

RESOLUCIÓN No. 173 DEL 22 DE JUNIO DE 2022

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y SE DESIGNA LA FIGURA DE EL/LA DEFENSOR/A DE EI/LA CIUDADANO/A EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL - DASCD.**

**LA DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL**

En uso de sus facultades legales, especialmente las conferidas por el artículo 13 del Decreto 847 de 2019, el artículo 24 del Acuerdo Distrital 257 de 2006<sup>1</sup>, el Literal u) del Artículo 4 del Decreto Distrital 580 de 2017<sup>2</sup> modificado por los Decretos 436 de 2021 y 238 de 2022, y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, consagra como 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 (...).”*

Que el artículo 209 Ibídem, establece que: *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. (...).”*

Que el artículo 3 de la Ley 489 de 1998<sup>3</sup> prevé que: *“La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen.”*

Que el artículo 4 de la misma normativa, señala que: *“La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.”*

*Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.”*

Que el artículo 48 del Acuerdo Distrital 257 de 2006<sup>4</sup>, modificado por el artículo 6 del Acuerdo Distrital 638 de 2016, contempla como una de las funciones del Sector Gestión Pública la de: *“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.”*

Que el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011<sup>5</sup>, indica que: *“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 (...).”*

<sup>1</sup>“Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones.”

<sup>2</sup> “Por el cual se modifica la estructura interna del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, se determinan las funciones de las dependencias y se dictan otras disposiciones.”

<sup>3</sup>“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”

<sup>4</sup>“Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones.”

<sup>5</sup>“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

Continuación de la Resolución No. 173 del 22 DE JUNIO DE 2022 “Por medio de la cual se adopta y se designa la figura del Defensor/a del Ciudadano/a en el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD.”

Que el artículo 7 ejusdem, contempla los deberes que las autoridades deben tener en la atención al público en relación con los asuntos que se tramiten: dar trato respetuoso, considerado y diligente sin distinción; garantizar la atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana; establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías; expedir, tramitar asuntos que lleguen vía fax o por medios electrónicos; atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público; adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos; habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público, entre otros.

Que el artículo 13 ibídem sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>6</sup> sobre el objeto del derecho de petición ante autoridades señala que: “(...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma (...).”

Que el parágrafo 4 del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011<sup>7</sup>, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, dispone que “El Departamento Administrativo de la Función Pública tendrá a cargo las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano estarán a cargo de dicha entidad y el Departamento Nacional de Planeación”.

Que la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, aprobada mediante documento CONPES 3785 de 2013<sup>8</sup>, por medio del cual se “implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública. (...) El modelo define dos áreas de intervención: (...) Ventanilla hacia adentro: relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa y (...) Ventanilla hacia afuera: atención directa a los requerimientos de los ciudadanos”. Estas dos áreas de intervención permiten que las entidades centren su gestión en detectar y realizar ajustes a los sistemas de atención a la ciudadanía con el fin de optimizar y mejorar la prestación de los servicios de tal forma que ello redunde en la satisfacción de los usuarios.

Que el Decreto Distrital 197 de 2014<sup>9</sup>, por medio del cual se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, señala en el artículo 21 que: “La aplicación, coordinación, seguimiento y evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, constituye un deber para todos los servidores, actores del servicio y demás partes interesadas de cada una de la Entidades del Distrito Capital que intervienen en ella y demás entidades que se vinculan al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (...).”

Que el Decreto Distrital 847 de 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.

Que el citado Decreto Distrital en el artículo 13 señala 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”.

Que el Decreto Distrital 217 de 2020 modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019, en el sentido de implementar las disposiciones contenidas en el decreto dentro de los dieciocho (18) meses siguientes a su publicación.

<sup>6</sup>“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”.

<sup>7</sup>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

<sup>8</sup>“Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.”

<sup>9</sup>“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”

Continuación de la Resolución No. 173 del 22 DE JUNIO DE 2022 “Por medio de la cual se adopta y se designa la figura del Defensor/a del Ciudadano/a en el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD.”

