



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

557 F

RESOLUCIÓN N.º DE

26 MAY 2026

"Por la cual se adopta el manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital y se actualiza lo relacionado con la figura del defensor de la ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat"

LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

En ejercicio de las facultades constitucionales, legales y estatutarias, en especial las conferidas en el Acuerdo 257 de 2006, Decreto Único Sectorial 640 de 2025, Decreto Único Sectorial 653 de 2025, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Igualmente, el artículo 74 *ibidem*, consagra el derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos oficiales, salvo los casos que establezca la Ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política, establece que 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 desconcentración y la delegación de funciones."*

Que la Ley 1755 de 2015 modificó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en lo relacionado con el derecho de petición, estableciendo los términos, modalidades y garantías para su ejercicio ante las autoridades públicas.

Que el Acuerdo Distrital 257 de 2006 en su artículo 48 literal d), modificado por el artículo 6 del Acuerdo Distrital 638 de 2016, establece como función de la Secretaría General del Distrito Capital, entre otras, *"d) 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 la Secretaría General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias."*

Que en la Secretaría Distrital del Hábitat se adoptó la figura del Defensor del Ciudadano mediante Resolución n.º 164 del 22 de febrero de 2010, no obstante, dicha reglamentación fue actualizada y fortalecida mediante la Resolución n.º 334 del 26 de mayo del 2023, la cual adoptó el nuevo Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva 003 de 2007 y los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Que el Decreto Distrital 392 de 2015 *"Por el cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital"*, establece en su artículo 1º que la figura del Defensor de la Ciudadanía en cada una de las entidades y organismos distritales es el encargado de velar porque la ciudadanía reciba respuestas a sus requerimientos, se le brinde información de manera oportuna, veraz y completa y se le garantice el acceso a la prestación de los servicios, con calidad y calidez.

Que el Decreto Distrital 847 de 2019 *"Por el cual se reglamenta el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía"*, establece en su artículo 12 que el Defensor de la Ciudadanía en cada una de las entidades y organismos distritales, es la persona encargada de velar por la protección de los derechos de la ciudadanía y por la calidad y calidez en la prestación de los servicios.

Secretaría Distrital del Hábitat
Servicio al ciudadano: Carrera 13 No. 52-13
Sede Principal: Calle 52 No. 13-64
Teléfono: 601-3581600
Código Postal: 110231
www.habitatbogota.gov.co



Certificate No.
LAT - 1018



Página 1 de 3

PG02-PL03 V2

Que el Decreto Único Sectorial 653 de 2025 compiló las normas del Sector Hábitat, incluyendo las disposiciones relacionadas con la estructura organizacional de la Secretaría Distrital del Hábitat, dentro de la cual se asignan funciones de relacionamiento con la ciudadanía a la Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía.

Que el Decreto Distrital 140 de 2021 "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C." en el numeral 4° del artículo 2°, señala que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., es la responsable de "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 la Secretaría General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias". Lo anterior, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, que atribuyó a dicha Entidad la expedición del manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital, el cual deberá ser adoptado por las entidades distritales para la apropiación de sus lineamientos en el ejercicio de las funciones del defensor de la ciudadanía.

Que mediante la Circular n.º 055 del 30 de junio de 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor divulgó el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, instrumento que ha sido actualizado mediante la Resolución n.º 216 de 2024 para fortalecer los estándares de atención digna y diferencial.

Que en virtud de la actualización normativa del sector bajo el Decreto Único Sectorial 640 de 2025 y los estándares de la Resolución 334 de 2023, se requiere formalizar la designación del defensor de la ciudadanía para asegurar que la atención ciudadana sea el eje articulador de las políticas de vivienda y urbanismo.

En ese sentido, procede contener en el presente acto administrativo las disposiciones de adopción de la figura y el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía que contribuya a la implementación de estrategias y mejora continua en la interacción entre la Entidad y la ciudadanía, así como su visibilización.

Que en mérito de lo expuesto se,

RESUELVE

Artículo 1. Adoptar en la Secretaría Distrital del Hábitat el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, de conformidad con lo previsto en la Circular n.º 055 de 2021 y la actualización contenida en la Resolución n.º 216 de 2024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Artículo 2. Establecer la figura del/ de la Defensor/a de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT quien deberá ser garante y veedor/a en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 3. Designar como Defensor/a de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat al/ la jefe de la Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía, quien ejercerá la función de conformidad con la estructura de la Secretaría Distrital del Hábitat, contenida en el Decreto Único Sectorial 653 de 2025, y en cumplimiento de lo dispuesto para esta figura en el Decreto Único Sectorial 640 de 2025.

