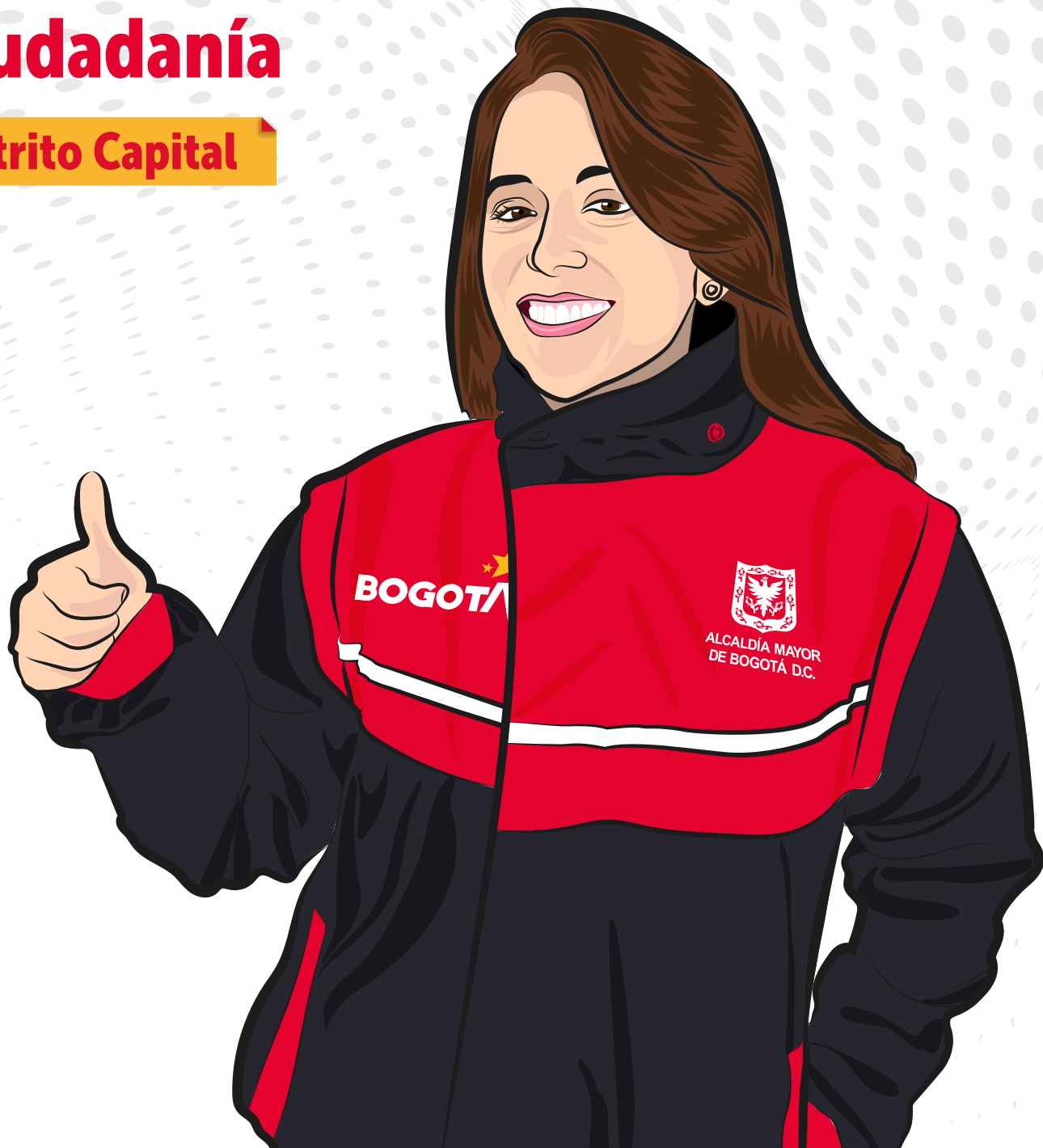


**MANUAL OPERATIVO**

# Defensor de la Ciudadanía

**Distrito Capital**



**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

**2024**

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 parágrafo 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 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; 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 representa, 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 Pública<sup>1</sup>, 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, párrafo 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
<b>Acuerdo Distrital 257 de 2006, artículo 48.</b>	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 (...)”.
<b>Decreto Distrital 197 de 2014 en los artículos 14 y 15.</b>	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.
<b>Documento CONPES D.C. Número 03 de 2019, Publicado en el Registro Distrital No. 6643 de fecha 26 de septiembre de 2019.</b>	Que contiene el plan de acción de la “Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.
<b>Decreto Distrital 847 de 2019</b>	<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>
<b>Decreto Distrital 140 de 2021</b>	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
<p><b>Decreto 293 de 2021</b></p>	<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 Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, para coordinar y articular los lineamientos, normatividad, canales de atención e implementación de las políticas anteriormente señaladas.</p>
