

DECRETO 392 DE 2015

(Octubre 05)

"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las que le confiere el numeral 4 del artículo 38 del Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 257 de 2006 y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en su artículo [2°](#) establece que los fines esenciales del Estado son 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](#) de la Carta Política y el artículo [3°](#) de la Ley 489 de 1998 señalan 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, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Así mismo, en el artículo 4° de la Ley 489 de 1998 se dispone 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.

Que el literal f) del artículo 48° del Acuerdo Distrital 257 de 2006, mediante el cual se estableció la estructura, organización y funcionamiento de las entidades y organismos del Distrito Capital, al definir la naturaleza, objeto y funciones de la Secretaría General, señala que le corresponde la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital y que para ese fin establecerá el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales.

Que mediante diferentes actos administrativos, entre ellos la Directiva 003 de 2007, y las Circulares [051](#) de 2007 y [067](#) de 2010, de la Secretaría General, en cumplimiento de la anterior función, impartió directrices a efectos de establecer la figura del Defensor de la Ciudadanía, encontrando que algunas entidades distritales crearon la figura y adoptaron su reglamento, asignándoles responsabilidades en materia de protección de los derechos de la ciudadanía ante el establecimiento público, así como velar por la obtención de respuesta y resolución de requerimiento,

establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios de la entidad y conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos.

Que en el marco de lo establecido en el literal e) del artículo 18º del Decreto Distrital 267 del 2007, mediante el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de esta entidad, adelantó un ejercicio diagnóstico sobre la efectividad y el rol de la figura del Defensor en el Distrito Capital en relación con las quejas y reclamos de la ciudadanía, para lo cual se realizaron gestiones interinstitucionales entre la Secretaría General y la Veeduría Distrital, con el respaldo académico de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, que concluyó en un estudio que identificó entre otras las siguientes dificultades: Falta de claridad en el alcance de la figura; duplicidad de funciones y actividades adicionales a las asignadas sin el reconocimiento de las mismas y poco respaldo institucional, bajo nivel de autonomía e independencia cuando la figura no recae en el nivel directivo impidiéndole actuar con imparcialidad; bajo nivel de confianza de los ciudadanos en la figura e imposibilidad de cumplir con sus altas expectativas y en consecuencia, se concluyó la necesidad de lograr un nuevo diseño institucional de la figura del Defensor del Ciudadano.

Que los resultados del estudio sobre la efectividad del Defensor del Ciudadano, así como el análisis sobre su implementación en las entidades y organismos del Distrito Capital permiten determinar que a efectos de fortalecer la figura del Defensor del Ciudadano, es necesario aclarar el alcance de sus responsabilidades en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., adoptada mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, el cual en sus artículos 14 y 15 determina que la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dirigirá y coordinará la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases 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.

Que tal como lo prevé el mencionado Decreto [197](#) de 2014, 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 (sic) entidades del Distrito Capital y en consecuencia, es necesario garantizar los recursos financieros y el capital humano que permita su implementación.

Que de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 21 y 22 del Decreto *ibídem* 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; y asimismo determina que cada uno de los actores del servicio deberá destinar los recursos necesarios para la implementación,

funcionamiento y sostenibilidad del modelo de servicio de atención al ciudadano, incorporando en sus procesos de Planeación las necesidades de financiamiento del servicio, ya sea en la planeación local, planes operativos anuales de inversión, o Sistemas de Gestión, entre otros.

Que para garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, se requiere el compromiso de la Alta Dirección de las entidades y organismos del Distrito Capital, en el establecimiento de canales de interlocución y comunicación efectivas entre la Administración y la ciudadanía.

Que en este orden de ideas, se hace necesario posicionar el Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, determinando que debe ser ejercido por el representante legal o un delegado del nivel directivo de cada una de las entidades y organismos que conforman la Administración Distrital, cuya función está orientada a garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.

Que en mérito de lo expuesto,

DECRETA:

Artículo 1°.- En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

Parágrafo 1°: Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo.

Parágrafo 2°: El representante legal dictará los lineamientos al interior de cada entidad y o organismos distrital, con el fin de determinar la debida implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materias 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.

Artículo 2°.- El Defensor de la Ciudadanía ejercerá las siguientes funciones:

a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.

c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

Artículo 3º.- La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, coordinará la debida implementación de la figura del Defensor de la Ciudadanía, para ello solicitará y consolidará los respectivos informes y documentos técnicos, que elaboren los Defensores de la Ciudadanía en el marco del seguimiento a la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases.

Artículo 4º.- Las entidades y organismos distritales contarán con un periodo de cuatro (4) meses para la implementación de las decisiones aquí adoptadas, contados a partir de la fecha de la publicación del presente decreto.

Artículo 5º.- El presente decreto deroga todas las normas y disposiciones que le sean contrarias, y deja sin efectos la Directiva [003](#) de 2007, la Circular [051](#) de 2007, la Circular [067](#) de 2010 de la Secretaría General.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá D.C., a los 05 días del mes de octubre del año 2015

GUSTAVO PETRO U.
Alcalde Mayor
MARTHA LUCÍA ZAMORA ÁVILA
Secretaria General

NOTA: Publicado en el Registro Distrital 5688 de octubre 06 de 2015