

# Defensor al ciudadano

**Propósito:** el defensor del ciudadano de la Subred Sur actúa con transparencia y tiene como propósito escuchar activamente a los grupos de valor y a la ciudadanía con respecto a los trámites y servicios ofrecidos. Gestiona adecuadamente las peticiones para generar estrategias y oportunidades de mejora e innovación.



**ANDREA LÓPEZ GUERRERO**  
Jefe de la oficina de participación comunitaria y servicio a la ciudadanía

## Funciones del defensor

- 1 Atender al ciudadano cuando este acuda a él al percibir que sus derechos como usuario han sido vulnerados.
- 2 Garantizar el cumplimiento, implementación y seguimiento de la política de servicio a la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios.
- 3 Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación de los servicios y atención a la ciudadanía.
- 4 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.
- 5 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.
- 6 Presentar a la entidad un informe semestral acerca de la gestión realizada en el que sugiera estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano.

## Contacto



De manera presencial:  
Calle 64C Sur #27-32



730 00 00  
Ext. 41017



Bogotá  
te escucha

Sistema Distrital para la Gestión  
de Peticiones Ciudadanas



[contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co)