De otro lado, el artículo 1 del Decreto Nacional 1499 de 2017<sup>10</sup> sustituye el título 22 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Nacional 1083 de 2015, estableciendo en su artículo 2.2.22.1.1, lo siguiente: *“Sistema de Gestión. El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.”*

Que el citado Decreto en el artículo 2.2.22.2.1. señala que *“las políticas de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los demás líderes, se denominarán políticas de Gestión y Desempeño Institucional y comprenderán, entre otras, las siguientes: (...) 7. Servicio al ciudadano (...).”*

Que la normativa en cita en su artículo 2.2.22.3.2. prevé que: *“El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.”*

Que dentro de las dimensiones de operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se encuentra la Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados, la cual integra dos perspectivas denominadas: *“de la ventanilla hacia adentro”* y relación *“Estado Ciudadano”*, que buscan satisfacer las necesidades y problemáticas que se presentan durante la prestación del servicio público a la ciudadanía para lo cual se fija mediante *“Criterios Diferenciales”* que las entidades realicen una correcta implementación de la Política de Servicio al Ciudadano y reconozcan los niveles de madurez en el que se encuentran dentro de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos exigidos dentro del modelo y dentro de los cuales establece la existencia del Defensor del Ciudadano, cuyo fin es garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía y la implementación de la citada política.

Que el artículo 1° del Decreto 580 de 2017<sup>11</sup> modificado por el Decreto 436 de 2021, decretó: *“Son funciones de la Subdirección de Gestión Corporativa las siguientes: a) Responder por la administración de los procesos relacionados con el manejo de talento humano, recursos físicos, ambientales y financieros del Departamento, gestión documental y la atención al ciudadano. (...). f) Administrar la recepción, trámite y resolución oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y soluciones de acuerdo con la misión de la Entidad, en los términos que la Ley señale.”*

Que el artículo 1° de la Resolución 233 de 2021<sup>12</sup>, en lo que tiene que ver con las funciones del Subdirector de Gestión Corporativa, contempla como propósito principal del empleo: *“Dirigir los procesos relacionados con el manejo del talento humano, recursos físicos y financieros, quejas y soluciones, gestión documental, y servicios generales del Departamento para el logro de la misión institucional.”*

Que mediante Resolución 062 del 17 de abril de 2017, se implementó la figura del Defensor de la ciudadanía en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y se delegaron sus funciones en el Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.

Que teniendo en cuenta los cambios de estructura que tuvo el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD con la expedición de los Decretos Distritales 486 de 2021 y 238 de 2022, que

<sup>10</sup>“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.”

<sup>11</sup>“Por el cual se modifica la estructura interna del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, se determinan las funciones de las dependencias y se dictan otras disposiciones.”

<sup>12</sup>“Por la cual se modifica el manual específico de funciones y competencias laborales del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital”

Continuación de la Resolución No. 173 del 22 DE MARZO DE 2022 “Por medio de la cual se adopta y se designa la figura del Defensor/a del Ciudadano/a en el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD.”

implicó entre otras, la modificación de funciones a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa establecidas en el Decreto 580 de 2017, sumado a la dinámica cambiante del servicio al ciudadano, con la expedición del Decreto Distrital 847 de 2019, en especial el artículo 32, modificado por el Decreto Distrital 217 de 2020, se hace necesario que a través de esta resolución se actualice y unifique los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, fortaleciendo la figura del Defensor de la Ciudadanía en este organismo como instrumento para la participación ciudadana frente a los servicios prestados por el DASCD.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: Objeto.** Adoptar la figura de el/la Defensor/a del/a Ciudadano/a en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD, con el fin de velar porque este organismo cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía, garantizar su implementación en materia presupuestal, técnica, de talento humano, hacer seguimiento, entre otras.

**ARTÍCULO SEGUNDO: Principios orientadores.** La figura del defensor de la ciudadanía, se rige en general por los principios de la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, y por los establecidos en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C.”, como son: ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación con incidencia, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad.

