



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

Código: SAC-M004

Versión: 02

Vigencia desde:
29 de mayo de 2023

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	16 de diciembre de 2021	Primera versión del documento Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, para los usuarios y grupos de interés de la SDG
02	29 de mayo de 2023	Se realiza la actualización de la normatividad, el objetivo general, funciones, actores y roles del Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno. Se realiza la traducción del Manual Operativo a Lenguaje Claro.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento fue elaborado por servidores de la Oficina de Servicio Atención a la Ciudadanía, quienes evaluaron los cambios en las actividades y ajustaron el documento a las prácticas actuales.	Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado código 222-24 Líder de proceso Jacobo Pardey Rozo Profesional OAP – analista del proceso	Martha Liliana Soto Iguarán Subsecretaría de Gestión Institucional Documento revisado y aprobado bajo caso Hola No. 323434

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
Objetivo general	3
Responsable del Documento.....	3
Glosario	3
Siglas.....	4
2. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	4
Descripción	4
Funciones	4
Actores.....	6
Roles.....	6
¿Cuándo acudir al Defensor de la Ciudadanía?.....	8
¿Cómo acceder al Defensor de la Ciudadanía?	8
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	8
Documentos internos	8
Normatividad Vigente	8

1. INTRODUCCIÓN

Desde el año 2015 se reglamentó la figura del Defensor del Ciudadano en la ciudad de Bogotá D.C. Con la expedición del Decreto Distrital 392 de 2015 se estableció la obligación de implementar en todas las entidades distritales la figura del Defensor de la Ciudadanía, el cual será garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, que se sustenta sobre la base de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, implementada con el Decreto Distrital 847 de 2019, se convierte en una guía práctica, para que el servidor(a) público designado(a) al ejercicio de este rol, pueda desempeñar sus funciones según lo dispuesto en las normas que lo regulan.

En este sentido, en la Secretaría Distrital de Gobierno el rol del Defensor de la Ciudadanía tiene como propósito velar el cumplimiento de las disposiciones normativas, relativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía y, por ende, al cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. La creación de la figura del Defensor de la Ciudadanía, demuestra que la entidad se preocupa por la protección de los derechos de los ciudadanos, y por la imagen que tiene el ciudadano frente a la calidad del servicio de la entidad, de allí la importancia de mostrar los avances y logros que dan mérito a la figura del defensor, y que dan a lugar al cumplimiento misional de la Secretaría Distrital de Gobierno -SDG- de manera efectiva y transparente, obedeciendo a un modelo de administración orientado al servicio de ciudadanos con necesidades satisfechas.

Objetivo general

Describir las funciones, el rol del Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno -SDG- y los medios con los que cuenta la ciudadanía para interactuar con él en el marco de la normatividad actual, permitiendo una comunicación eficiente, ágil y oportuna que se traduzca en un mejoramiento permanente de la gestión pública.

Responsable del Documento

Subsecretario(a) de Gestión Institucional y Profesional Especializado Código 222 – Grado 24 de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía

Glosario

Ciudadanía: Sujeto capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones que demuestra interés en acceder a la administración distrital de la SDG, para que sean atendidas sus requerimientos a través de los diferentes canales de atención.

Defensor de la Ciudadanía de la SDG: Es quien defiende y protege a los derechos de los usuarios que acuden a la SDG, de manera independiente e imparcial, de cara a la solución de controversias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. En específico, las contempladas en el artículo 14 del decreto 847 de 2019.

Petición de la ciudadanía: Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la administración distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.

Trámite: Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar la ciudadanía, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

Usuarios: Menciona la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.



Siglas

SDG: Secretaría Distrital de Gobierno.

2. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Descripción

La SDG estableció a través de la resolución 1126 del 26 de septiembre de 2017, que quien ejerza el cargo de Subsecretario(a) de Gestión Institucional será el Defensor de la Ciudadanía, y tendrá como función disponer las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía, en pro de buscar una prestación de servicio con calidad, dignidad, efectividad y eficiencia generando buenas relaciones y forjando confianza en la ciudadanía.

El Defensor de la Ciudadanía delegado en la SDG deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, siendo garante y veedor en la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

Funciones

2.1. Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

Las acciones que deberán ser desarrolladas por el defensor de la ciudadanía en el marco de esta función son:

- Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, realizando continuo seguimiento a la implementación de dicha política en la SDG.
- Verificar que en la SDG se programe dentro de su presupuesto anual, los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.
- Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía
- Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía
- Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad
- Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación

2.2. Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Las acciones que deberán ser desarrolladas por el defensor de la ciudadanía en el marco de esta función son:

- Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.
- Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales
- Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía
- Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía



- Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

2.3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la oficina de servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Las acciones que deberán ser desarrolladas por el defensor de la ciudadanía en el marco de esta función son:

- Analizar el total de requerimientos firmados, examinando las cifras según las dependencias donde se asignen los derechos de petición, en pro de garantizar el ejercicio fundamental del derecho a la información y de la coordinación administrativa e interinstitucional.
- Impulsar los mecanismos de automatización para integrar las diversas herramientas tecnológicas de los diferentes trámites y servicios de la Entidad, facilitando el acceso a la información, reduciendo los costos y el tiempo de desplazamientos de la ciudadanía, mejorando la eficiencia y calidad de los resultados de los trámites de mayor demanda como lo son; certificado de residencia, inscripción de la propiedad horizontal, inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal, registro de extinción de la propiedad horizontal.

2.4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

Las acciones que deberán ser desarrolladas por el defensor de la ciudadanía en el marco de esta función son:

- Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.
- Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción
- Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.
- Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.
- Promover y dar a conocer su rol como garante de las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía; a través de las diferentes redes sociales, por medio de videos o infografías que podrán ser consultadas, teniendo en cuenta de los lineamientos dados por la normativa vigente, para hacer extensivos a la ciudadanía sus derechos en el contexto de la relación con la administración distrital.

2.5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de la ciudadanía.

Las acciones que deberán ser desarrolladas por el defensor de la ciudadanía en el marco de esta función son:

- Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.
- Promover la aplicación e implementación de la virtualización de trámites y servicios en la SDG.
- Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.
- Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

2.6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.



SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

Las acciones que deberán ser desarrolladas por el defensor de la ciudadanía en el marco de esta función son:

- Presentar al jefe de la entidad, Veeduría Distrital y Secretaría General; en enero y julio de cada año los informes del Defensor de la Ciudadanía, que contenga los resultados de su gestión, con información relativa a las recomendaciones y acciones de mejora propuestas, como resultado de los análisis realizados; de conformidad con la estructura definida por la Secretaría General, que forma parte integral del manual.

2.7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Las acciones que deberán ser desarrolladas por el defensor de la ciudadanía en el marco de esta función son:

- Elaborar un informe sobre las buenas prácticas implementadas por la SDG para mejorar la prestación del Servicio a la Ciudadanía, con el fin de ser presentado, cuando así lo requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Participar en la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía, cuando sea invitado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, encuentro en el que se socializaran los avances en la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

Para el cumplimiento de sus funciones, el Defensor podrá solicitar a las diferentes áreas de la entidad que representa, los informes o reportes necesarios.

Actores

- **Defensor de la ciudadanía :** Es quien defiende o protege a los que ordinariamente hacen uso del servicio público, de manera independiente e imparcial, como mediador válido y eficiente frente a la solución de controversias relacionadas con quejas referentes a la inadecuada prestación de los servicios , sino que además los eventos en que en q se configure negación de los mismos o se presenten precisamente por fallas en el adecuado reconocimiento de éstos, por no atención de las solicitudes y peticiones de los usuarios la prestación del servicio a la ciudadanía.
- **Ciudadanía:** sujeto capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones que demuestra interés en acceder a la administración distrital de la SDG, para que sean atendidas sus requerimientos a través de los diferentes canales de atención.

Roles

El rol del defensor de la ciudadanía está orientado a que al interior de las entidades y organismos distritales se cuente con un servidor que vele por el cumplimiento de las disposiciones normativas relativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, siendo garante y veedor en la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

Como garante su rol va encaminado a proteger y defender los intereses de la ciudadanía, como veedor vigila controla y promueve que en la Secretaria Distrital de Gobierno se cumplan con las disposiciones normativas del servicio a la ciudadanía, orientando sus actuaciones bajo los principios consagrados en la Constitución Política de Colombia en el artículo.209 *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”* .

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 3 establece que *“Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.*

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad”



SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

- En virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas, de las sanciones y de la presunción de inocencia

- En virtud del principio de igualdad, las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.
- En virtud del principio de imparcialidad, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
- En virtud del principio de buena fe, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.
- En virtud del principio de moralidad, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de la ciudadanía, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- En virtud del principio de responsabilidad, las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la constitución, las leyes y los reglamentos.
- En virtud del principio de transparencia, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.
- En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de esta.
- En virtud del principio de coordinación, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.
- En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.
- En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.
- En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.



¿Cuándo acudir al Defensor de la Ciudadanía?

Las únicas comunicaciones que deberán ser dirigidas a la SDG son aquellas que efectivamente se relacionen con funciones y competencias asignadas a la SDG, por lo tanto, los ciudadanos podrán acudir al Defensor al Ciudadano, únicamente:

- Cuando la ciudadanía considere que la SDG no ha dado cumplimiento a las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- Cuando no está de acuerdo con la decisión proferida por la SDG.
- Cuando evidencie que, se está incumpliendo un deber legal o algunos de los reglamentos internos de conformidad con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

¿Cómo acceder al Defensor de la Ciudadanía?

Para comunicarse con el Defensor de la Ciudadanía de la SDG, usted podrá llamar al teléfono 3820660 Ext. 6111, o si prefiere acercarse de manera presencial en la Calle 11 No. 8 - 17 de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, también podrá interponer peticiones, quejas y reclamos a través de los diferentes canales virtuales:

Ventanilla Virtual SDG: <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/ventanilla-virtual-radicacion-correspondencia>

Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>

Correo Institucional: defensorSDG@gobiernobogota.gov.co

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos internos

Código	Documento
SAC-M001	Manual de Atención a la Ciudadanía
SAC-M002	Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad
SAC-P001	Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía
GDI-GPD-IN002	Instrucciones para el Trámite de Radicación, Digitalización y Reparto de las Comunicaciones en el CDI
GDI-GPD-P004	Procedimiento de Gestión y Trámite documental

Normatividad Vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Acuerdo 257	2006	Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin se establecerá el defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales	Artículo 48 – Inciso F
Directiva Sec. General 003 de 2007	2007	Es importante precisar que esta figura podría ser ejercida por los jefes de servicio al ciudadano o por los Coordinadores de las oficinas de quejas y soluciones de cada entidad y organismo y deben incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al	

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		Ciudadano, velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.	
Concepto Sec. General 005	2008	La figura del Defensor del Ciudadano implica básicamente: 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 [legales o internas] 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.	
Decreto 197	2014	El Defensor del Ciudadano será garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Artículo 14 – Parágrafo 2
Decreto 392	2015	En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.	Artículo 1
Resolución 1126	2017	Delegar la función de Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno y las Alcaldías Locales al servidor público que ejerza el empleo de Subsecretario de Gestión Institucional, o quien haga sus veces	Artículo 1
Decreto 847	2019	En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal.	Capítulo III