INFORME DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE APOYO LOGÍSTICO

1. INFORMACIÓN DEL EVENTO.

Nombre: Socialización y retroalimentación de los lineamientos para el nuevo manual operativo del defensor de la ciudadanía
Fecha: 14 de septiembre de 2026
Lugar: Secretaría General – Aulas Barulé 1 y 2
Horario: 8:00 a.m. – 10:00 a.m.
Dependencia que solicita: Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

2. OBJETIVO

Mesa de trabajo con los Defensores de la Ciudadanía distritales para socializar y retroalimentar la propuesta de lineamientos para la actualización del Manual Operativo del Defensor, de conformidad con los cambios definidos en el Decreto 207 de 2026.

3. JUSTIFICACIÓN.

Con la expedición del Decreto 207 de 2026, se introdujeron cambios en las funciones del rol del Defensor de la Ciudadanía, con la finalidad de contar con un actor estratégico al interior de las entidades, encargado de aportar una mirada desde la perspectiva ciudadana, identificar situaciones que puedan afectar el relacionamiento con la entidad, formular recomendaciones, poner asuntos en conocimiento de las instancias competentes, promover su atención y acompañar el seguimiento de aquellas actuaciones que se deriven directamente de sus recomendaciones o de las funciones expresamente asignadas por el Decreto. Por lo tanto, se hace necesario desarrollar espacios de trabajo con los servidores públicos que hoy ejercen dicho rol en las entidades distritales y que pueden aportar con su perspectiva desde la implementación.

Servicios solicitados:

- "Estación de Café Protocolo Capuchino, café o tinto de 6 oz. Agua, jugos naturales de 10 oz. Botella de gaseosa de 400 ml. 2 tipos de canapé: Proteína 100 gr ,Muffins y colaciones. Atender solicitudes de enfoque diferencial. Incluye transporte, menaje (loza nacional de cerámica), greca y servicio (servicio en plato o dispuesto sobre mesa de estación de servicio). Servicio-cocina: persona encargada de mise en place, porciona y emplata." (De manera particular se solicitó reemplazar la bebida caliente -capuchino, café o tinto-, por un producto adicional de panadería, tipo muffin o colaciones) - **45 Unidades**

- Mesero Personal con certificación en manipulación de alimentos, excelente presentación personal y vestimenta acorde con el tipo de evento, conforme a las instrucciones de la entidad. Debe contar con actitud de servicio, conocimientos básicos en cocina y protocolo. – **1 Mesero**

Actividades desarrolladas

Durante la sesión se desarrollaron los siguientes temas:

No.	Orden del Día	Descripción
1	Registro	Ingreso y registro de los Defensores de la Ciudadanía y/o sus delegados. Orientación para su ubicación en las mesas de trabajo previamente organizadas.
2	Verificación de asistencia y llamado a lista	Verificación de asistencia de las entidades participantes y confirmación de los Defensores o delegados presentes.
3	Palabras de bienvenida	Agradecimiento por la participación y presentación del sentido estratégico del encuentro. Se destaca el papel del Defensor como voz de la perspectiva ciudadana dentro de las entidades, su capacidad de generar recomendaciones y promover mejoras, y su función articuladora. Se presenta brevemente el propósito del taller: avanzar conjuntamente hacia una adecuada implementación de los nuevos lineamientos.
4	Rompehielo - "¿En qué se parecen...?"	Ejercicio breve para activar el pensamiento divergente. Los participantes cuentan con 15 segundos para encontrar la mayor cantidad posible de similitudes entre dos conceptos aparentemente desconectados. Se realizan una o dos rondas y se comparten algunas respuestas. El cierre conecta el ejercicio con la necesidad de buscar nuevas perspectivas y soluciones durante el taller.
5	Presentación de los nuevos lineamientos del Defensor de la Ciudadanía	Presentación sintética de los nuevos lineamientos. Se inicia mostrando cómo fueron acogidas las recomendaciones realizadas previamente por los Defensores: mayor orientación a resultados e incidencia, mejor delimitación del rol frente a otras áreas y simplificación de reportes y evidencias. Posteriormente se presenta la lógica general de los nuevos lineamientos y una síntesis de las ocho funciones, profundizando en las funciones 1 a 6. Se aclara que el propósito del taller no es reabrir la discusión sobre su formulación, sino construir recomendaciones para facilitar su implementación.
6	Taller - aporte individual	Se conforman 6 mesas, una por cada función del Defensor y su lineamiento. Cada participante revisa individualmente el lineamiento asignado y registra sus recomendaciones desde tres perspectivas: **TIP:** ¿qué debería hacer un Defensor para implementarlo bien? **BUENA PRÁCTICA:** ¿qué experiencia, herramienta o forma de articulación podría ser útil para otros Defensores? **ALERTA:** ¿qué dificultad o riesgo conviene anticipar y cómo podría manejarse?
7	Taller - construcción colectiva y priorización	Construcción colectiva (15 min): los participantes comparten sus aportes individuales, agrupan coincidencias y complementan las ideas desde su experiencia. Priorización (5 min): cada mesa selecciona y redacta 3 recomendaciones prioritarias para la implementación del lineamiento. No se busca elaborar una relatoría ni modificar el texto del lineamiento.

No.	Orden del Día	Descripción
8	Conversación colectiva - recomendaciones para la implementación	Cada una de las seis mesas dispone de máximo 5 minutos para presentar sus 3 recomendaciones prioritarias. La moderación identifica brevemente coincidencias y aspectos transversales entre las funciones. Los demás aportes individuales y grupales quedan registrados para la sistematización posterior.
9	Cierre y siguientes pasos	Agradecimiento y síntesis del ejercicio. Se explica que los aportes serán sistematizados para fortalecer las orientaciones prácticas de implementación del nuevo Manual Operativo, incluyendo tips, buenas prácticas y alertas construidas a partir de la experiencia de los propios Defensores.
10	Paso a estación de protocolo, café	Se invita a los asistentes a pasar a la estación de café y alimentos para concluir el espacio de trabajo

REGISTRO FOTOGRÁFICO

Imagen 1 y 2. Presentación del Servicio





Imagen 3. Personal Meseros y encargado de servir



Bogotá D.C, 21 de septiembre de 2026.

Nubia Santofimio Camacho
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía