

**RESOLUCIÓN N° 759930**
(11 de diciembre de 2024)

“Por medio de la cual se designa la figura del Defensor(a) de la Ciudadanía, se adopta su manual operativo y se deroga la Resolución SDM 078 de 2019”

EL(LA) SECRETARIA DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD- SDM, en ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas en los numerales 17 y 20 del artículo 4 del Decreto 672 de 2018, el parágrafo 3 del artículo 13 y el parágrafo del artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, 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 23 ídem, establece el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que el artículo 74 íbidem, consagra el derecho de las personas a acceder a los documentos públicos oficiales, salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo 209 ejusdem dispone 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 9 de la Ley 489 de 1998 *“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”*, señala: *“(…) Las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y de conformidad con la presente Ley, podrán mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias. (…)”*

Que el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, señala los deberes de las autoridades en la atención al público, entre los cuales se encuentran el trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción, la garantía de atención personal, la asignación a dependencias especializadas de la atención de quejas, reclamos y orientación al público y la adopción de medios tecnológicos para la atención de peticiones, quejas denuncias o reclamos, así como para el trámite y resolución de peticiones.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

PA01-PR16-MD03 V 3.0
Secretaría Distrital de Movilidad
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Para la SDM la transparencia es fundamental. Reporte hechos de soborno en www.movilidadbogota.gov.co

**RESOLUCIÓN NÚMERO 759930 DE 2024**

“Por medio de la cual se designa la figura del Defensor(a) de la Ciudadanía, se adopta su manual operativo y se deroga la Resolución SDM 078 de 2019.”

Que según el artículo 7 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.”*, el objetivo general de la política pública de servicio a la ciudadanía es *“(…) 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”*.

Que en virtud del parágrafo segundo del artículo 15 ídem, *“El Defensor del Ciudadano será garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.”*

Que el documento CONPES D.C. Número 03 de 2019, *“Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”*, aprobado el 24 de septiembre de 2019, estableció como meta producto el numeral 2.1.1. que dispone la expedición de: *“Decreto para regulación de aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía.”*, a cargo de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que en cumplimiento de lo anterior, mediante el Decreto Distrital 847 de 2019, *“Por medio del cual se establecen y unifican 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”*, se actualizan algunas definiciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y se propende por el fortalecimiento de la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Que el artículo 13 ídem, dispone 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 artículo 14 ídem, establece las funciones del defensor del ciudadano en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Que en virtud del parágrafo del precitado artículo 14, el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, debe ser adoptado por las entidades y organismos del Distrito.

Que el numeral 4 del artículo 2 del Decreto Distrital 140 de 2021, *“Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.”*, señala que dicha entidad es la responsable de *“(…) Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin la Secretaría General*

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

PA01-PR16-MD03 V 3.0
Secretaría Distrital de Movilidad
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Para la SDM la transparencia es fundamental. Reporte hechos de soborno en www.movilidadbogota.gov.co

**RESOLUCIÓN NÚMERO 759930 DE 2024**

“Por medio de la cual se designa la figura del Defensor(a) de la Ciudadanía, se adopta su manual operativo y se deroga la Resolución SDM 078 de 2019.”

reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias”.

Que mediante el Decreto Distrital 542 de 2023, “*Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones*”, el Distrito establece lineamientos para gestionar de manera integral la relación de las entidades distritales del sector central con la ciudadanía, usuarios, grupos de interés y de valor; garantizando criterios diferenciales de accesibilidad y un enfoque de derechos, diferencial y de género para acceder a la oferta pública del Estado.

Que la Secretaría Distrital de Movilidad adoptó la figura de Defensor del Ciudadano mediante Resolución SDM. 078 del 18 de febrero de 2019, en la cual se establecieron como funciones las previstas en el Decreto Distrital 392 de 2015, se designó como Defensor del Ciudadano al Director de Atención al Ciudadano, y como suplente el Subdirector de Contravenciones.

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expidió la Resolución 216 de 2024 “*Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital*” a la Versión No. 2, como una herramienta de gestión que facilite su ejercicio como garante de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y de su articulación con las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión, de manera eficiente e integral.

Que de acuerdo con lo expuesto, es necesario fortalecer la figura del defensor del ciudadano de acuerdo con las disposiciones normativas distritales emitidas con posterioridad a la Resolución SDM 078 de 2019, así como adoptar el Manual Operativo del defensor de la ciudadanía del Distrito Capital de conformidad con los lineamientos establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y en consecuencia es necesario emitir el presente acto administrativo y derogar la Resolución 078 de 2019.

Que en mérito de lo expuesto, la Secretaría Distrital de Movilidad

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA. Designar la figura del defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Movilidad al Director(a) de Atención al Ciudadano, y como suplente al Subdirector(a) de Contravenciones.

PARÁGRAFO. El Secretario(a) Distrital de Movilidad podrá, en cualquier momento, reasumir la competencia delegada para realizar cualquier trámite contractual o para revisar los actos expedidos por el delegatario, de conformidad con lo previsto en el artículo 12 de la Ley 489 de 1998, o la norma que lo modifique, sustituya o adicione.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

PA01-PR16-MD03 V 3.0
Secretaría Distrital de Movilidad
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

3

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Para la SDM la transparencia es fundamental. Reporte hechos de soborno en www.movilidadbogota.gov.co

**RESOLUCIÓN NÚMERO 759930 DE 2024**

“Por medio de la cual se designa la figura del Defensor(a) de la Ciudadanía, se adopta su manual operativo y se deroga la Resolución SDM 078 de 2019.”

ARTÍCULO SEGUNDO. FUNCIONES. El defensor de la Ciudadanía ejercerá las siguientes funciones, en concordancia con lo establecido en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019:

1. Velar porque la Entidad 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 Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, 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.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

ARTÍCULO TERCERO. - MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR(A) DE LA CIUDADANÍA. Adoptar en la Secretaría Distrital de Movilidad el “Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital”, versión 2, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante Resolución No. 216 de 2024 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya. El mencionado Manual operativo hace parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO: - COMUNICAR la presente resolución al Director(a) de Atención al Ciudadano y al Subdirector(a) de Contravenciones.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

PA01-PR16-MD03 V 3.0
Secretaría Distrital de Movilidad
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Para la SDM la transparencia es fundamental. Reporte hechos de soborno en www.movilidadbogota.gov.co



RESOLUCIÓN NÚMERO 759930 DE 2024

“Por medio de la cual se designa la figura del Defensor(a) de la Ciudadanía, se adopta su manual operativo y se deroga la Resolución SDM 078 de 2019.”

ARTÍCULO QUINTO. - RECURSOS. - Contra la presente resolución no procede recurso alguno, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO SEXTO. - VIGENCIA La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución SDM 078 de 2019.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los once día(s) del mes de Diciembre de 2024.



Claudia Andrea Diaz Acosta
Secretaria de Despacho

Firma mecánica generada en 11-12-2024 03:51 PM

Aprobó: Adriana Ruth Iza Certuche-Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía

Aprobó: Alejandra Rojas Posada-Dirección de Atención al Ciudadano

APROBÓ: Paulo Andrés Rincón Garay – Subsecretario de Gestión Jurídica.

REVISÓ: Natalia Catalina Cogollo Uyabán – Directora de Normatividad y Conceptos.

Jenny Abril Forero – Asesora Despacho

ELABORÓ: María Angélica Torrado Santos - Dirección de Atención al Ciudadano.

Angélica Marcela Gómez Bolívar - Dirección de Atención al Ciudadano.

Fabían Iguaivita Dirección de Atención al Ciudadano.

Carolina Maldonado - Dirección de Atención al Ciudadano.

Diego Pardo Garavito- Dirección de Atención al Ciudadano.

María Fernanda Aldana Rincón – Dirección de Normatividad y Conceptos.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

PA01-PR16-MD03 V 3.0
Secretaría Distrital de Movilidad
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Para la SDM la transparencia es fundamental. Reporte hechos de soborno en www.movilidadbogota.gov.co