

# ¿Sabes qué es el defensor del ciudadano?

Fecha publicación: 2021-06-11

Fecha actualización: 2022-09-15



## ¿Qué es el Defensor/a del Ciudadano/a?

El/a Defensor/a del Ciudadano/a es la figura que orienta y supervisa la calidad de los canales de interacción entre las entidades y organismos del Distrito Capital y la Ciudadanía, y que garantizan la aplicación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para incrementar la confianza y la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas con los servicios prestados por la Administración Distrital. De esta manera, vela por la calidad y oportunidad en las respuestas a sus requerimientos, la oportunidad de resolución de las quejas, denuncias y reclamos, que se tengan en cuenta sus sugerencias y se garanticen los mecanismos de participación ciudadana en el diseño y prestación de los servicios a cargo de la Administración Distrital.

## ¿Quién es el/a Defensor/a del Ciudadano/a del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD?

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución 173 del 22 de junio de 2022 “Por medio de la cual se adopta y se designa la figura del/a Defensor/a del Ciudadano/a en el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD.”, es el/a Subdirector/a de Gestión Corporativa.

## ¿Cuál es el propósito de contar con la figura del/a Defensor/a del Ciudadano/a?

Que la ciudadanía obtenga con calidez y oportunidad respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, mejorar la calidad de los servicios prestados, generar buenas relaciones con los/as ciudadanos/as para fortalecer la confianza en la Administración Pública, la cual gana legitimidad a través de la eficiencia y efectividad en la atención y trámite de sus solicitudes.

## ¿Cuándo y por cuál medio acudir al/a Defensor/a del Ciudadano/a?

Se acudirá al Defensor/a del Ciudadano/a a través del buzón **defensorciudadano@serviciocivil.gov.co** el cual estará siendo diariamente verificado por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, con el objeto de radicar los requerimientos en el Sistema de Gestión Documental SIGA para atenderlo y tramitarlo con calidad y oportunidad. La ciudadanía podrá acudir a dicha figura en los siguientes casos:

1. Cuando no reciba respuesta dentro de los términos legales a las peticiones, quejas, denuncias, reclamos o sugerencias dentro de los términos establecidos en la normativa legal vigente.
2. Cuando la respuesta a la petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia por parte del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD no se encuentra conforme a lo solicitado por el/la peticionario/a.
3. Para formular recomendaciones y propuestas de mejora con el fin de favorecer las buenas relaciones entre los/as ciudadanos/as y el Departamento.

## Funciones del Defensor/a del Ciudadano/a

Son funciones principales del Defensor/a del Ciudadano/a las siguientes de acuerdo con lo consagrado en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019:

1. Velar porque el organismo cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD para facilitar la interacción entre este y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
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 Subdirección de Gestión Corporativa, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

## ¿Cómo contactar al/a Defensor/a del/a Ciudadano/a del DASCD?

**Correo electrónico:** [defensorciudadano@serviciocivil.gov.co](mailto:defensorciudadano@serviciocivil.gov.co)

**Teléfono:** 601 5553035

**Horario de Atención:** Lunes a Viernes de 7:00 a.m. - 4:30 p.m.

**Dirección:** Carrera 30 25-90 costado oriental piso 9