



DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
GOBERNACIÓN

DECRETO

"POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA"

**EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA** en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, y en especial las conferidas en los artículos 209 y 305 de la Constitución Política, la Ley 489 de 1998 y

CONSIDERANDO

1. Que la Constitución Política en su artículo 2° establece que *"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 (...)"*.
2. Que el artículo 209 de la Constitución Política señala 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."*
3. Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 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. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general."*
4. Que el artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano —SNSC— *"como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano"* y dentro de los objetivos del Sistema están *"fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan"*, así como, *"fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas."*
5. Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió el documento CONPES 3649 de 2010, mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios

*"POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA"*

prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

6. Que mediante la Ordenanza 17 del 15 de agosto de 2018, se adoptó la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el departamento de Antioquia, como parte del modelo integral de atención a la ciudadanía de la Gobernación de Antioquia.
7. Que la citada Ordenanza en su artículo segundo, manifiesta que va dirigida a todos los organismos y entidades de la administración pública departamental, a sus servidores públicos y particulares que llevan a cabo funciones administrativas, que las reglas relativas a la política pública de atención a la ciudadanía establecidas serán marco de referencia para los 125 municipios y sus entidades y organismos al momento de adoptar la política de atención a la ciudadanía a nivel municipal. Que así mismo, en su artículo décimo segundo, se crea el Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía, como la instancia encargada de articular e implementar la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el departamento de Antioquia.
8. Que para consolidar este proceso transversal, resulta necesario un trabajo concertado y conjunto de todas las partes interesadas, que tienen injerencia en la prestación de los servicios de cara a la ciudadanía en el Departamento, y que ofrecen y/o demandan servicios a través de los diferentes canales y medios de interacción de tal forma, que la atención a la ciudadanía sea uniforme en lo referente a los requerimientos y acceso a la información, trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), y en general todo lo relacionado con la atención ciudadana en el Departamento.

En mérito de lo expuesto,

### DECRETA

**Artículo 1°. Definición.** El Defensor del Ciudadano en la Entidad es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad, inclusión y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, para la protección de los derechos y deberes.

**Artículo 2°. Requisitos.** En todos los organismos y entidades de la administración pública del departamento de Antioquia existirá un defensor del ciudadano que será desempeñado por un servidor público con vinculación en carrera administrativa o provisionalidad como mínimo, de nivel profesional universitario o de nivel directivo, perteneciente a un área misional o estratégica que esté asociado con atención a la ciudadanía, quien velará por la implementación de las acciones administrativas necesarias para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

**Parágrafo.** Este servidor deberá llevar como mínimo un año en la Entidad y no podrá tener procesos disciplinarios activos.

**Artículo 3°. Elección.** El defensor del ciudadano deberá ser elegido en cada entidad pública por un periodo máximo de dos (2) años, que se contarán a partir de la fecha de la comunicación de la elección.

"POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA"

**Parágrafo 1°.** El proceso de selección del defensor del ciudadano en cada entidad pública del departamento de Antioquia deberá ser realizado por la dependencia encargada de las funciones asociadas a la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Entidad, mediante convocatoria interna, para que los servidores públicos se postulen al cargo. En la inscripción deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos anteriormente descritos.

**Parágrafo 2°.** El proceso de inscripción y elección deberá ser definido por la entidad y comunicado oportunamente a todos los servidores públicos.

**Artículo 4°. Suplentes.** En caso de faltas temporales o absolutas del servidor elegido como defensor del ciudadano, se deberá contar con un suplente.

**Parágrafo.** Su forma de elección será determinada por la entidad desde el proceso de elección del defensor.

**Artículo 5°. Principios.** Como principios orientadores del defensor del ciudadano se encuentran:

- **Asesoría.** Contribuir con la presentación de recomendaciones a la Entidad, que permitan mejorar el servicio a la ciudadanía.
- **Transparencia.** Generar una relación de confianza y seguridad con los ciudadanos por medio del acceso a la información de manera oportuna, clara y completa de la gestión pública.
- **Independencia.** Las actuaciones que se surtan serán ejercidas con absoluta independencia de las instancias de la Entidad.
- **Objetividad.** Garantizar imparcialidad y objetividad en la toma de decisiones y en la respuesta a los requerimientos de su conocimiento.
- **Oportunidad.** Atender dentro de los términos de ley los requerimientos que sean de su conocimiento.

**Artículo 6°. Funciones.** El defensor de la ciudadanía ejercerá las siguientes funciones, sin perjuicio de las que tenga definidas en el cargo que tiene en la Entidad:

- a. Velar por la protección de los derechos y deberes de los ciudadanos en la prestación del servicio efectuado por las dependencias de la entidad en la que se encuentra vinculado.
- b. Realizar seguimiento a la implementación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en la entidad, así como el cumplimiento de la normatividad asociada al relacionamiento con el ciudadano.
- c. Proponer estrategias o acciones para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a las dependencias de la Entidad a través de los diferentes canales de interacción.
- d. Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad.

"POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA"

- e. Presentar informes semestrales sobre el ejercicio de sus funciones, el estado del servicio en el marco del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía y las recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre la Entidad y los ciudadanos.
- f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

**Artículo 7°. Impedimentos o conflictos de interés.** El defensor del ciudadano se encuentra sujeto al régimen de prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflictos de intereses definidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el Código General Disciplinario y aquellas que la adicionen, modifiquen o deroguen.

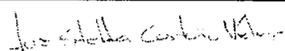
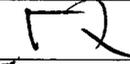
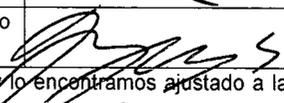
**Artículo 8°.** Todos los organismos y entidades de la Administración Pública Departamental contarán con un periodo de seis (6) meses para la implementación de las decisiones aquí adoptadas, contados a partir de la fecha de la publicación del presente acto administrativo.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

**ANÍBAL GAVIRIA CORREA**  
Gobernador de Antioquia

**JUAN GUILLERMO USME FERNÁNDEZ**  
Secretario General

**MARILUZ MONTOYA TOVAR**  
Secretaria de Suministros y Servicios (E)

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyecto:	Luz Stella Castaño Vélez – Directora de Atención a la Ciudadanía		30/09/2021
Revisó	Alexander Mejía Román – Director de Asesoría Legal y de Control		6/10/21
Aprobó	David Andrés Ospina Saldarriaga – Subsecretario Prevención del Daño Antijurídico		11-10-21
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma			