

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	1 de 2

# MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL

**SECRETARÍA GENERAL  
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	2 de 2

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. CONTEXTUALIZACIÓN NORMATIVA
3. ALCANCE DEL MANUAL OPERATIVO
4. DEFINICIONES
5. DESCRIPCIÓN DE LA FIGURA
6. FUNCIONES Y LINEAMIENTOS

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	3 de 2

## I. INTRODUCCIÓN

La filosofía del servicio a la ciudadanía en Bogotá, D. C., hace mención 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 a través del Decreto Distrital 197 de 2014 y modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019<sup>1</sup>, 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; así mismo, determina que en todas las entidades y organismos del Distrito se debe implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, estableciendo igualmente sus funciones.

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.

<sup>1</sup> “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”.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	4 de 2

Ahora bien, el numeral 4 del artículo 2 del Decreto Distrital 140 de 2021<sup>2</sup>, estipula que 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 parágrafo 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 contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol, el cual será adoptado por las entidades y organismos del Distrito Capital, en el marco de las funciones que el mencionado Decreto asignó al Defensor de la Ciudadanía para su cumplimiento.

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 representa, los informes o reportes necesarios.

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 correspondiente 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 se constituirá en 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.

<sup>2</sup> “Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.”

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	5 de 2

## II. CONTEXTUALIZACIÓN NORMATIVA

Norma	Tema tratado
Acuerdo Distrital 257 de 2006, artículo 48.	Es función de la Secretaría General D.C.: “ (...) (d). <i>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 (...)</i> ”.
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 " <i>Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía</i> ".
Decreto Distrital 847 de 2019	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.  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.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	6 de 2

### III. ALCANCE DEL MANUAL OPERATIVO

De conformidad con lo dispuesto en el literal d) del artículo 48 del Acuerdo Distrital 257 de 2006, modificado por el artículo 6 del Acuerdo Distrital 638 de 2016, el párrafo del artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, que estableció que el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía debe ser adoptado por todas las entidades y organismos del Distrito Capital, y de acuerdo a lo estipulado en el numeral 4 del artículo 2 del Decreto Distrital 140 de 2021, respecto de las funciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C, se hace necesario dar a conocer el presente documento que sirve de herramienta para consolidar los conceptos, normas y protocolos, que guían las actuaciones de los servidores, para una prestación de los servicios de manera eficiente, efectiva y de calidad.

### IV. DEFINICIONES

Para efectos del presente manual, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en el artículo 3 del Decreto Distrital 847 de 2019, que señala:

*“3.1. Accesibilidad: Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.*

*3.2. Agendamiento: Es el servicio que permite a los usuarios solicitar atención en el canal presencial, a través del canal telefónico o virtual.*

*3.3. Enfoque diferencial: Es la inclusión 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.*

*3.4. 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,*

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	7 de 2

*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.*

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

*3.6. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.*

*3.7. Trámite: Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, 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”.*

## V. DESCRIPCIÓN DE LA FIGURA DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019, 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 a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.

Por lo tanto, el rol de Defensor de la Ciudadanía debe ser ejercido por un servidor público que cuente con la capacidad técnica y conocimiento en los temas misionales o estratégicos

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	8 de 2

de la entidad, cuyo análisis sea idóneo y relevante para la gestión de acciones para mejorar la gestión pública de cara a la ciudadanía, en las situaciones que sea requerido.

## VI. FUNCIONES Y LINEAMIENTOS

Las funciones del Defensor de la Ciudadanía son las establecidas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, frente a las cuales se desarrollan los siguientes lineamientos:

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

En el marco de lo establecido en el artículo 14 del Decreto Distrital 197 de 2014 modificado por el artículo 20 del Decreto Distrital 847 del 2019, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, es 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 de 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.