Artículo 4. Funciones. Se establecen las siguientes funciones del/ la Defensor/a de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat, en concordancia con el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
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.

557



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

28 MAY 2026

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre 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.
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.
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 los ciudadanos.
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.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Artículo 5. Comunicar el presente acto administrativo a la/el jefe de la Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía.

Artículo 6. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución n.º 334 del 26 de mayo del 2023, la Resolución n.º 164 de 2010 y las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá a los

28 MAY 2026

VANESSA ALEXANDRA VELASCO BERNAL
Secretaria Distrital del Hábitat

Aprobó: Luisa María Bernal Lozano – Jefe Oficina Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía *LMB*
Revisó: Juan Francisco Forero Gómez – Contratista Despacho *JFF*
Roberto Carlos Narváz Cortés – Contratista Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía *RCN*
Sergio Andrés Novoa Martínez – Contratista Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía *SAN*
Elaboró: Mayra Alejandra Jaime Arias – Contratista Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía *MAJA*

Anexo: Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía – Distrito Capital (10 folios)

Secretaría Distrital del Hábitat
Servicio al ciudadano: Carrera 13 No. 52-13
Sede Principal: Calle 52 No. 13-64
Teléfono: 601-3581600
Código Postal: 110231
www.habitatbogota.gov.co



Página 3 de 3

PG02-PL03 V2

MANUAL OPERATIVO

Defensor de la Ciudadanía

Distrito Capital



SECRETARÍA
GENERAL

BOGOTÁ

MANUAL OPERATIVO

**Defensor de la
Ciudadanía**

Distrito Capital



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Carlos Fernando Galán Pachón Alcalde Mayor de Bogotá
Miguel Silva Moyano Secretario General
Diana Marcela Velasco Rincón Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Sandra Patricia Cruz Hoyos Profesional Universitario
Diana Catalina Huertas Valencia Profesional Contratista

