



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital
GOBIERNO

200

30 MAR 2012

RESOLUCIÓN NÚMERO

"Por la cual se designa el Defensor del Ciudadano en las 20 Alcaldías Locales de Bogotá D.C. – Secretaría de Gobierno"

EL SECRETARIO DISTRITAL DE GOBIERNO DE BOGOTÁ, D.C.

En uso de sus atribuciones legales y en especial las que le confiere el Decreto 539 de 2006 modificado por los Decretos 413 de 2010 y 260 de 2011 y la Directiva 003 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece 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 desconcentración y la delegación de funciones.

Que el literal f) del artículo 48 del Capítulo 1º Sector Gestión Pública del Acuerdo 257 de 2006 "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se expiden otras disposiciones", establece que es función básica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital, y para tal fin se establecerá el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales.

Que en desarrollo de lo anterior la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. expidió la Directiva 003 del 9 de agosto de 2007, en la que se solicita se establezca la figura del Defensor del Ciudadano en cada una de las Entidades Distritales.

Que mediante la Circular No. 067 de Agosto de 2010, se impartieron directrices para la designación de la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades de la Administración Distrital.

Que con fundamento en las anteriores normas y directrices mediante Resolución No. 317 del 10 de mayo de 2010 fue designado como Defensor del Ciudadano en las 20 Alcaldías Locales al profesional Especializado Código 222 Grado 24 del Grupo de Gestión Administrativa y Financiera; por cuanto de conformidad con la Resolución No 313 del 17 de marzo de 2006 tiene dentro de sus funciones Desarrollar los procesos necesarios para mejorar la gestión administrativa y financiera en la Oficina de Servicio al Ciudadano.

[Firma]

30 MAR 2012

200

RESOLUCIÓN NÚMERO _____

2

"Por la cual se designa el Defensor del Ciudadano en las 20 Alcaldías Locales de Bogotá D.C. – Secretaría de Gobierno"

Que mediante Circular 051 del 2 de noviembre de 2007, el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, divulgó una propuesta de reglamento para la implementación de la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales en la que sugiere que el defensor ciudadano tendrá un suplente quien lo reemplazará en sus faltas absolutas y temporales.

Que en mérito de lo expuesto

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Designar como Defensor Ciudadano en cada una de las 20 Alcaldías Locales al Profesional Especializado Código 222 Grado 24 – Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y Financiera.

PARAGRAFO: En ausencia temporal o absoluta del Profesional Especializado Código 222 Grado 24 – Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y Financiera, el Profesional Especializado Código 222 Grado 24 – Coordinador del Grupo de Gestión Jurídica ejercerá como Defensor Ciudadano.

ARTICULO SEGUNDO. FUNCIONES DE DEFENSOR CIUDADANO. Las Funciones del Defensor Ciudadano serán las siguientes:

1. Ser Vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la Secretaría de Gobierno para la protección de sus derechos.
2. Conocer y resolver en forma objetiva los requerimientos o quejas individuales, que los ciudadanos y ciudadanas presenten por el posible incumplimiento, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la oficina de Atención al Ciudadano en la Alcaldía Local
3. Resolverá las controversias que se generen en las relaciones entre la Alcaldía Local y sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) por los servicios que presta.



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital
GOBIERNO

30 MAR 2012

200

RESOLUCIÓN NÚMERO

3

"Por la cual se designa el Defensor del Ciudadano en las 20 Alcaldías Locales de Bogotá D.C. – Secretaría de Gobierno"

4. Asesorar al Alcalde Local en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas).
5. Presentar un informe semestral al Alcalde Local, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente. El informe indicara el número de requerimientos recibidos con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el Defensor del Ciudadano en sus decisiones, el número de requerimientos tramitados indicando el estado en que se encuentra a la fecha del informe, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. Dicho informe, podrá incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre Alcaldía Local y sus Usuarios.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga la resolución 317 del 13 de mayo de 2010.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los

30 MAR 2012

ANTONIO NAVARRO WOLFF
Secretario de Gobierno



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTA D.C

30 MAR 2012

Secretaría Distrital
GOBIERNO

201

RESOLUCIÓN NÚMERO

"Por la cual se designa el Defensor del Ciudadano en la Secretaría de Gobierno"

EL SECRETARIO DISTRICTAL DE GOBIERNO DE BOGOTA, D.C.

