



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

y La Naturaleza

Bogotá, 09/03/2026

Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano

Grupo de Servicio a la
Ciudadanía

#BuenFuturoHoy

Contenido

Introducción - Objetivo

Base legal

Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano

Documentos que componen los lineamientos de servicio integral al ciudadano:

- **Protocolo De Servicios De La Entidad**
- **Portafolio De Servicios De La Entidad**
- **Carta De Trato Digno**
- **Política y Lineamientos generales para la implementación del proceso de Rendición de Cuentas Defensoría del Pueblo**

Introducción

Se configura como un criterio orientador que irradia a la totalidad de las acciones defensoriales, con el propósito de brindar un servicio de calidad en la institución del Estado a la que la Constitución Política le ha asignado la misión de velar por la promoción, ejercicio y garantía de los Derechos Humanos.

La atención y el buen servicio son aspectos relevantes, toda vez que es adecuado prestarlos con los más altos niveles de calidad.

Entendiendo que nuestra razón de ser es el ciudadano, la Defensoría del Pueblo trabaja bajo una visión estratégica que tiene como eje principal de su proceso continuo de mejora y transformación, un modelo de atención al ciudadano claro y eficiente. En esta vía, los Lineamientos de servicio integral al ciudadano, buscan establecer las pautas y puntos clave para la atención del ciudadano, definiendo el correcto proceder para lograr la eficiencia en la implementación de acciones relacionales y de comunicación con aquellos usuarios que buscan una asesoría, orientación y acompañamiento por parte de la Defensoría del Pueblo.

Cada servidor público o contratista de la Defensoría del Pueblo ejercerá un rol fundamental en la orientación al ciudadano, por ello estará capacitado para proporcionar la información adecuada en términos de servicios y trámites ofrecidos.

Base legal

Constitución Política de Colombia:

Derechos

- Artículo 2. 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.
- Artículo 123. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad.
- Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Deberes

- Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución.
- Artículo 209. 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.
- Ley 489 del 29 de diciembre 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”. Al referir en su Artículo 15, la

creación del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

- Ley 962 del 8 de julio de 2005. “Por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”, a través de la cual se toman los principios rectores: 7 reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.
- Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995. “Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”, reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano en la Policía Nacional.
- Decreto 2623 de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la 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.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

- Ley 1474 de 2011. “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”, establece en su Artículo 76 la obligación de crear en la entidad por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.
- Decreto 018 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” Decreto 025 de 2014. Por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo. Capítulo VII Secretaría General Artículo 19 número 7: Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias y personas que laboran en la Entidad, en coordinación y articulación con la Oficina de Control Interno.
- Ley 1755 de 2015 se reguló el Derecho de Petición y se sustituyó el título II capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Normas Técnicas

Para poder garantizar de manera efectiva e integral un servicio al usuario con verdadera calidad se hace necesario el tener en cuenta los principios consagrados en las normas técnicas y así obtener una orientación más clara y detallada:

Plan Anticorrupción De Atención Al Ciudadano

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, del artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, y la Ley 1712 de 2014, anualmente se elabora la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano con el fin de cumplir lo siguientes objetivos:

1. Identificar y prevenir la materialización de los riesgos de corrupción, aplicando la metodología establecida.
2. Facilitar el acceso a los servicios que ofrece la entidad automatizando los trámites existentes.
3. Brindar información institucional de interés a la ciudadanía y facilitar el control social, mediante la generación de espacios efectivos de participación.
4. Fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal vinculado a la entidad a través de los diferentes canales.
5. Garantizar el acceso a la información pública en posesión o bajo control de la entidad, como derecho fundamental de los ciudadanos. Es importante señalar que dicho plan es formulado por los líderes de cada uno de sus componentes bajo la coordinación de la Oficina de Planeación y aprobado por la alta dirección; además, puede ser consultado en la página web institucional / Atención al Ciudadano.

Los **Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano** de la Defensoría del Pueblo están enmarcados en el desarrollo de cuatro grandes documentos que son:

1. El Protocolo de Servicios de la Entidad:

Documento que contiene los lineamientos generales del modelo de atención y servicio de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, cuya finalidad es la de garantizar una atención adecuada de nuestros usuarios, permitiendo el acceso a los trámites y servicios que ofrece la Entidad, en términos de igualdad, oportunidad, y bajo estándares de eficiencia y eficacia.

Como servidores públicos es nuestro compromiso trabajar permanentemente en el fortalecimiento de la calidad de la atención ofrecida a través de los diferentes canales de atención (telefónico, presencial, virtual, escrito, entre otros), buscando una mejor interacción con los usuarios de la Defensoría del Pueblo, garantizando un trato digno y solidario a quienes requieren de la asesoría y prestación de servicios relacionados con el ejercicio de los derechos humanos.

<https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/Lineamientos-Servicio-Ciudadano.pdf>

2. El Portafolio de servicios de la Entidad:

El portafolio de servicios y procedimientos administrativos (OPAS) de la Defensoría del Pueblo es una herramienta de consulta dirigido a la ciudadanía, en el que se dan a conocer los servicios que ofrece la entidad, así como los requisitos, pasos o acciones que se han determinado dentro de los diferentes procesos misionales, con el propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los mismos, lo que se denomina como "otros procedimientos administrativos (OPAS)", según el Decreto Ley 019 de 2012 y la Resolución externa 1099 de 2017.

En este sentido, este documento busca a través de un lenguaje sencillo y amigable facilitar el entendimiento del propósito misional de la Defensoría del Pueblo, indicando los servicios que brinda la entidad, cómo y cuándo acceder a ellos.

<https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/Lineamientos-Servicio-Ciudadano.pdf>

<https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/1835/Carta-de-trato-dignoal-ciudadano.htm>

3. Carta de trato Digno:

Documento de la Defensoría del Pueblo cuyo propósito es fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía, bajo el compromiso de un trato equitativo, respetuoso, diligente y digno, en el marco de la definición de los principios y valores de la entidad, los derechos de los ciudadanos frente a la Entidad, y los deberes de los ciudadanos frente a la Entidad.

Publicado en:

Página web: <https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/1835/Carta-de-trato-digno-al-ciudadano.htm>

Mapa de Procesos:

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Direccionamiento%20Estrategico/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/Carta%20de%20trato%20digno%20al%20usuario.pdf>

4. Política y Lineamientos generales para la implementación del proceso de Rendición de Cuentas Defensoría del Pueblo:

La Política y Lineamientos generales para la implementación del proceso de Rendición de

Cuentas define los lineamientos metodológicos para implementación efectiva e integral el ejercicio de diálogo de rendición de cuentas de la Defensoría del Pueblo.

Aquí se contemplan las orientaciones generales para implementar el proceso de rendición de cuentas, así como las etapas que se deben surtir para la formulación de la estrategia de implementación, la cual es definida y ejecutada por la Vicedefensoría, de acuerdo con el plan de divulgación y estrategia de comunicaciones de cada administración.

<https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/Lineamientos-Servicio-Ciudadano.pdf>

<https://www.defensoria.gov.co/es/public/atencionciudadanoa/1835/Carta-de-trato-dignoal-ciudadano.htm>