**ARTÍCULO TERCERO: Designación.** Designar en el Subdirector/a de Gestión Corporativa - SGC, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD, en su calidad de servidor público del más alto nivel de la estructura jerárquica al ser directivo del área estratégica, para implementar la figura de Defensor/a de la Ciudadanía.

**ARTÍCULO CUARTO: Funciones.** Son funciones de el/la Defensor/a de el/la 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 de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad 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 la entidad.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

Continuación de la Resolución No. 173 del 22 DE JUNIO DE 2022 "Por medio de la cual se adopta y se designa la figura del Defensor/a del Ciudadano/a en el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD."

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

**ARTÍCULO QUINTO:** Adoptar el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, de que trata el parágrafo del artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, del cual se establecen las siguientes funciones para el Defensor de la Ciudadanía acorde a la naturaleza del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital:

**a. Velar por que el organismo 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:

- 1) 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 el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD.
- 2) Verificar que se programe dentro de su presupuesto anual, los recursos necesarios para fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) 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 del organismo 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:

- 1) Efectuar seguimientos a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, racionalización y automatización de trámites y servicios del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y demás actividades desarrolladas para el mejoramiento del proceso del servicio de atención a la ciudadanía.
- 2) Realizar observaciones y/o sugerencias relacionadas con los procesos y procedimientos del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, a través de un acompañamiento en la elaboración de estrategias de las áreas misionales, especialmente en lo relacionado con el 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.
- 3) 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.

Continuación de la Resolución No. 173 del 22 DE JUNIO DE 2022 "Por medio de la cual se adopta y se designa la figura del Defensor/a del Ciudadano/a en el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD."

**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 Subdirección de Gestión Corporativa, 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:

- 1) Emitir memorandos y/o comunicaciones con destino a las diferentes dependencias del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD o entidades externas, buscando mejorar la calidad del servicio, generando buenas relaciones y forjando confianza en la ciudadanía.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Garantizar la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes a través de los centros de relevo.

**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:

- 1) 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 los lineamientos dados por la normativa vigente, para hacer extensivos a la ciudadanía sus derechos en el contexto de la relación con la administración distrital.
- 2) Disponer en la página web de la entidad, un servicio para que la ciudadanía pueda denunciar cualquier acto de corrupción.
- 3) 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:

- 1) Fomentar en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.
- 2) Promocionar la aplicación e implementación de la virtualización de trámites y servicios en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD

Continuación de la Resolución No. 173 del 22 DE JUNIO DE 2022 “Por medio de la cual se adopta y se designa la figura del Defensor/a del Ciudadano/a en el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD.”

3) Planear y dirigir planes para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de atención.

**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:

- 1) 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.
- 2) Consolidar los respectivos informes y documentos técnicos, que elaborados en el marco de sus funciones dan 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:

- 1) Elaborar un informe sobre las buenas prácticas implementadas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD 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.
- 2) 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.

**ARTÍCULO SEXTO: Casos en los que la ciudadanía podrá acudir al/la Defensor/a del Ciudadano/a.** Se acudirá al/la Defensor/a del Ciudadano/a a través del buzón [defensorciudadano@serviciocivil.gov.co](mailto: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 normatividad 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 la entidad.

**ARTÍCULO SÉPTIMO: Seguimiento y control.** Será responsabilidad del Comité Institucional de Gestión y Desempeño con base en el informe mensual presentado por el/la Subdirector/a de Gestión Corporativa en calidad de Defensor/a del Ciudadano/a, realizar el seguimiento y control, así como emitir las recomendaciones que haya lugar.

Continuación de la Resolución No. 173 del 22 DE JUNIO DE 2022 "Por medio de la cual se adopta y se designa la figura del Defensor/a del Ciudadano/a en el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD."