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....5

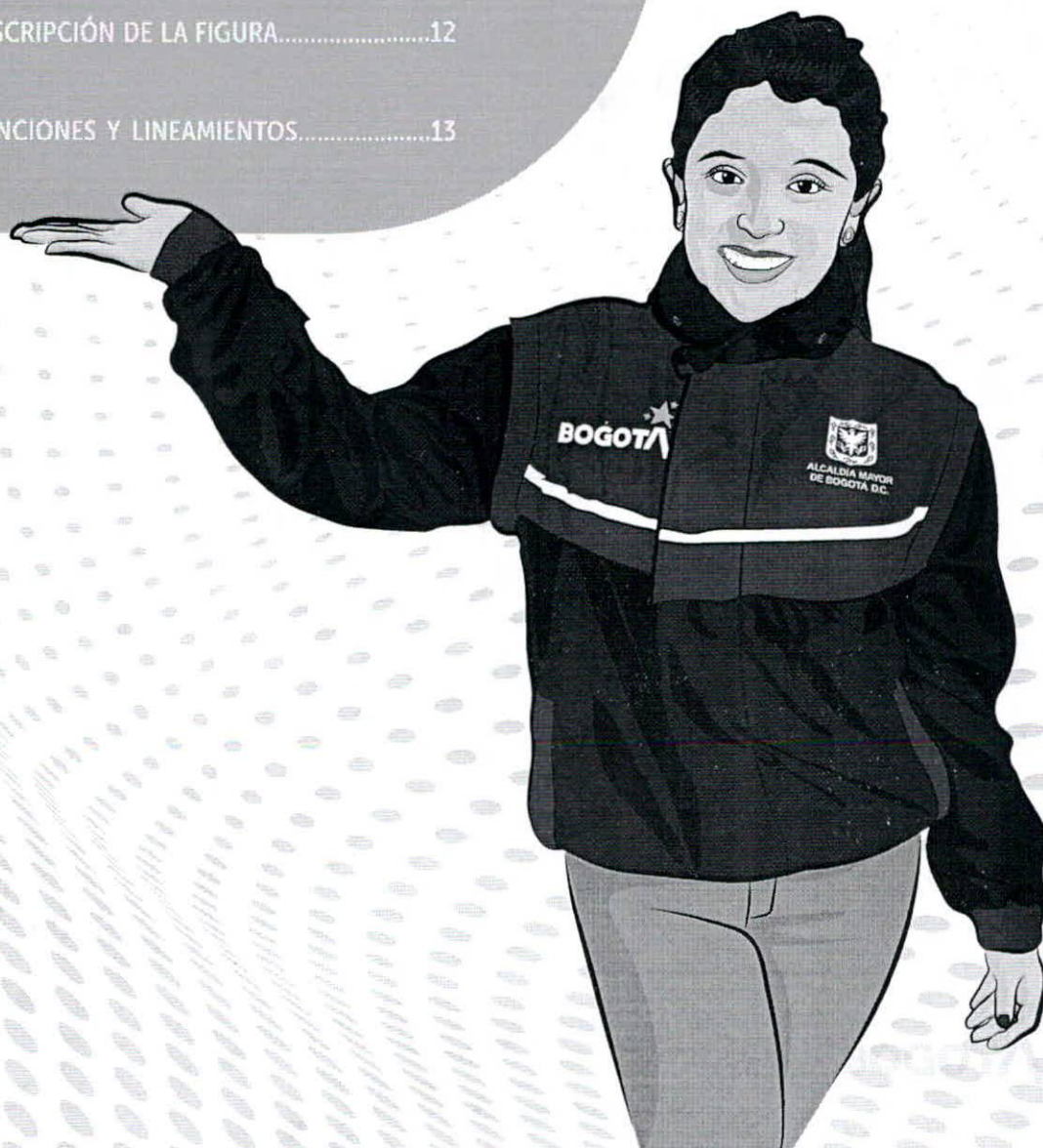
2. CONTEXTUALIZACIÓN NORMATIVA.....7

3. ALCANCE DEL MANUAL OPERATIVO.....8

4. DEFINICIONES.....9

5. DESCRIPCIÓN DE LA FIGURA.....12

6. FUNCIONES Y LINEAMIENTOS.....13



1. INTRODUCCIÓN



La filosofía del servicio a la ciudadanía en Bogotá, D. C., hace mención a que las personas son el eje de la gestión pública y, por ende, los esfuerzos de la Administración Distrital están dirigidos a satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad.

Actualmente la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D. C., adoptada mediante Decreto Distrital 197 de 2014 y modificada por el Decreto Distrital 847 de 2019 y 293 de 2021, señala las líneas y principios estratégicos para dotar al Distrito Capital de un nuevo enfoque de servicio, establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública.

El mencionado Decreto 847 de 2019, en su artículo 13, establece que, "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(...)"; a su vez, el párrafo del artículo 14 de la misma norma, determina que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expedirá el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, el cual contendrá los lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía.

En la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se estableció el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como un modelo de interacción

entre la Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas y organismos y ciudadanía, con el objetivo de facilitar el acceso a la información, la prestación de servicios, el acceso a trámites y el recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales y recepción de pagos de servicios públicos en general.

Este modelo contempla el ciclo de servicio, entendido este, como la secuencia completa que experimenta una persona en el proceso de atención en los canales dispuestos por las entidades, toda vez que, representa el enlace directo de la ciudadanía con la Administración, quienes brindan un servicio y sus procesos, generan la imagen externa de la institución que representan, y las personas identifican el valor agregado en el servicio, percibiendo todo aquello que les mejora la calidad de vida, involucrando así elementos que determinan el ejercicio de un servicio cálido, amable, digno y efectivo en la experiencia de atender a la ciudadanía, además de apoyar un nivel de desempeño eficiente y con ello, mejorar y mantener la experiencia favorable en el servicio público.

En cumplimiento de lo anterior, y de la función descrita en el Decreto 140 de 2021, artículo 2, numeral 4, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., es la responsable de reglamentar lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales, en consonancia con lo dispuesto por el párrafo del artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, que determinó que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., es la encargada de expedir el Manual

Operativo del Defensor de la Ciudadanía, que contará con lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol, el cual será adoptado por las entidades y organismos del Distrito Capital; este manual fue socializado mediante Circular 055 de 2021. Cabe señalar que, el rol del Defensor de la Ciudadanía está orientado a que al interior de las entidades y organismos distritales se cuente con servidores que velen por el cumplimiento de las disposiciones normativas relativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía.

En el mismo sentido, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las disposiciones que se realicen con relación a su implementación y seguimiento, así como todas las relacionadas con la transparencia y acercamiento de la administración a la ciudadanía, son el principal marco de referencia para el ejercicio de las funciones del Defensor, de esta forma, para el cumplimiento de ellas, podrá solicitar a las dependencias de la entidad que represente, los informes o reportes necesarios.

Además de lo anterior, en los lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, presentados por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública en diciembre de 2020, se señala que esta es una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, siendo el Defensor de la Ciudadanía, un

actor importante en la garantía de la articulación de esta política con la de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en la Gestión Pública¹, que fortalezcan la relación Estado-Ciudadanía en el Distrito Capital.

