



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

RESOLUCIÓN No. **0236** ^{1/4} **10 MAY 2016**

"Por la cual se designa el(la) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno".

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

En uso de sus facultades legales y especialmente las que le confiere el Decreto 539 de 2006 y el Decreto 392 de 2015, 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 delegación y la desconcentración de funciones.

Que la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7º. señala los deberes de las autoridades en la atención al público, entre los cuales se encuentran el trato diligente y digno al usuario, la garantía de atención personal, la asignación a dependencias especializadas de la atención de quejas, reclamos y orientación al público y adoptar medios tecnológicos para la atención de peticiones, quejas denuncias o reclamos, así como para el trámite y resolución de peticiones.

Que el artículo 46 del Acuerdo Distrital 257 de 2006 establece que *"el Sector Gestión Pública tiene como misión coordinar la gestión de los organismos y entidades distritales y promover el desarrollo institucional con calidad en el Distrito Capital y fortalecer la función administrativa distrital y el servicio al ciudadano."*

Que mediante el Decreto Distrital 267 de 2007 *"Por el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones"* se dispuso como objeto de dicha entidad el mejoramiento del servicio a la ciudadana y ciudadano y respecto de su naturaleza,

M Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 - 17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



N° CO25A301 / N° GP0201

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Página 2 de 3

0236
19 0 MAY 2018

Continuación Resolución No.

"Por la cual se designa el(la) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno".

objeto y funciones básicas, definió también su competencia en la formulación, orientación y coordinación de políticas, planes y programas para la atención y prestación de dicho servicio. Además estableció dentro de su estructura organizacional la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.


Que después de un ejercicio diagnóstico sobre la efectividad y la implementación de la figura del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, se hizo necesario aclarar el alcance de sus responsabilidades en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C., consignada en el Decreto Distrital 197 de 2014.

Que en virtud de lo anterior, la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expidió el Decreto Distrital 392 de 2015, el cual dispone en su artículo 1º. que en todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía ejercido por el Representante Legal de la entidad, o su delegado quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía; y así mismo en su parágrafo 1º. señala: *"Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la entidad u organismo"*.

Que el referido Decreto en su artículo 2º. precisa las funciones del Defensor de la Ciudadanía.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto citado y a fin de destacar la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno, se hace necesario designar en tal calidad a un servidor del nivel directivo, quien deberá cumplir con las funciones estipuladas en la normatividad vigente, en el ámbito de la dirección de los procesos administrativos de la Secretaría.

En mérito de lo expuesto,

 Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820860
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



Nº CO236301 / Nº GP0201

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Continuación Resolución No. **0236**
10 MAY 2016

"Por la cual se designa el(la) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno".

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. Designar, en ejercicio de la facultad de delegación contemplada en el Parágrafo 1º. del artículo 1º. del Decreto Distrital 392 de 2015, como Defensor(a) de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno a el(la) servidor(a) público(a) que ejerza el cargo de Subsecretario(a) de Planeación y Gestión, o quien haga sus veces.

ARTÍCULO 2º. FUNCIONES DEL(A) DEFENSOR(A) DE LA CIUDADANÍA. Las Funciones del(a) Defensor(a) de la Ciudadanía serán las previstas en el artículo 2º. del Decreto Distrital 392 de 2015, sin perjuicio de las que le sean asignadas por el(la) Secretario(a) Distrital de Gobierno de acuerdo con las necesidades propias del servicio de atención a la ciudadanía y con las directrices que sean impartidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., de conformidad con la potestad de reglamentación contenida en el artículo 48 del Acuerdo Distrital 257 de 2006, modificado por el artículo 6º. del Acuerdo Distrital 638 de 2016.

ARTÍCULO 3º. La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga la Resolución Número 201 del 30 de marzo de 2012.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Miguel Uribe Turbay
MIGUEL URIBE TURBAY
Secretario de Gobierno
10 MAY 2016

Proyectó: Nelsy Adriana Cuervo Escobar – Profesional Subsecretaria de Planeación y Gestión
Aprobó: Lúbar Andrés Chaparro Cabra – Subsecretario de Planeación y Gestión

Revisó: Nayive Carrasco Patiño – Jefe Oficina Asesora Jurídica

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal. 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**