



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. 0121 DEL AÑO 2010

(04 FEB. 2011)

“POR LA CUAL SE DESIGNA, ADOPTA Y REGLAMENTA LA FIGURA DEL DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO(A) EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”

LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ, D. C.,
En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias, especialmente las conferidas en el Acuerdo 0348 de 2008, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y, a obtener pronta resolución.

Que el artículo 74 ibídem establece el derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos oficiales, salvo en los casos que establezca la ley.

Que la Constitución Política de Colombia, en los artículos 86, 87 y 88 de la norma establecen los mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos ciudadanos, tales como la tutela, la acción de cumplimiento y la acción popular, respectivamente.

Que, igualmente 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, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la desconcentración y la delegación de funciones.

Que el Acuerdo 257 de 2006 literal f) del artículo 48, señaló como función básica para la Administración Distrital la de: *"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. Para tal fin se establecerá el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales"*.

Que con fundamento en las anteriores normas y directrices se hace necesario establecer en el Concejo de Bogotá, D.C., la figura del Defensor(a) del Ciudadano, cuyo objetivo principal es velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios del ciudadano, así como ser el encargado de realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias tramitadas por el Concejo de Bogotá, D.C., verificando que el usuario obtenga respuesta oportuna a su solicitud por parte de las entidades de orden distrital y nacional y de la Corporación.





CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. 0121 DEL AÑO 2010

(04 FEB. 2011)

“POR LA CUAL SE DESIGNA, ADOPTA Y REGLAMENTA LA FIGURA DEL DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO(A) EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”

LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ, D. C.,
En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias, especialmente las conferidas en el Acuerdo 0348 de 2008, y

Que el Decreto 371 de 2010, “Por el cual se establecen los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción de Entidades y Organismos del Distrito Capital”, que establece en su artículo 3° la necesidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

1. La atención al ciudadano con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objetivo de la petición y dentro de los plazos legales.
2. El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas y reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor del ciudadano.
3. El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba la Entidad, así como la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos para ser presentado a las entidades que lo requieran.
4. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de atención al ciudadano encargado de las quejas y reclamos de todas las dependencias de la Entidad.
5. La una ubicación estratégica de una oficina encargada, con señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad, donde se localice el defensor de ciudadano y los funcionarios encargados del proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Que para tal efecto, se designará un funcionario de la planta global de mayor nivel jerárquico que el funcionario encargado del proceso de atención al ciudadano, de conformidad con la resolución 563 del 19 de octubre de 2009, quien ejercerá como Defensor del Ciudadano y realizará seguimiento al proceso de atención al ciudadano (P.Q.R.S), para lo cual se designará a un Profesional Especializado, código 222, grado 04 y se le señalará el marco en el que desarrollará dicha labor.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: *Adoptar la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Concejo de Bogotá, D.C., cuyo objetivo principal será el de verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, realizar seguimiento al proceso de atención al ciudadano (Petitioneras, Quejas, Reclamos y Solicitudes), y velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación sus servicios, en todas las dependencias de la entidad.*





CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. 0121 DEL AÑO 2010
(04 FEB. 2011)

“POR LA CUAL SE DESIGNA, ADOPTA Y REGLAMENTA LA FIGURA DEL DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO(A) EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”

LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ, D. C.,
En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias, especialmente las conferidas en el Acuerdo 0348 de 2008, y

ARTÍCULO 2º: Designar como Defensor(a) del Ciudadano en el Concejo de Bogotá D.C., a la Doctora ILBA JOHANNA CÁRDENAS, Profesional Especializado, código 222, grado 04, de la planta global, actualmente adscrita a la Mesa Directiva mediante la Resolución 563 del 19 de octubre de 2009, quien no podrá delegar dicha labor.

ARTÍCULO 3º: Serán principios orientadores del ejercicio como Defensor del Ciudadano los de imparcialidad, transparencia, objetividad y celeridad.

ARTÍCULO 4º: Objetivos Específicos del Defensor(a) del Ciudadano(a):

- a) Realizar seguimiento al Proceso de atención al ciudadano (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), del Concejo de Bogotá. D.C., para verificar si el usuario obtiene respuesta oportuna a su solicitud por parte de las entidades de orden distrital y nacional y de la Corporación con el fin de dar cumplimiento a las normas legales vigentes que rigen la materia.
- b) Verificar que las entidades distritales, nacionales, honorables concejales y directivos que tengan la competencia den respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios del proceso de atención al ciudadano (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.)
- c) Ser vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios para la protección de sus derechos.
- d) Conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos y ciudadanas.
- e) Promover y divulgar entre los ciudadanos y ciudadanas la figura del Defensor del Ciudadano y el alcance de sus actividades.
- f) Presentar a la Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C., un informe mensual y semestral sobre la gestión mediante el cual pueda sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano en la Entidad.

ARTÍCULO 5º: Dentro del mes siguiente a la expedición de la presente Resolución, el servidor designado como Defensor del Ciudadano deberá presentar su propuesta de Plan Estratégico y de Gestión para el desarrollo de las actividades propias de la figura.





CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. 0121 DEL AÑO 2010

(04 FEB. 2011)

“POR LA CUAL SE DESIGNA, ADOPTA Y REGLAMENTA LA FIGURA DEL DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO(A) EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”

LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ, D. C.,
En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias, especialmente las conferidas en el Acuerdo 0348 de 2008, y

ARTÍCULO 6º: Adecuar una oficina dentro del Concejo de Bogotá, D.C., con una ubicación estratégica, encargada del trámite de quejas, reclamos y solicitudes, que cuente con señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad, donde se localice el Defensor del ciudadano y los funcionarios encargados del proceso de atención al usuario (Petición, Quejas, Reclamos y solicitudes).

ARTÍCULO 7º: La presente resolución rige a partir de su expedición.

Comuníquese y Cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a los

04 FEB. 2011


CELIO NIEVES HERRERA
Presidente

ISAAC MORENO DE CARO
Primer Vicepresidente

JULIO CESAR ACOSTA ACOSTA
Segundo Vicepresidente

Proyectó y Elaboró

Revisó

Aprobó

