reparto de los casos a vigilar	Personero delegado de servicios públicos	


 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro</i></p>	<p>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</p>	<p>CODIGO: GI-P-002</p>
	<p>GESTIÓN DE PROTECCION DEL INTERÉS COLECTIVO E INDIVIDUAL</p>	<p>VERSIÓN: 1</p>
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS PUBLICOS</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015</p>

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Aceptar el reparto o solicitar reasignación	Personero delegado de servicios públicos	
4	Estudiar y Analizar la solicitud o queja para requerir y/o coadyuvar a la entidad o empresa competente	Personero delegado de servicios públicos	
5	Tramitar la acción pertinente tales como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Oficiar a la empresa. ✓ Elaborar recursos de ley (recurso de reposición y apelación) ✓ Elaborar derecho de petición. ✓ Asesorías ✓ Llamadas telefónicas ✓ Asistencia a reuniones ✓ Solicitud de silencios administrativos. ✓ Acción judicial (derecho de tutela, popular) 	Personero delegado de servicios públicos	Oficio Acciones legales
6	Esperar la respuesta de la acción que se interpuso y si es necesario hacer el seguimiento al proceso hasta finalizar	Personero delegado de servicios públicos	Acción
7	Realizar nuevas acciones que se deriven del seguimiento del proceso, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recurso de queja. ✓ Silencios. Requerimientos si es el caso	Personero delegado de servicios públicos	
8	Culminar el proceso informando al Usuario los resultados finales del proceso ya sea a favor o lo contrario	Personero delegado de servicios públicos	

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO 19011
NTCGP 1000:2009
MECI 2014

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GI-P-002
	GESTIÓN DE PROTECCION DEL INTERÉS COLECTIVO E INDIVIDUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS PUBLICOS	FECHA DE APROBACIÓN(d-m- a): 28/08/2015

7. ANEXOS

No aplica

8. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
Oficio	Cronologicamente	Responsable: Personero delegado de servicios públicos Lugar: Archivo de oficina – Carpeta en PC Medio: Físico y virtual	2 años	Toda la Organización	Archivo central
Acción	Cronologicamente	Responsable: Personero delegado de servicios públicos Lugar: Archivo de oficina – Carpeta en PC Medio: Físico y virtual	2 años	Toda la Organización	Archivo central

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Personero delegado	Cargo: Personero auxiliar	Cargo: Personero distrital

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"