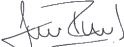
**ARTÍCULO OCTAVO: Vigencia.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución 062 del 17 de abril de 2017.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., con fecha 22 DE JUNIO DE 2022



**NIDIA ROCÍO VARGAS**  
Directora

ACCIÓN	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Elaboró / Actualizó:	Carolina Pulido Cruz / Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno	
Revisó:	Alba Ligia Méndez Matamoras / Profesional Especializado DIR	
Aprobó:	Fabián Ricardo Romero Suárez / Subdirector de Gestión Corporativa	

*Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y, por lo tanto, lo presentamos para firma de la Directora del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD).*

Signature:   
[SS \(Jun 22, 2022 09:50 CDT\)](#)

Email: [ssolorzano@serviciocivil.gov.co](mailto:ssolorzano@serviciocivil.gov.co)














# RESOLUCION DESIGNA DEFENSOR

Final Audit Report

2022-06-22

Created:	2022-06-22
By:	Jessica Rodríguez Moreno (jrodriguez@serviciocivil.gov.co)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAA3sMLxDXCO1VL3_ZyYhds9kiN0avxRFoU

## "RESOLUCION DESIGNA DEFENSOR" History


-  Document created by Jessica Rodríguez Moreno (jrodriguez@serviciocivil.gov.co)  
2022-06-22 - 1:01:45 PM GMT
-  Document emailed to Carolina Pulido Cruz (cpulido@serviciocivil.gov.co) for signature  
2022-06-22 - 1:04:53 PM GMT
-  Email viewed by Carolina Pulido Cruz (cpulido@serviciocivil.gov.co)  
2022-06-22 - 1:15:12 PM GMT
-  Document e-signed by Carolina Pulido Cruz (cpulido@serviciocivil.gov.co)  
Signature Date: 2022-06-22 - 1:15:32 PM GMT - Time Source: server
-  Document emailed to Fabian Ricardo Romero Suárez (fromero@serviciocivil.gov.co) for signature  
2022-06-22 - 1:15:33 PM GMT
-  Email viewed by Fabian Ricardo Romero Suárez (fromero@serviciocivil.gov.co)  
2022-06-22 - 1:24:45 PM GMT
-  Document e-signed by Fabian Ricardo Romero Suárez (fromero@serviciocivil.gov.co)  
Signature Date: 2022-06-22 - 1:25:00 PM GMT - Time Source: server
-  Document emailed to almendez@serviciocivil.gov.co for signature  
2022-06-22 - 1:25:02 PM GMT
-  Email viewed by almendez@serviciocivil.gov.co  
2022-06-22 - 1:52:49 PM GMT
-  Document e-signed by ALBA LIGIA MENDEZ MATAMOROS (almendez@serviciocivil.gov.co)  
Signature Date: 2022-06-22 - 1:54:23 PM GMT - Time Source: server
-  Document emailed to Nidia Rocio Vargas (nidia.vargas@serviciocivil.gov.co) for signature  
2022-06-22 - 1:54:25 PM GMT

 Email viewed by Nidia Rocio Vargas (nidia.vargas@serviciocivil.gov.co)


2022-06-22 - 2:04:55 PM GMT

 Document e-signed by Nidia Rocio Vargas (nidia.vargas@serviciocivil.gov.co)


Signature Date: 2022-06-22 - 2:37:42 PM GMT - Time Source: server

 Document emailed to Sonia Astrid Solorzano Obando (ssolorzano@serviciocivil.gov.co) for signature


2022-06-22 - 2:37:43 PM GMT

 Email viewed by Sonia Astrid Solorzano Obando (ssolorzano@serviciocivil.gov.co)

2022-06-22 - 2:42:23 PM GMT

 Signer Sonia Astrid Solorzano Obando changed full name at signing to SS

2022-06-22 - 2:50:15 PM GMT

 Document e-signed by SS (ssolorzano@serviciocivil.gov.co)

Signature Date: 2022-06-22 - 2:50:16 PM GMT - Time Source: server

 Agreement completed.

2022-06-22 - 2:50:16 PM GMT