



# ¿SABES QUÉ HACE EL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA?



**1** Vela por que la EAAB- ESP cumpla con el servicio a la ciudadanía.

**2** Facilita la interacción entre la EAAB-ESP y la ciudadanía generando confianza.

**3** Analiza e identifica los problemas que presenta la ciudadanía en trámites y servicios.

**4** Promueve los derechos y deberes de la ciudadanía.

**5** Promueve el uso 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** Elabora y presenta los informes que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

**7** Hace un ejercicio eficiente de las funciones asignadas.



\* Figura bajo el marco de la *Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía* que establece el servicio a la ciudadanía como el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna. (Decreto 197 de 2014) y adoptado en la EAAB (Decreto Distrital 847 de 2019) mediante Resolución 1074 de 2020.