De conformidad con lo expuesto, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., en uso de las facultades conferidas en el numeral 4 del artículo 2 del Decreto Distrital 140 de 2021, reglamentará cualquier disposición adicional en relación con la estrategia del Defensor de la Ciudadanía. Así mismo, llevará a cabo las acciones de socialización correspondientes y brindará apoyo técnico a las entidades para la adecuada implementación de esta figura.

De esta forma, el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía constituye una guía práctica, para que el servidor(a) público(a) designado(a) para el ejercicio de este rol pueda ejercer sus funciones, y estas sean visibilizadas de cara a la ciudadanía, para mejorar su acercamiento con la Administración Distrital.

Finalmente, y en desarrollo del Decreto Distrital 542 de 2023, artículo 11, parágrafo único, el Defensor de la Ciudadanía hará parte de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, ante la cual deberá presentar parte de su gestión, en garantía del cumplimiento de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

1. Departamento Nacional de Planeación y Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020).

2. CONTEXTUALIZACIÓN NORMATIVA



| Norma | Tema tratado |
|---|--|
| Acuerdo Distrital 257 de 2006, artículo 48. | Es función de la Secretaría General D.C.: " (...) (d). 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 la Secretaría General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias (...)." |
| Decreto Distrital 197 de 2014 en los artículos 14 y 15. | Determina que la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C. –a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, será la encargada de orientar la formulación, implementación y adopción de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales a la ciudadanía; así como, la coordinación, desarrollo e implementación del seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, por las entidades y organismos distritales cualquiera que sea el canal., y a su vez establece que el Defensor del Ciudadano será garante y veedor en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. |
| Documento CONPES D.C. Número 03 de 2019, Publicado en el Registro Distrital No. 6643 de fecha 26 de septiembre de 2019. | Que contiene el plan de acción de la "Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía". |
| Decreto Distrital 847 de 2019 | <p>Por medio del cual se establecen y unifican para todas las entidades que conforman el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Además, estableció las funciones del Defensor de la Ciudadanía y asignó a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el deber de expedir el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol.</p> |
| Decreto Distrital 140 de 2021 | Por medio del cual se Modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C y se establece en su artículo 2, numeral 4 establecen que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., es la responsable de 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 la Secretaría General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias. |

| Norma | Tema tratado |
|----------------------------|--|
| Decreto 293 de 2021 | <p>Por medio del cual se modifican 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.</p> <p>Además con el fin de dar cumplimiento a la obligación de articular la implementación de las políticas de relación Estado-ciudadanía: transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión, contenida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, establecido mediante el Decreto 1499 de 2017; la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., ha diseñado el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, para coordinar y articular los lineamientos, normatividad, canales de atención e implementación de las políticas anteriormente señaladas.</p> |
| Decreto 542 de 2023 | <p>Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.</p> <p>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 (...)</p> <p>La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento 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 de relación Estado - Ciudadanía, y el o la Defensor(a) de la Ciudadanía.</p> |

3. ALCANCE DEL MANUAL OPERATIVO



Tabla de contenidos

El Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía deberá ser adoptado por todas las entidades y organismos del Distrito Capital. El presente documento consolida los conceptos, normas y protocolos, que guían las actuaciones de los servidores públicos designados, para la prestación de los servicios de manera eficiente, efectiva y de calidad.

4. DEFINICIONES



Para efectos del presente manual, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en el Decreto Distrital 293 de 2021, que señala:

CADE. Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

SuperCADE. Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, en un espacio con mayor capacidad para la atención de personas, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

RapiCADE. Centro de Atención Distrital Especializado de servicio de recaudo de impuestos, tasas, contribuciones distritales, servicios públicos, y cualquier otro pago autorizado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

SuperCADE Móvil. Feria de Servicios Móviles a través de la cual se articula a las diferentes entidades públicas y empresas privadas, entre otras, para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en las diferentes localidades de Bogotá.

Línea 195 Bogotá. Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que conforman la Red CADE, a través del teléfono fijo o celular, de domingo a domingo.

SuperCADE Virtual. Es un módulo virtual de interacción para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana ofrecidas por las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que hacen parte de la Red CADE, gestionable a través de la App GAB.

Redes Sociales. Permiten la gestión de interacciones a través de las cuentas oficiales de la Red

CADE, por “mensajes directos” (privados) o “mensajes públicos”; por este canal, se puede acceder a información e interponer peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, en tiempo real.

Chat. Es un servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE.

Chatbot. Es un asistente virtual o herramienta de mensajería instantánea que permite mantener conversaciones con la ciudadanía, dando respuestas automatizadas a sus inquietudes a través de un mecanismo de inteligencia artificial, para obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE.