De igual manera, el parágrafo 2 del artículo 15 del Decreto Distrital 197 de 2014, establece que el Defensor del Ciudadano será garante y veedor en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Por otra parte, el documento CONPES D.C. Número 03 de 2019, "*Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía*"; establece el Plan de Acción de la Política, con metas, indicadores, presupuestos y responsables del cumplimiento de los objetivos específicos definidos a partir de las líneas estratégicas y transversales de la Política, los cuales fueron concertados con las entidades distritales.

### ***Lineamientos:***

#### ***El Defensor de la Ciudadanía debe:***

1. Enfocar sus esfuerzos en garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	9 de 2

Servicio a la Ciudadanía, y a través de la herramienta dispuesta para el reporte del avance de ejecución, podrá realizar el seguimiento a la implementación de la Política en su entidad y velará porque esta reporte oportunamente el avance, para que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

2. Velar para que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.
3. 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.
4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía; que la coherencia con la información documentada se ajuste a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; y la emisión de recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.
5. Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.
6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

***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.***

En este contexto se pueden revisar aspectos externos e internos de la entidad, la percepción, propuestas y recomendaciones que tienen sus grupos de valor y la ciudadanía en general, frente a trámites y servicios ofrecidos, sus resultados e impactos.

Así mismo, puede recomendar analizar el contexto interno y externo de la entidad para la identificación de los riesgos y sus posibles causas, así como retos, tendencias y oportunidades de mejora e innovación en la gestión. Identificar espacios de articulación y

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	10 de 2

cooperación con otras entidades del sector, órganos de control, u organismos internacionales para la recomendación de implementación de estrategias.

### **Lineamientos:**

*El Defensor de la Ciudadanía debe:*

1. 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 Pública de Servicio a la Ciudadanía, que define las acciones que deben implementar las entidades distritales para mejorar la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio, bajo los criterios de la Política. Las recomendaciones pueden tener como referente la asignación de presupuesto que realizan entidades similares y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
2. Formular 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. 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.
4. 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.
5. 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.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	11 de 2

***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.***

Al respecto, debe mencionarse el artículo 28 Decreto Distrital 140 de 2021, el cual señala que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., tiene la siguiente función:

*“9. Gestionar la implementación del Proceso Distrital de Atención, Direccionamiento y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas, promoviendo el fortalecimiento de la labor del Defensor del Ciudadano en las entidades y/u organismos distritales y presentar los informes evaluativos y las recomendaciones pertinentes al/la Secretario/a General”.*

Así mismo, el mencionado decreto establece en el numeral 5 del artículo 29 que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., es la encargada de *“Dirigir la ejecución del Proceso Distrital de Atención, Direccionamiento y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas y presentar los informes evaluativos y las recomendaciones pertinentes”.*

En este sentido, el Defensor de la Ciudadanía tendrá en cuenta para su gestión, 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 por parte de las entidades distritales.

De otra parte, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Ley 1421 de 1993<sup>3</sup> y el artículo 15 del Acuerdo Distrital 024 del mismo año<sup>4</sup>, la Veeduría delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, tiene la función de *“[v]elar porque las autoridades encargadas de atender las quejas y reclamos en las distintas dependencias de la Administración las atiendan oportunamente”.*

<sup>3</sup>“Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá”.

<sup>4</sup>“Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital, se definen sus funciones generales por dependencia; se establece su planta de personal se adopta el sistema especial de nomenclatura y clasificación de cargos; se fija la escala de remuneración para los distintos empleos y se dictan otras disposiciones”.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	12 de 2

Por su parte, la Procuraduría General de la Nación a través de la Resolución 496 de 2011<sup>5</sup>, creó el Grupo Especial de Supervigilancia al Derecho de Petición, que, en ejercicio de sus facultades legales, interviene ante la respectiva autoridad, persona, organización o institución para que se cumpla el deber de dar una respuesta de fondo al ciudadano. Si se omite esta obligación por parte de las entidades públicas, el caso se pone en conocimiento de la instancia disciplinaria competente.