En uso de sus atribuciones legales y en especial las que le confiere el Decreto 539 de 2006 modificado por los Decretos 413 de 2010 y 286 de 2011 y la Directiva 003 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece 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 desconcentración y la delegación de funciones.

Que el literal f) del artículo 48 del Capítulo 1º Sector Gestión Pública del Acuerdo 257 de 2006 "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones", establece que es función básica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, formular, orientar y coordinar las políticas planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital, y para tal fin se establecerá el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales.

Que en desarrollo de lo anterior la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. expidió la Directiva 003 del 9 de agosto de 2007, en la que se solicita se establezca la figura del Defensor del Ciudadano en cada una de la Entidades Distritales.

Que mediante la Circular No. 067 de Agosto de 2010, se impartieron directrices para la designación de la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades de la Administración Distrital.

Que con fundamento en las anteriores normas y directrices mediante Resolución No. 206 del 26 de marzo de 2011 fue designado como Defensor del Ciudadano de la Secretaría de Gobierno Distrital al funcionario que ejerce las funciones dentro de la planta de personal como Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano

Que mediante Circular 051 del 2 de noviembre de 2007, el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. divulgó una propuesta de reglamento para la

N



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTA D.C

30 MAR 2012

Secretaria Distrital
GOBIERNO

201

RESOLUCIÓN NÚMERO

2

"Por la cual se designa el Defensor del Ciudadano en la Secretaria de Gobierno"

implementación de la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales en la que sugiere que el defensor ciudadano tendrá un suplente quien lo reemplazará en sus faltas absolutas y temporales.

Que en mérito de lo expuesto.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Designar como Defensor Ciudadano de la Secretaria Distrital al servidor público o contratista que ejerza las actividades de coordinación del área de Servicio al Ciudadano.

PARAGRAFO: En ausencia temporal o absoluta del servidor público o contratista que ejerza las actividades de coordinación de área de Servicio al Ciudadano el Secretario de Gobierno designará a quien deba reemplazarlo.

ARTICULO SEGUNDO. FUNCIONES DE DEFENSOR CIUDADANO. Las Funciones del Defensor Ciudadano serán las siguientes:

1. Ser Vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la Secretaria de Gobierno para la protección de sus derechos.
2. Conocer y resolver en forma objetiva los requerimientos o quejas individuales, que los ciudadanos y ciudadanas presenten por el posible incumplimiento, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la oficina de Atención al Ciudadano en la Secretaria de Gobierno.
3. Resolverá las controversias que se generen en las relaciones entre la Secretaría de Gobierno y sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) por los servicios que presta.
4. Asesorar a la Secretaria de gobierno en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas).
5. Presentar un informe semestral al Secretario de Gobierno, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente. El informe indicara el número de requerimientos recibidos, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTA D.C

Secretaría Distrital
GOBIERNO

30 MAR 2012

RESOLUCIÓN NÚMERO **201**

 3

"Por la cual se designa el Defensor del Ciudadano en la Secretaría de Gobierno"

Los criterios mantenidos por el Defensor del Ciudadano en sus decisiones, el número de requerimientos tramitados indicando el estado en que se encuentra a la fecha del informe, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. Dicho informe, podrá incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre la secretaría de gobierno y sus Usuarios.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga la resolución 206 del 26 de marzo de 2010.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá, D.C. a los

30 MAR 2012

ANTONIO NAVARRO WOLFF
Secretario de Gobierno