Video llamada. Es un servicio de atención bidireccional de audio y video instantáneo, atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entida-

des públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE. Este servicio también está disponible en Lengua de Señas Colombiana para las personas con discapacidad auditiva.

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha. Es el Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía o registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual), ante cualquier entidad u organismo del Distrito”.

Enfoque diferencial. Es la inclusión de medidas efectivas en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

Petición ciudadana. 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.

Repositorio. Se refiere al espacio virtual en el que se encuentra almacenada información de una temática determinada.

Trámite. Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar las personas, 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.

Otro procedimiento administrativo – OPA.

Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la Administración Pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Cadena de trámites. Es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.

Racionalización de trámites. Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y/o automatización de trámites, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado y única fuente válida de información exigible y oponible a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la implementación de la política de racionalización de trámites establecida en la Ley 962 de 2005 y en el Decreto Ley 019 de 2012.

5. DESCRIPCIÓN DE LA FIGURA DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA



El Decreto Distrital 847 de 2019, artículo 13, establece:

“Artículo 13. Defensor de la Ciudadanía: 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.

Parágrafo 1. Se entenderá servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor.

Parágrafo 2. Las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un Grupo Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia.

Parágrafo 3. El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.”

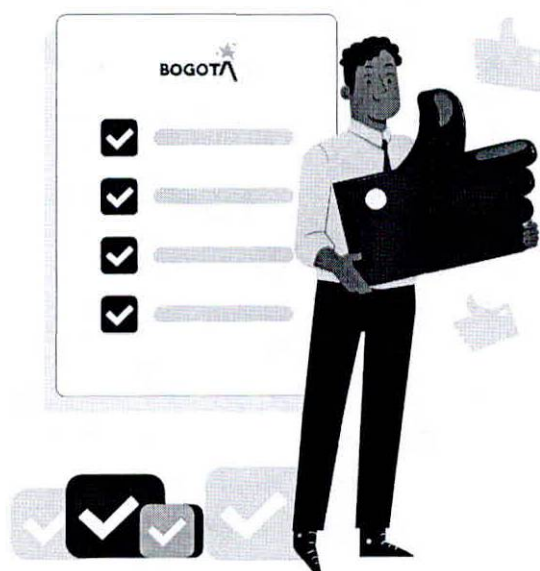
En virtud de lo anterior, el rol de Defensor de la Ciudadanía debe ser ejercido por un servidor público del más alto nivel (cargo directivo o asesor) dentro de la estructura jerárquica de la entidad, perteneciente a un área misional o estratégica, y será designado por el representante legal, quien se encargará de definir los lineamientos al interior de la entidad u organismo, para garantizar la implementación de la figura del Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Igualmente, el representante legal hará seguimiento, para la verificación de las obligaciones asignadas.

6. FUNCIONES Y LINEAMIENTOS



Tabla de contenidos

A continuación, se enumeran las funciones del Defensor de la Ciudadanía establecidas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019 y se describen las acciones a desarrollar, las cuales deben ser presentadas ante la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, reglada mediante Decreto Distrital 542 de 2023:



Función 1.

Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Lineamientos:

1. 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.
2. En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la elaboración de la
3. 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 Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

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).



Función 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.

Lineamientos:

1. 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.
2. 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.
3. 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.



Función 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.

Lineamientos:

1. A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento 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.
2. 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.



Función 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.

Lineamientos:

1. 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,
2. Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.
3. 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.

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.



Función 6.

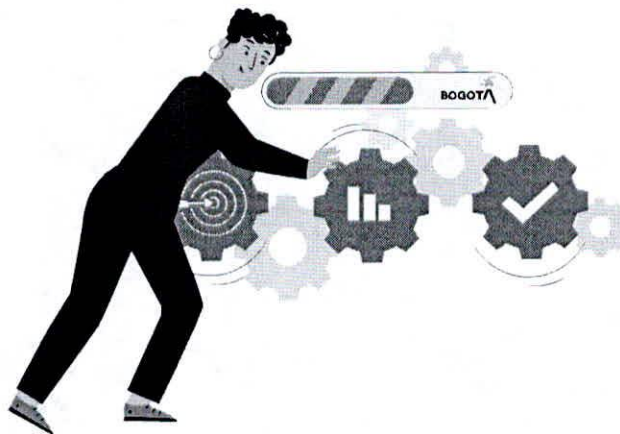
Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

Lineamientos:

1. 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.

2. 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.



Función 7.

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

Lineamientos:

1. El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y
2. Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

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 Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Anexo:

se adjunta archivo en Excel, el formato diseñado para la presentación de los informes señalados en la función 6.



SECRETARÍA
GENERAL

