

Guía de atención al ciudadano Módulo WEB

Sistema de Información Defensorial 2020

Sistema: SID v3.0

*Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y
Tecnologías de la Información*

Defensoría del Pueblo

<http://www.defensoria.gob.pe>

Contenido

1.	Atención al ciudadano – Déjanos tu caso	1
1.1	Solicitud de intervención	1
1.2	Tipos de solicitud de intervención y tiempos de respuesta	1
1.3	Solicitud de intervención – Formulario virtual.	3
2.	Atención al ciudadano – Consulta tu caso.	7
3.	Consulta tu caso - Ver lista de Expedientes	8
3.1	Tipos de Expedientes	9
3.1.1	Queja o Petitorio	9
3.1.2	Consulta	9
3.2	Agregar documentos al expediente	10
3.2.1	Expediente ya cuenta con documento principal	10
3.2.2	Expediente no cuenta con documento principal	11
4.	Recuperar contraseña	13
5.	Actualizar datos personales	15

1. Atención al ciudadano – Déjanos tu caso



1.1 Solicitud de intervención

Puedes solicitar nuestra ayuda si tus derechos no son respetados por una institución pública o por empresas que brindan servicios públicos como agua, energía eléctrica, internet, gas o telefonía.

Puedes solicitar información sobre consultas legales o pedir información sobre las entidades o vías a las que puedes acudir para hacer valer tus derechos.

Tu solicitud puede ser atendida como queja, petitorio o consulta. Dependiendo del tipo, contamos con un tiempo de respuesta.

Para acceder al servicio, solo deberás identificarte con tu número de documento de identidad, DNI, carné de extranjería, nombres y apellidos.

Para poder registrar nuestro caso, debemos llenar el formulario virtual con los datos solicitados.

1.2 Tipos de solicitud de intervención y tiempos de respuesta

Los tipos de solicitud de intervención que puedes hacer llegar a la Defensoría del Pueblo son:

Queja

Es un *reclamo ante la vulneración o amenaza de vulneración de un derecho fundamental* debido a la acción u omisión de una entidad de la Administración Pública.

Actuamos para defender los derechos fundamentales de las personas y la generación de un cambio en la administración pública que permita superar la situación que motivó la intervención y procurar su no repetición.

En el caso de una queja, desde el momento en que es admitida, la gestión de la Defensoría del Pueblo se realizará en el plazo máximo de **120 días hábiles**, de los cuales **60 días** corresponden a la etapa de investigación, **10 días** a la etapa de valoración y emisión de recomendaciones y **50 días** a la etapa de seguimiento de la implementación de recomendaciones.

Petitorio

Es un *pedido excepcional que amerita la intervención urgente* de la Defensoría del Pueblo para superar una situación que, de no atenderse, vulneraría los derechos fundamentales del ciudadana/o.

En el caso de un petitorio, las actuaciones de la Defensoría del Pueblo se realizan en un plazo máximo de **20 días** hábiles.

Consulta

Es la solicitud de información, opinión u orientación sobre hechos o temas que *no implican la vulneración de derechos fundamentales* o sobre temas fuera del ámbito de las facultades de la Defensoría del Pueblo.

Se atiende mediante una orientación en la que se brinda la información requerida y, de resultar pertinente, información sobre las entidades o vías pertinentes a las que podría acudir para hacer valer sus derechos.

En el caso de una consulta, la respuesta se brindará en un plazo máximo de **15 días hábiles**, desde la fecha de ingreso a la institución.

Todos nuestros servicios son gratuitos, incluidas las labores, gestiones, diligencias, supervisiones y visitas que comisionadas/os de la Defensoría del Pueblo efectúan para atender un caso.

1.3 Solicitud de intervención – Formulario virtual.



Presente su caso en Línea

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 162° de la Constitución y la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, nuestra institución atiende solicitudes de intervención de los ciudadanos ante una entidad de la Administración Pública o de las empresas prestadoras de servicios públicos.

Estas pueden ser quejas, cuando exista alguna vulneración o el peligro de vulneración de un derecho fundamental; o, peticiones a manera de buenos oficios, para que se atienda o solucione una situación de indefensión que afecta o amenaza los derechos fundamentales, que no representa un incumplimiento de los deberes de la Administración Pública o de las empresas prestadoras de servicios públicos, pero que éstas pueden atender en ejercicio de sus competencias; asimismo, se absuelven consultas legales o se brinda información sobre las entidades o vías pertinentes a las que podría acudir para hacer valer sus derechos.

Datos personales

Tipo de documento (*)

Numero de documento(*)

Buscar

Nombres (*)

Primer apellido (*)

Segundo apellido (*)

Correo (**)

Dirección (*)

Departamento (*)

Provincia (*)

Distrito (*)

Sexo

Masculino ☒
Femenino ☐

Fecha de nacimiento (*)

Teléfono

Descripción del caso

Escriba una breve descripción de su caso (*)

Documento principal

Seleccionar archivo

Ningún archivo seleccionado

Solo archivos Max. 10Mb

Archivos anexos

Documentos anexos

Solo archivos PDF, JPG, DOC, XLS.

Para remitir más de 1 anexo, agrupe previamente los archivos en una carpeta de su computadora, luego seleccione todos, y a continuación de click en "abrir" para que se carguen en el formulario.

Elegir archivos

Ningún archivo seleccionado

Eliminar anexos

Nota

(*) Campos obligatorios

(**) Autorizo se me notifique a mi correo electrónico las comunicaciones que se originen como consecuencia del documento que presento y en caso que ello sea imposible se me notificará a mi domicilio.

ENVIAR

LIMPIAR

Registro del formulario virtual

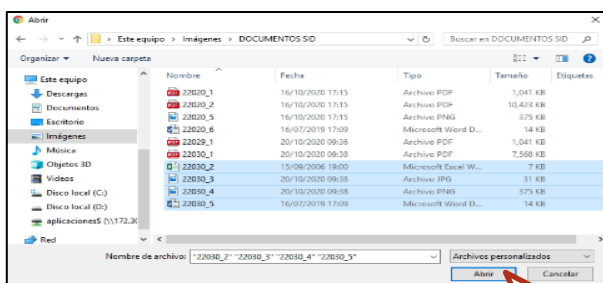
- 1) Se deberá realizar el registro de los datos personales, documento de identidad, nombre y apellidos, dirección, teléfono, correo electrónico.
- 2) Ingresar una dirección de correo electrónico valido, ya que el sistema enviará varias notificaciones por cada una de las gestiones realizadas y la conclusión del caso.
- 3) (*) Son campos de llenado obligatorio

Forma de incluir documentos en el formulario virtual

En la sección “**Descripción del caso**” podemos subir un archivo (opcional), el cual será considerado como el **documento principal** para su caso.

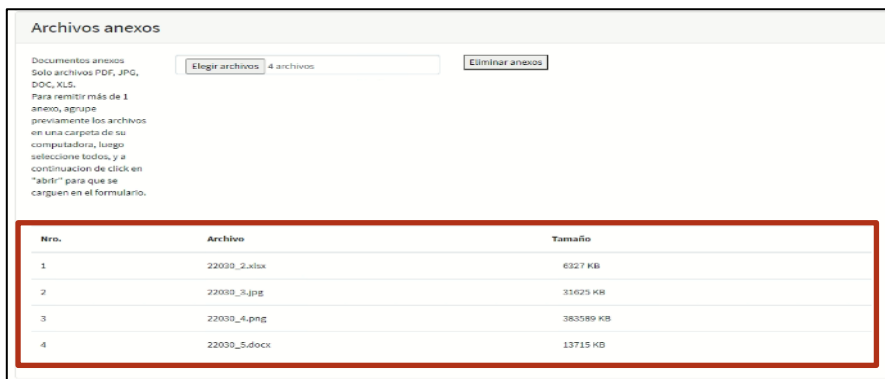
En la sección “**Archivos anexos**” podemos subir varios archivos (opcional), los cuales serán considerados como documentos anexos para la atención del caso. Podemos subir varios documentos siempre y cuando la sumatoria de los pesos de estos no sobrepase los **15 MB**.

Para poder registrar los documentos anexos, estos deberán estar agrupados en una carpeta, luego pulsamos el botón “**Elegir archivos**” y seleccionamos los documentos a cargar.



Click aquí para

Al pulsar el botón **“Abrir”**, los documentos seleccionados se muestran en la sección inferior.



Dar clic en el botón **“Enviar”** para registrar los documentos en el expediente.

Nota

(*) Campos obligatorios

(**) Autorizo se me notifique a mi correo electrónico las comunicaciones que se originen como consecuencia del documento que presento y en caso que ello sea imposible se me notificará a mi domicilio.



Click aquí para registrar su caso

Una vez registrada nuestro caso, el sistema enviará de manera automática un **correo de notificación** a nuestra dirección de correo electrónico con el siguiente mensaje.

**Defensoría
del Pueblo**

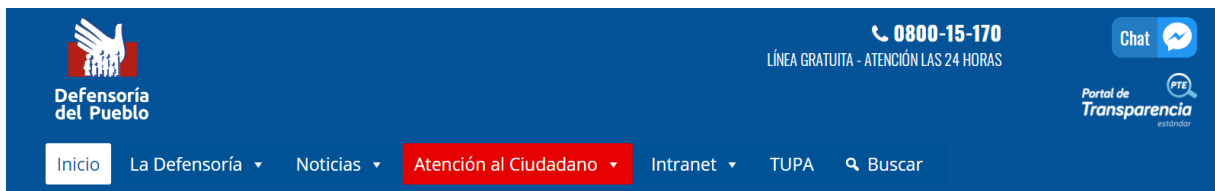
Correo de confirmación

Estimado(a):
XXXX XXXXX XXXX

Hemos recibido su comunicación mediante nuestro servicio de atención en línea(Formulario Virtual) con fecha y hora: **03/12/2020 16:35:15**
A través de su correo electrónico se le informará sobre la admisión de su solicitud de intervención o, de ser el caso, la orientación que necesite para el ejercicio de sus derechos.
Gracias por confiar en nosotros, la Defensoría del Pueblo está a su servicio.

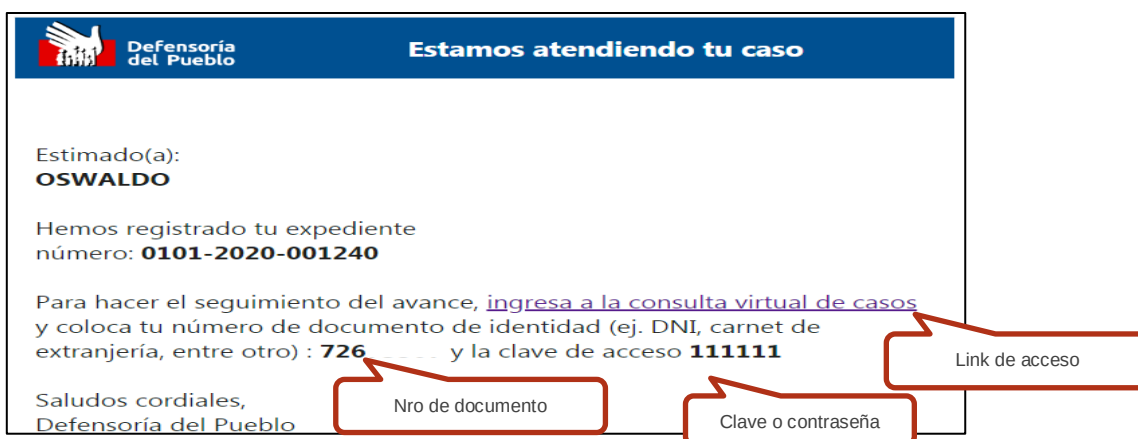
Este mensaje de correo electrónico se ha enviado desde una dirección exclusivamente para envíos. No responda a este mensaje

2. Atención al ciudadano – Consulta tu caso.

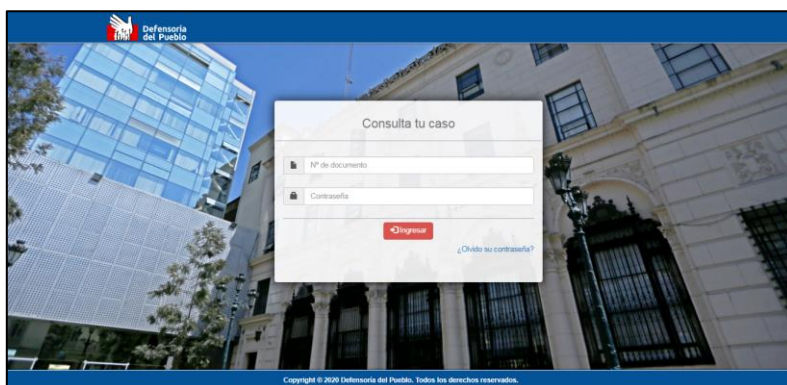


Para poder hacer la consulta de nuestro caso, primero **debemos contar con un número de documento y contraseña**, el cual se nos enviará a nuestro correo electrónico, cuando nuestro caso fue registrado con un número de expediente.

El correo de notificación a recibir será el siguiente:

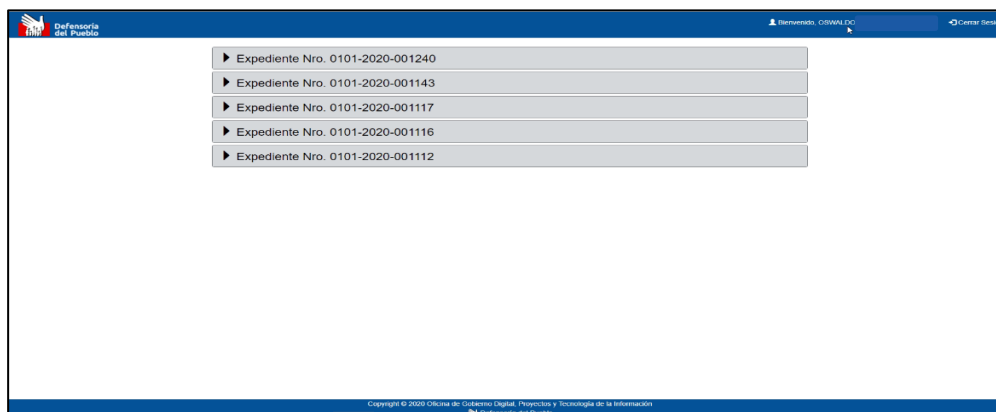


Para ingresar debemos colocar nuestro número de documento, contraseña y pulsar el botón **“Ingresar”**



3.Consulta tu caso - Ver lista de Expedientes

Al ingresar al sistema, podremos ver todos nuestros expedientes



Para poder ver la información de cada expediente, debemos hacer click sobre cada una de ellas.



3.1 Tipos de Expedientes

3.1.1 Queja o Petitorio

Cuando nuestro expediente sea de tipo queja o petitorio, el sistema muestra lo siguiente

La columna conclusión, solo será visible cuando el estado general del expediente indique

Gestiones realizadas

Si el expediente presenta documento de conclusión entonces se mostrará dicho documento, de lo contrario se mostrará el detalle de la conclusión

Sede	Comisionado	Fecha Registro	Tipo	Estado General	Conclusión
OD LIMA	LUIS ANGEL RODRIGUEZ	20/10/2020	Queja	Concluido	

Documentos del expediente

Tipo de gestión	Fecha	Entidad	Documento/Detalle	Anexos	Respuestas	Anexos respuesta
Solicitud del ciudadano	20/10/2020					
Comunicación telefónica	17/11/2020					
Comunicación escrita	17/11/2020	CENTRO DE SALUD YUNGUY - IHUARI - HUARAL				
Acta de Conclusión	17/11/2020					

