

Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.	16 de diciembre de 2021	Primera versión del documento Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, para los usuarios y grupo de interés de la SDG.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento fue elaborado por los profesionales del equipo de la Oficina de Servicio Atención a la Ciudadanía, los profesionales de la Subsecretaría de Gestión Local y participación del profesional de la Subsecretaría de Gestión Institucional quienes evaluaron los cambios en las actividades y ajustaron los documentos a las prácticas actuales.	<p>Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado código 222-24</p> <p>Angela Patricia Cabeza Morales Profesional revisión de normalización de la OAP</p>	<p>Ana María Aristizábal Osorio Subsecretaria de Gestión Institucional</p> <p>Revisado y aprobado mediante caso en HOLA No. 206970</p>

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
Objetivo general.....	4
Responsable del Documento.....	4
Glosario.....	4
Siglas.....	5
2. FIGURA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA.....	5
2.1 Descripción de la Figura Defensor de la Ciudadanía.....	5
2.2 Funciones.....	6
2.3 Actores y Roles.....	9
2.4 Cuando acudir al Defensor de la Ciudadanía.....	11
2.5 Cómo acceder al Defensor de la Ciudadanía.....	11
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	11
3.1 Documentos internos.....	11
3.2 Normatividad vigente.....	12
3.3 Documentos externos.....	13

INTRODUCCIÓN

La filosofía de servicio en la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. por intermedio de la Secretaría Distrital de Gobierno se fundamenta en que la ciudadanía, los ciudadanos(as) son el eje de la gestión pública, por eso los lineamientos de la Administración Distrital están dirigidos a satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad.

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, establece la obligación de implementar en todas las entidades distritales un “Defensor de la ciudadanía” como respuesta a la necesidad de garantizar el goce efectivo de los derechos, llevando la vocería, representación y/o defensa de los intereses de la ciudadanía, ejerciendo facultades específicas permitiéndole la resolución de conflictos que puedan surgir por diferencias entre quienes reciben o utilizan el servicio que presta la entidad, cuando se presentan quejas o inconformidades por la prestación del mismo en la Secretaría Distrital de Gobierno.

Quienes prestan un servicio a la ciudadanía, crean la imagen exterior de la entidad que representan, y la ciudadanía reconoce el mérito agregado al servicio, observando todo aquello que le acrecienta la calidad de vida, que involucra 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.¹

El “Manual del Defensor de la Ciudadanía” es una figura legal y, lineamiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía establecida en el Decreto 847 de 2019, donde se convierte en una guía práctica, para que el servidor(a) público designado(a) al 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.²

El rol del Defensor de la Ciudadanía está orientado al interior de las entidades y organismos distritales se cuente con un servidor que vele por el cumplimiento de las disposiciones normativas, relativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía. La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las disposiciones que se realicen, con relación a su implementación y seguimiento, es el principal marco de referencia para el ejercicio de las funciones del Defensor.³

¹ Ibidem página 4.

² Ibidem pagina 3.

³ Ibidem pagina 3,4.

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

Objetivo general

Garantizar de manera clara y simplificada las funciones y competencias del Defensor de la Ciudadanía en el marco normativo actual, que permita la correcta sincronía entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Gobierno, buscando asegurar todos los instrumentos técnicos, presupuestales, de recursos humanos y demás, necesarios para cumplir en materia de accesibilidad a la información de trámites y otros procedimientos Administrativos, con el objeto de permitir ofrecer un servicio, pertinente, oportuno, eficiente y de calidad que garantice una buena relación ciudadanía-entidad, con la Secretaría Distrital de Gobierno, a través de acciones que mejoren la gestión pública frente a la ciudadanía, como instancia interna en la resolución de conflictos.

Responsable del Documento

Subsecretario(a) de Gestión Institucional

Glosario

Los términos y definiciones que se desarrolla a continuación corresponden al lenguaje que se utiliza en el desarrollo del manual establecidas en el artículo 3 del Decreto Distrital 847 de 2019:

- **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.
- **Agendamiento:** Es el servicio que permite a los usuarios solicitar atención en el canal presencial, a través del canal telefónico o virtual.
- **Ciudadanía:** Condición que caracteriza a la antedicha categoría cívica y que puede definirse como una serie de reconocimientos expresados en derechos y obligaciones, tanto individuales como sociales.
- **Cronos:** Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría Distrital de Gobierno de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para hacer control y seguimiento a las peticiones realizadas por la ciudadanía, desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo la efectividad en las respuestas a las mismas. Dichas peticiones, deberán ser resueltas 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.
- **Defensor de la ciudadanía:** Es quien defiende y protege a los usuarios del servicio público, de manera independiente e imparcial, como mediador válido y eficiente de cara a la solución de controversias relacionadas con quejas referentes a la inadecuada prestación de los servicios, sino que además los eventos en que se configure negación de los mismos o se presenten precisamente por fallas en el adecuado reconocimiento de éstos, por no atención de las solicitudes y peticiones de los usuarios frente a la prestación del servicio a la ciudadanía.

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

- **Derecho de Petición de Interés Particular:** Solicitud elevada por la ciudadanía en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. Este derecho de petición debe tener respuesta en 15 días tal como lo establece la Ley 1755 de 2015.
- **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.
- **Petición anónima:** Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.
- **Petición de la ciudadanía:** Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la administración distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.
- **Repositorio:** Se refiere al espacio virtual en el que se encuentra almacenada información de una temática determinada.
- **Trámite:** Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar la ciudadanía, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.
- **Usuarios:** Menciona la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

Siglas

- **CDI:** Centro de Documentación e Información
- **LSC:** Lengua de Señas Colombiana
- **MinTIC:** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia
- **SAC:** Servicio Atención a la Ciudadanía.
- **SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno.
- **SDQS:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

2. FIGURA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

2.1 Descripción de la Figura Defensor de la Ciudadanía

La Secretaría Distrital de Gobierno estableció a través de la Resolución 236 de 10 de mayo 2016, que quien ejerza el cargo de Subsecretario(a) de Gestión Institucional será el defensor de la ciudadanía y tendrá como función disponer las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía en pro de buscar una prestación de servicio con calidad, dignidad, efectividad y eficiencia generando buenas relaciones y forjando confianza en la ciudadanía.

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

2.2 Funciones

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

En el lineamiento de esta función las acciones que deberán ser desarrolladas por el defensor de la ciudadanía son:

- Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, realizando continuo seguimiento a la implementación de dicha política en la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Verificar que en la SDG se programe dentro de su presupuesto anual, los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.
- Desarrollar herramientas de seguimiento a la respuesta de derechos de petición, automatizando y clasificando el proceso de registro, clasificación y seguimiento de peticiones, disminución en los tiempos empleados por los servidores de atención a la ciudadanía, garantizando el cierre de estas en los tiempos establecidos por la normatividad vigente.
- Realizar la depuración y seguimiento del 100% de peticiones ciudadanas de las vigencias anteriores y generar informes en tiempo real del estado actual de respuesta de peticiones.
- Actualización de todos los procedimientos y documentos del sistema de gestión e implementar el fortalecimiento de los centros de documentación e información.

b. 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 el lineamiento de esta función se establece que el defensor de la ciudadanía debe dar diferentes recomendaciones relacionadas con el proceso de servicio a la ciudadanía como lo son:

- Efectuar seguimientos a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, racionalización y automatización de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno, seguimiento CDI y atención a la

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

ciudadanía y demás actividades desarrolladas para el mejoramiento del proceso servicio de atención a la ciudadanía.

- Realizar observaciones y/o sugerencias relacionadas con los procesos y procedimientos de la Secretaría Distrital de Gobierno, a través de un acompañamiento en la elaboración de estrategias de las áreas misionales, especialmente del área de servicio a la ciudadanía, de tal forma que se logre preventivamente, la identificación de los posibles riesgos que conlleven a una eventual vulneración de derechos de la ciudadanía.
 - Verificar la viabilidad de la oferta institucional, con el fin de visibilizar un mayor acceso y transparencia, en el manejo de la ejecución de los recursos de cara a la ciudadanía.
- c. **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.**

En el lineamiento de esta función las estrategias que debe desarrollar como defensor de la ciudadanía son:

- Emitir memorandos y/o comunicaciones con destino a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno o Entidades externas, buscando mejorar la calidad del servicio, generando buenas relaciones y forjando confianza en la ciudadanía.
 - Analizar el total de requerimientos firmados, examinando las cifras según las dependencias donde se asignen los derechos de petición, en pro de garantizar el ejercicio fundamental del derecho a la información y de la coordinación administrativa e interinstitucional.
 - Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de la ciudadanía.
 - Impulsar los mecanismos de automatización para integrar las diversas herramientas tecnológicas de los diferentes trámites y servicios de la Entidad, facilitando el acceso a la información, reduciendo los costos y el tiempo de desplazamientos de la ciudadanía, mejorando la eficiencia y calidad de los resultados de los trámites de mayor demanda como lo son; certificado de residencia, inscripción de la propiedad horizontal, inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal, registro de extinción de la propiedad horizontal.
 - Garantizar la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea, coordinando la gestión con MinTIC de la creación de usuarios y contraseñas para el acceso a centros de relevo en las 20 Alcaldías Locales y Nivel Central.
- d. **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 el lineamiento de esta función el Defensor de la Ciudadanía, deberá implementar las siguientes estrategias:

- Promover y dar a conocer su rol como garante de las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía; a través de las diferentes redes sociales, por medio de videos o infografías que podrán ser consultadas, teniendo en cuenta de los

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

lineamientos dados por la normativa vigente, para hacer extensivos a la ciudadanía sus derechos en el contexto de la relación con la administración distrital.

