

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

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.
03	23 de Mayo de 2025	Se modifica la introducción del documento, citando la expedición de la resolución 216 de 2024 “ <i>Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital</i> ”. Partiendo de lo anterior, se actualiza el numeral 3, específicamente en lo referente a las funciones del Defensor del Ciudadano. Por último, se modifica la sección No. 4 <i>Documentos Relacionados</i> , actualizando el nombre del documento SAC-P001 “ <i>Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía</i> ” de igual forma, se actualiza la normatividad eliminando el Decreto 392 de 2015 por ser una norma derogada, e incluyendo la resolución 216 de 2024.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento fue actualizado por el equipo y la Profesional 222-24 del proceso de Servicio a la Ciudadanía Andrea Johanna Jiménez Ramírez, quienes evaluaron los cambios en las actividades y ajustaron el documento a las prácticas actuales con apoyo metodológico de la Oficina Asesora de Planeación	Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado Código 222 Grado 24 Santiago Rafael Poveda Quintero Promotor de Mejora Efren Pérez Alfonso Profesional OAP – Analista del proceso	Carine Pening Gaviña Subsecretaria de Gestión Institucional Documento aprobado y publicado bajo caso HOLA No. 155638

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”

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de las facultades conferidas por el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 489 de 1998, mediante las cuales se desarrollaron los principios a los que se circunscriben las autoridades administrativas de todos los niveles, se expidieron los Decretos Distritales 197 de 2014 “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*” y 847 del 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría General “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*” con el propósito de articular los intervinientes en la figura del Defensor del Ciudadano, particularizar sus funciones y garantizar el cumplimiento de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía.

En este sentido, la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió la resolución 216 de 2024 “*Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital*”, documento mediante el cual se realiza una descripción detallada de las actividades que debe desarrollar el Defensor del Ciudadano en cada entidad. Con esta nueva integración normativa se establecen metas específicas que actúan como la ruta de navegación del Defensor del Ciudadano, mismas que son evaluadas por parte de la Alcaldía de Mayor de Bogotá.

Bajo esta óptica, se dispone de este documento con el objeto de fortalecer un modelo de relacionamiento con la ciudadanía que permita transformar la gestión pública, lo anterior, permitiendo que la figura del Defensor de la Ciudadanía se posicione como articuladora de las relaciones entre la administración y los ciudadanos y ciudadanas. De esta manera, a través de la adopción del Manual Operativo como herramienta de gestión, se busca facilitar el ejercicio de sus funciones al Defensor del Ciudadano y garantizar el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, articulando a su vez las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y la Política de Participación Ciudadana en la Gestión.

2. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del Manual

Describir el rol y las funciones del Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno -SDG-, relacionando 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

Subsecretario(a) de Gestión Institucional y Profesional Especializado Código 222 – Grado 24 del proceso de Servicio a la Ciudadanía.

Glosario

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”

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual Operativo del Defensor de 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.

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.

Manual Operativo del Defensor del Ciudadano: Documento emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el cual se relacionan los lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol.

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.

Política Pública Distrital de Servicio de Atención a la Ciudadanía: Política adoptada mediante Decreto Distrital 197 de 2014 y modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019 en el cual se señala las líneas y principios estratégicos para dotar al Distrito Capital de facultades orientadas a fortalecer el servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública.

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.

3. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL

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.

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”

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual Operativo del Defensor de 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.

3.1. Funciones

3.1.1. Velar porque 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:

- Haga un listado de las metas que tiene la entidad en políticas, planes y estrategias que impactan el servicio a la ciudadanía, analícelas y realice recomendaciones frente a las oportunidades de mejora identificadas.
- En el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la elaboración de la ruta estratégica para su implementación y seguimiento, presentando recomendaciones, para fortalecer la articulación de la Política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las demás políticas de relación Estado ciudadanía de MIPG (transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites).
- Verifique si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual recursos de inversión necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas dentro de los proyectos de inversión que estén relacionados con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

3.1.2. 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:

- Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía
- Haga seguimiento y genere recomendaciones frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.
- Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

3.1.3. 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 El Servicio de Atención a la ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

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:

- A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio. Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema. El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión de peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.
- Reporte a la Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, los cambios en la designación del Defensor, puesto que es fundamental contar con los datos actualizados para el correcto funcionamiento de la funcionalidad de seguimiento en Bogotá te escucha.

3.1.4. 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; para ello, realice mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.
- Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.
- Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

3.1.5 Promover la utilización de diferentes canales del Servicio de Atención 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:

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

- Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, redes sociales, videollamada, líneas de atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento
- El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones pertinentes.

3.1.6. 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.

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

- Presentar ante la Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y Veeduría Distrital, reporte de la gestión del defensor en dos momentos: en el mes de enero de cada vigencia, la información con corte 1 julio al 31 de diciembre, y, en el mes de julio, la información con corte 1 de enero al 30 de junio, los cuales deben ser publicados en la página web de cada entidad u organismo distrital.
- Para lo anterior, la Secretaría General socializará un formato que hace parte integral de este manual, que facilitará la presentación de las recomendaciones y acciones de mejora propuestas, como resultado de los análisis realizados.

3.1.7. 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:

- El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual, se revisará el avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
- Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial 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.

3.2. 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.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual Operativo del Defensor de 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.

3.3. Roles

El rol del Defensor de la Ciudadanía implica 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 Secretaría Distrital de Gobierno se cumplan con las disposiciones normativas del servicio a la ciudadanía, orientando sus actuaciones bajo los principios consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a saber:

“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.”

De esta forma, el Defensor del Ciudadano en su rol de garante del cumplimiento de todos los protocolos y procedimientos del Servicio de Atención a la Ciudadanía, debe ajustar sus actuaciones para que estas atiendan a los principios mencionados:

- 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 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.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

- 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.

3.4. ¿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 la ciudadanía no está de acuerdo con una decisión administrativa proferida por la SDG que se relacione con las disposiciones relativas al servicio de atención a la ciudadanía
- Cuando se 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.

3.5. ¿Cómo comunicarse con el 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 en la Secretaría Distrital de Gobierno. También podrá interponer peticiones, quejas y reclamos a través de los diferentes canales virtuales:

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"

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

- **Ventanilla Virtual** **SDG:** <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/ventanilla-virtual-radicaion-correspondencia>.
- **Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:** <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>
- **Correo Institucional:** defensorciudadanoSDG@gobiernobogota.gov.co.

4. 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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía
GDI-GPD-IN002	Instrucciones para el trámite de Radicación, Digitalización y Reparto de las Comunicaciones en el Centro de Documentación e Información - CDI
GDI-GPD-P004	Procedimiento de Gestión y Trámite documental

Normatividad Vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política	1991	N/A	Artículo 209
Ley 489	1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones	

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Versión: 03

Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

Vigencia desde: XX de
XX de 2025

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 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	

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”

Página 10 de

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Versión: 03

Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

Vigencia desde: XX de
XX de 2025

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		gestión, en el que puede hacer recomendaciones o sugerencias tendientes a facilitar y mejorar las relaciones entre ésta y los ciudadanos o usuarios.	
Ley 1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	
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
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
Ley 1712	2019	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	Art. 7 y 8
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

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”

Página 11 de

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Versión: 03

Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

Vigencia desde: XX de
XX de 2025

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Decreto 088	2022	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los Artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea	Art. 2.2.20.5
Decreto 542	2023	El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es el responsable de coordinar la implementación del Modelo al interior de cada entidad distrital obligada. Para ello el Comité deberá crear una Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas de relación Estado - Ciudadanía, cuya función principal será definir las acciones de implementación del Modelo que deberán ser incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública o el que haga sus veces. Parágrafo. La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, deberá estar conformada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, las áreas involucradas en la implementación de las políticas	Artículo 11

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"

Página 12 de

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Versión: 03

Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

Vigencia desde: XX de
XX de 2025

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		de relación Estado - Ciudadanía, y el o la Defensor(a) de la Ciudadanía. La Mesa debe crear su propio reglamento para definir su funcionamiento.	

Documentos externos

Nombre	Año de publicación del documento y versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
N/A	N/A	N/A	N/A