3.1.2 Consulta

Cuando nuestro expediente sea de tipo consulta, el sistema muestra lo siguiente

Si el estado general del expediente indica "Concluido"

Detalle

Sede	Comisionado	Fecha Registro	Tipo	Estado General	Conclusión
OD LIMA	LUIS ANGEL RODRIGUEZ	23/11/2020	Consulta	Concluido	

Documentos del expediente

Tipo de gestión	Fecha	Documento/Detalle	Anexos	Detalle de la Orientación
Solicitud del ciudadano	23/11/2020			XCV

3.2 Agregar documentos al expediente

Para poder incluir documentos a nuestro expediente, debemos hacer click en el botón “Agregar documento”

Expediente Nro. 0101-2020-001240

Sede	Comisionado	Fecha Registro	Tipo	Estado General
OD LIMA	LUIS ANGEL RODRIGUEZ	25/11/2020	Queja	Tramite

Agregar documento

Documentos del expediente

Click aquí

Tipo de gestión	Fecha	Entidad	Documento/Detalle	Anexos	Respuesta	Anexos respuesta
Solicitud del ciudadano	20/11/2020		Q			

3.2.1 Expediente ya cuenta con documento principal

El **documento principal es la Solicitud de atención que el ciudadano** presenta para la atención del caso. Si el expediente ya cuenta con un documento principal, entonces el sistema muestra la siguiente pantalla para registrar solo documentos anexos.

Expediente Nro. 0101-2020-001112

Documentos adicionales

Documentos anexos

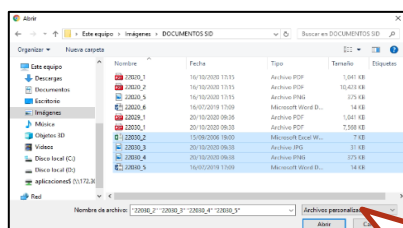
Solo archivos PDF, JPG, DOC, XLS. Para remitir más de 1 anexo, agrupe previamente los archivos en una carpeta de su computadora, luego seleccione todos, y a continuación de click en "abrir" para que se carguen en el formulario.

Elegir archivos Ningún archivo seleccionado Eliminar anexos

Click aquí

Guardar Volver

Para poder registrar los documentos anexos, estos deberán estar agrupadas en una carpeta y el peso total de todos los documentos no deberá superar los 15 MB en total. Pulsamos el botón “Elegir archivos” y seleccionamos los documentos a cargar.



Al pulsar el botón **“Abrir”**, el sistema muestra los documentos seleccionados

Expediente Nro. 0101-2020-001112

Documentos adicionales

Documentos anexos
Solo archivos PDF, JPG, DOC, XLS.
Para remitir más de 1 anexo, agrupe previamente los archivos en una carpeta de su computadora, luego seleccione todos, y a continuación de click en "abrir" para que se carguen en el formulario.

4 archivos

Nro.	Archivo	Tamaño
1	22030_2.xlsx	632 KB
2	22030_3.jpg	3162 KB
3	22030_4.png	383569 KB
4	22030_5.docx	13715 KB

Click aquí para eliminar los documentos

Click aquí para guardar los documentos

Al cargar todos nuestros documentos, pulsamos el botón **“Guardar”** para poder registrar los documentos.

3.2.2 Expediente no cuenta con documento principal

Si el expediente no cuenta con un documento principal, entonces el sistema muestra la siguiente pantalla para registrar los documentos.

Expediente Nro. 0101-2020-001116

Documentos adicionales

Documento principal
Solo archivos Max. 10Mb
 Ningún archivo seleccionado

Documentos anexos
Solo archivos PDF, JPG, DOC, XLS.
Para remitir más de 1 anexo, agrupe previamente los archivos en una carpeta de su computadora, luego seleccione todos, y a continuación de click en "abrir" para que se carguen en el formulario.

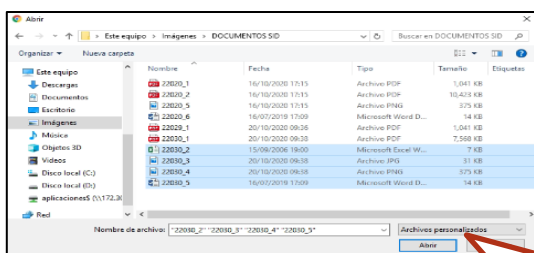
Ningún archivo seleccionado

Click aquí seleccionar los documentos anexos

Click aquí para seleccionar el documento principal

Para poder registrar los documentos anexos, estos deberán estar agrupadas en una carpeta y el peso total de todos los documentos no deberá superar los 15 MB en total.

Pulsamos el botón **“Elegir archivos”** y seleccionamos los documentos a cargar.



Click aquí para cargar los documentos

Al cargar todos nuestros documentos, pulsamos el botón **“Guardar”** para poder registrar los documentos.

Expediente Nro. 0101-2020-001116

Documentos adicionales

Documento principal: z2020_1.pdf

Solo archivos Max. 10Mb

Documentos anexos: 0 archivos

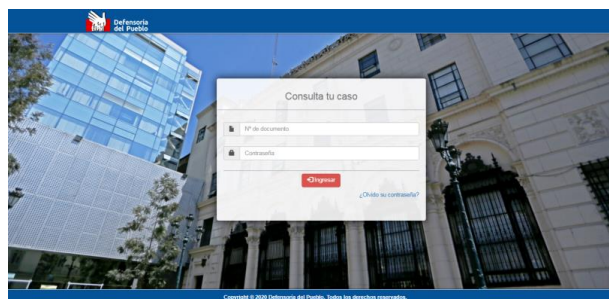
Solo archivos PDF, JPG, DOC, XLS.
Para remitir más de 1 anexo, agrupe previamente los archivos en una carpeta de su computadora, luego seleccione todos, y a continuación de click en "abrir" para que se carguen en el formulario.

Nro.	Archivo	Tamaño
1	22020_1.pdf	7745405 KB
2	22020_2.xlsx	6327 KB
3	22020_3.jpg	31625 KB
4	22020_4.png	383589 KB
5	22020_5.docx	13715 KB

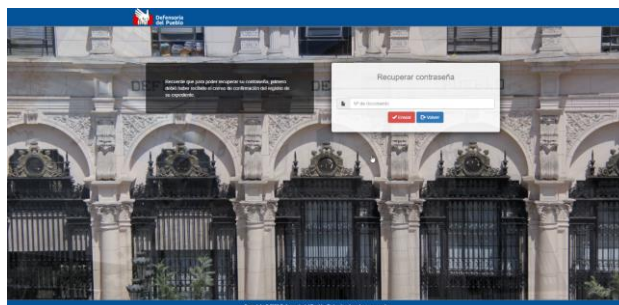
Click aquí para guardar los documentos cargados

4. Recuperar contraseña

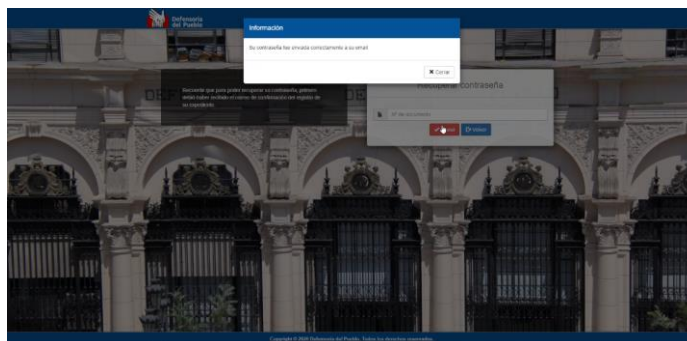
Para poder recuperar nuestra contraseña, debemos hacer click en el link “¿Olvido su contraseña?”