Por lo anterior, el Defensor de la Ciudadanía no está llamado ni a la definición de lineamientos para la gestión de peticiones, ni a ser una “segunda instancia” en los casos en que la entidad no resuelva las peticiones de forma adecuada, toda vez que para ello ya se han designado a las entidades responsables.

### **Lineamiento:**

El Defensor de la Ciudadanía será el encargado de realizar un análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía, acerca de las deficiencias en la prestación del servicio por parte de la entidad, de acuerdo con su misión, con el fin de proponer acciones de mejora susceptibles de ser implementadas por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces. El análisis estará orientado a identificar problemáticas estructurales y fallas recurrentes que deban ser mitigadas por la entidad para mejorar la atención a la ciudadanía, y a proponer medidas correctivas frente a las mismas, con el propósito de que la entidad garantice a la ciudadanía respuestas oportunas a sus solicitudes, a través de los diferentes canales y herramientas establecidos para tal fin con imparcialidad, celeridad, asesoría y calidad en la atención brindada.

### **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.**

En virtud de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., expidió la Carta de Trato Digno a la

<sup>5</sup> “Por la cual se regula el trámite y desarrollo de la función preventiva y/o de intervención de Supervigilancia al Derecho Fundamental de Petición asignada a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales y se crea el Grupo Especial de Supervigilancia al Derecho de Petición”.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	13 de 2

Ciudadanía, la cual establece cómo debe ser la armonía entre la ciudadanía y los servidores públicos que representan a las entidades distritales. Esta carta es un instrumento de ilustración sobre los deberes y derechos de la ciudadanía frente a las entidades distritales, para que se consolide la confianza en los servidores públicos, y se incremente el compromiso del ciudadano con sus obligaciones y con su responsabilidad social.

### **Lineamientos:**

#### *El Defensor de la Ciudadanía debe:*

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.
2. 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, al personal que presta servicio a la ciudadanía.
3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, para lo cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que consideren pertinentes.
4. 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, en el marco de Acuerdo 559 de 2014.

### ***Función 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.***

En el fortalecimiento de las capacidades organizacionales las entidades estratégicamente deben entregar de manera eficiente productos y servicios públicos. Saber en dónde centrar la promesa de valor, saber a qué grupos de valor dirigir la oferta, cómo relacionarse con ellos, por qué canales, en qué condiciones, cómo ofrecer servicios diferenciales, qué recursos utilizar y cómo medirlos.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	14 de 2

### **Lineamientos:**

1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.
2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.
3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.
4. Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.

### **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.**

Los informes pueden constituir evidencias para la proyección estratégica de la entidad, así como la trazabilidad de las diferentes acciones adelantadas desde la figura del Defensor de la Ciudadanía y sus correspondientes resultados.

### **Lineamiento:**

1. 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.

### **Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.**

### **Lineamientos:**

1. El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO MULTICANAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL	<b>PÁGINA:</b>	15 de 2

Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero) un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.

- El Defensor de la Ciudadanía participará en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en la implementación de la figura del Defensor en las diferentes entidades.

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORÓ</b>	DIANA CAROLINA ÁVILA MORALES, NUBIA ELSY GÓMEZ, NORMA ASTRIS SÁNCHEZ OVALLE, MARTHA LILIANA RODRIGUEZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO, PROFESIONAL ESPECIALIZADO, PROFESIONAL ESPECIALIZADO, PROFESIONAL ESPECIALIZADO		
<b>REVISÓ</b>	TATIANA GELVES DIANA CAROLINA ÁVILA MORALES	PROFESIONAL OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN PROFESIONAL SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
<b>APROBÓ</b>	DIANA MARCELA VELASCO RINCÓN	SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO</b>	<b>DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS</b>	<b>FECHA DEL CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>
Creación del Documento	<b>CREACIÓN DEL MANUAL OPERATIVO</b>		1