<p><b>Decreto 542 de 2023</b></p>	<p>Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento 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 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 de relación Estado - Ciudadanía, y el o la Defensor(a) de la Ciudadanía.</p>

### 3. ALCANCE DEL MANUAL OPERATIVO



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



Tabla de contenidos

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.

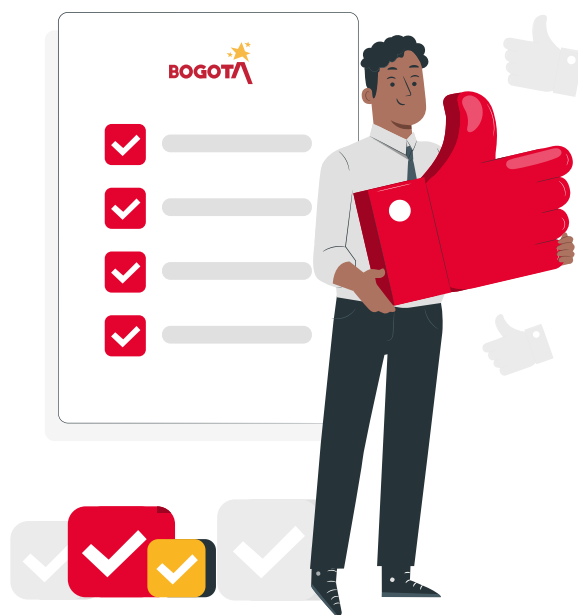
## 6. FUNCIONES Y LINEAMIENTOS



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 Relacionamento con la Ciudadanía del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, reglada mediante Decreto Distrital 542 de 2023:



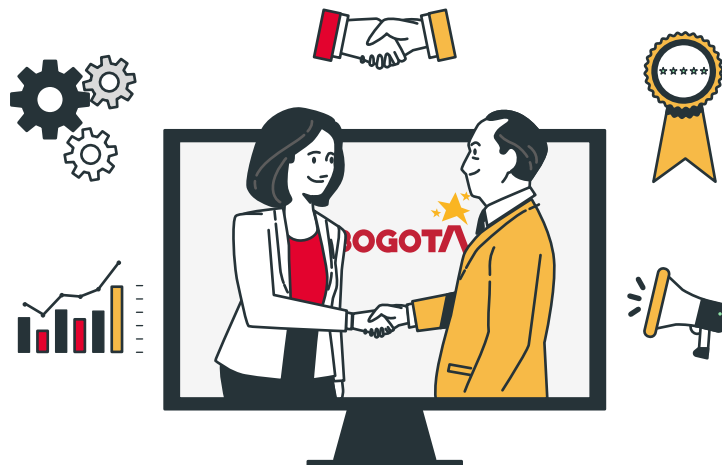
### Función 1.

**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 Relacionamento 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 Relacionamento 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, brinde 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 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.**

### **Lineamientos:**

1. 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 socia-

les, videollamada, líneas de atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

2. 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.



## **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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA  
GENERAL