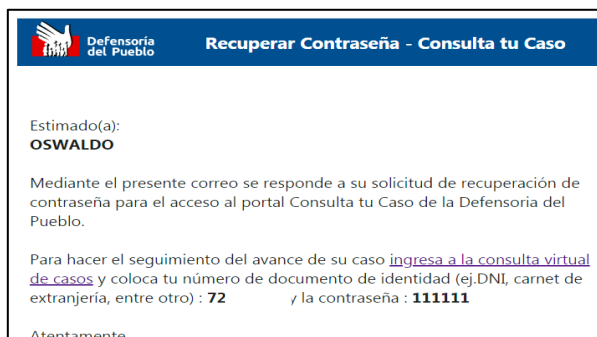
En esta pantalla debemos ingresar nuestro número de documento y pulsar el botón “Enviar”



Al pulsar el botón enviar y de ser exitoso el envío de la contraseña a nuestro correo electrónico, el sistema nos muestra el siguiente mensaje



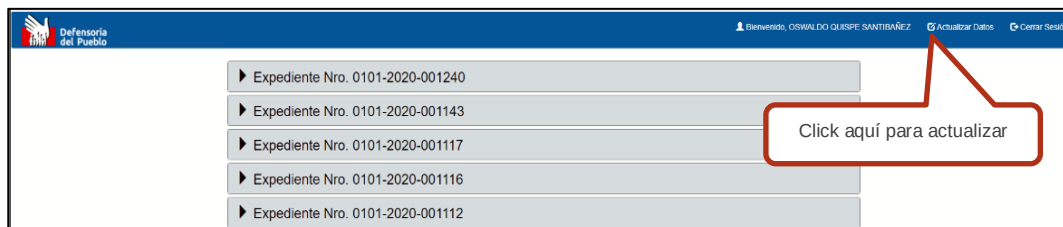
El sistema enviará un correo con el número de documento y contraseña a nuestra dirección de correo electrónico.



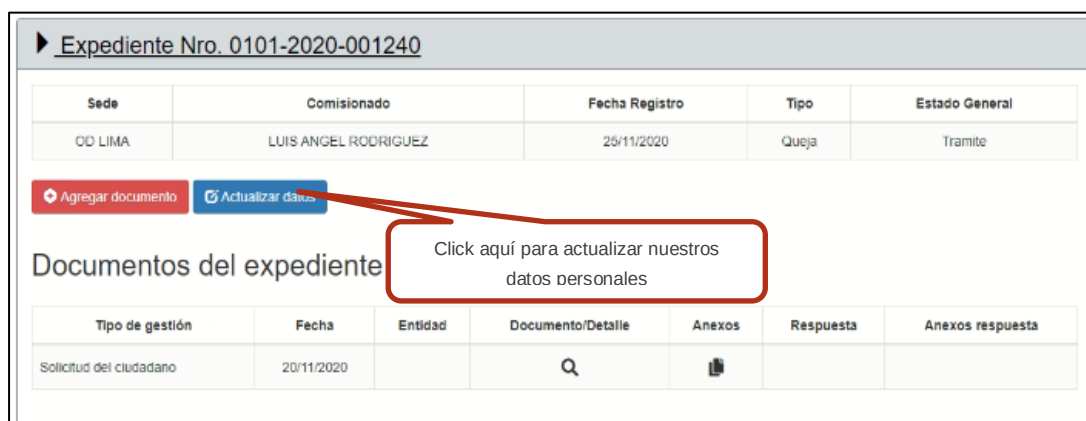
5.Actualizar datos personales

Podemos actualizar nuestros datos personales mediante de opciones:

- 1) Hacer click en el link **“Actualizar Datos”** que se encuentra en la cabecera de la página.



- 2) Hacer click en el botón **“Actualizar datos”** que se encuentra en cada expediente con estado general en **“Tramite”**



Al hacer click en el link o botón **“Actualizar datos”**, el sistema muestra el siguiente formulario:

The screenshot shows the 'Datos personales' form. It contains fields for 'Correo electrónico (*)', 'Teléfono (*)', 'Fecha de nacimiento (*)', and 'Dirección (*)'. At the bottom right of the form, there is a red 'Guardar' button and a blue 'Volver' button. A red callout bubble points to the 'Guardar' button with the text 'Click aquí para actualizar'.

Al pulsar el botón **“Guardar”**, el sistema actualizará nuestros datos.