- Disponer en la página web de la entidad, un servicio para que la ciudadanía pueda denunciar cualquier acto de corrupción que ocurra en las alcaldías locales y/o en la Secretaría de Gobierno.
 - Colocar a disposición de la ciudadanía los canales virtuales del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de “Bogotá Te Escucha” y la “Ventanilla Virtual” para el envío de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.
- e. **Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de la ciudadanía.**

En el lineamiento de esta función el Defensor de la Ciudadanía, deberá promover las siguientes estrategias:

- Fomentar en la Secretaría Distrital de Gobierno el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.
 - Promocionar la aplicación e implementación de la virtualización de trámites y servicios en la S.D.G.
 - Planear y dirigir planes para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de atención de servicio dispuestos por las Secretaría Distrital de Gobierno.
- f. **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.**

En el lineamiento de esta función el Defensor de la Ciudadanía, deberá presentar informes en una periodicidad mensual para ser presentados cuando lo requieran la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital:

- Elaborar un documento técnico o informe que dé cuenta de las acciones, análisis, estrategias y recomendaciones realizadas al área de servicio a la ciudadanía mensualmente, en el marco de las funciones otorgadas por el decreto 847 de 2019.
 - Consolidar los respectivos informes y documentos técnicos, que elaborados en el marco de sus funciones dando cumplimiento y seguimiento a la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía.
- g. **Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.**

En el lineamiento de esta función el Defensor de la Ciudadanía, deberá realizar las siguientes acciones:

- Elaborar un informe sobre las buenas prácticas implementadas por la Secretaría Distrital de Gobierno para mejorar la prestación del Servicio a la Ciudadanía, con el fin de ser presentado, cuando así lo requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

- Participar en la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía, cuando sea invitado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, encuentro en el que se socializaran los avances en la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

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

2.3 Actores y Roles

Los actores son

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

Los roles son

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

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

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

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

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

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

En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no reformatio in pejus y non bis in ídem.

- En virtud del principio de igualdad, las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.
- En virtud del principio de imparcialidad, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
- En virtud del principio de buena fe, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.
- En virtud del principio de moralidad, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de la ciudadanía, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- En virtud del principio de responsabilidad, las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.
- En virtud del principio de transparencia, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.
- En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de esta.
- En virtud del principio de coordinación, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.

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

- En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.
- En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.
- En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

2.4 Cuando acudir al Defensor de la Ciudadanía

- Cuando la ciudadanía considere que la SDG no le ha prestado adecuadamente un servicio o una debida atención.
- Cuando evidencie que sus derechos como usuario han sido vulnerados.
- Cuando no está de acuerdo con la decisión proferida por la SDG.
- Cuando evidencie que, en la prestación del servicio se está incumpliendo un deber legal o algunos de los reglamentos internos que rigen los diferentes procedimientos y trámites administrativo

2.5 Cómo acceder al Defensor de la Ciudadanía

Para comunicarse con el Defensor de la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, Ana María Aristizábal Osorio, usted podrá llamar al telefono 3820660 Ext. 6111, o si prefiere acercarse de manera presencial en la Calle 11 No. 8 - 17 - Piso 2, tambien podrá interponer peticiones, quejas y reclamos a traves de los diferentes canales virtuales:

- Ventanilla Virtual: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/ventanilla-virtual-radicacion-correspondencia>
- Aplicativo WEB institucional: Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- Página WEB Institucional: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

3.1 Documentos internos

Código	Documento
SAC-M001	Manual de Atención a la ciudadanía

3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Colombia		Artículo 2o. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la	Título 1 Principios
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS			
Acuerdo Distrital 257	2006	Estableció que el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía debe ser adoptado por todas las entidades y organismos del Distrito Capital	literal d) del artículo 48

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

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Decreto 197	2014	Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. la cual tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida	Toda la norma
Ley 1755	2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Toda la norma
Acuerdo Distrital 638	2016	Modifica el Acuerdo Distrital 257 de 2006. Estableció que el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía debe ser adoptado por todas las entidades y organismos del Distrito Capital	
Decreto 847	2019	Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lográndose actualizar algunas de sus definiciones y fortaleciendo la figura del Defensor de la Ciudadanía para las entidades y organismos del Distrito Capital.	Todo la norma

3.3. Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
CONPES 3785	2012	Departamento Administrativo de la Función Pública	https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano.pdf/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1?version=1.0

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

Norma Técnica de Calidad 6047	2013	“Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública, Requisitos”.	Toda la norma
Circular 93	2014	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C: En el marco del Decreto Distrital 197 de 2014 por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=23097&cadena=p
Circular 12	2015	Veeduría Distrital	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=23097&cadena=p
CONPES 03 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2019	Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES	http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/conpes_03_servicio_a_la_ciudadania.pdf
Decreto Distrital 140	2021	Reglamentar lo referente al defensor de la ciudadanía en cada una de las entidades u organismos distritales	Numeral 4 Art. 2