



CONCEJO DE
BOGOTÁ D.C.

RESOLUCIÓN **0147** DE 2024
(**20/02/24**)

“POR LA CUAL SE DESIGNA EL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 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 artículo 20 del Acuerdo Distrital 741 de 2019, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Igualmente, el artículo 74 *ibídem*, consagra el derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos oficiales, salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia determina 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 el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, señala los deberes de las autoridades en la atención al público, entre los cuales se encuentran el trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción, 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 Acuerdo Distrital 257 de 2006 en su artículo 48¹ literal d) estableció como función de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá: *“Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios ala ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin la Secretaría General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias.”*

Que de conformidad con el Decreto 197 de 2014², el servicio a la ciudadanía *“Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.”*

Que el Acuerdo Distrital 731 de 2018 establece que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, reglamentará el rol del defensor de la ciudadanía para que en cada una de las entidades del distrito se haga conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes, se promuevan las distintas instancias y mecanismos de interacción con la administración, y se utilicen los espacios de rendición de cuentas para informar a la ciudadanía sobre su gestión como defensor de la ciudadanía.

¹ Modificado por el artículo 6 del Acuerdo 638 de 2016.

² Modificado por el Decreto 847 de 2019.



CONCEJO DE
BOGOTÁ D.C.

RESOLUCIÓN **0147** DE 2024
(20/02/24)

“POR LA CUAL SE DESIGNA EL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.”

Que el Decreto Distrital 847 de 2019 establece en su artículo 13 que *“En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal. Igualmente, en el artículo 14 *ibídem* se señalan las funciones del defensor de la ciudadanía.*

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, adoptado por la Corporación mediante Resolución 0388 de 2019³, contempla como una de las políticas de gestión y desempeño institucional el servicio al ciudadano.

Que en el artículo 19 de la Resolución 0232 de 2022 *“Por medio de la cual se expide el reglamento interno para el trámite y seguimiento de los derechos de petición presentados al Concejo de Bogotá D.C.”*, se determinó que el Defensor del Ciudadano adscrito a la Dirección Jurídica de la Corporación, conforme a su competencia y al procedimiento establecido, realizará el seguimiento y control a las peticiones presentadas al Concejo de Bogotá D.C., de conformidad con las funciones establecidas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019.

Que a efectos de garantizar la efectiva atención a la ciudadanía en el Concejo de Bogotá, D.C. se hace necesario que el rol de defensor de la ciudadanía sea ejercido por un servidor público del nivel asesor, quien cumplirá las funciones asignadas por la normatividad vigente.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. Designar como Defensor de la Ciudadanía en el Concejo de Bogotá, D.C. al funcionario **JOSÉ ALFONSO GRANADOS SANTOS**, identificado con cédula de ciudadanía No. 13.499.548, Asesor, Código 105 Grado Salarial 02, adscrito a la Mesa Directiva, quien no podrá delegar dicha labor.

ARTÍCULO 2°. Funciones del Defensor de la Ciudadanía. Además de las establecidas en las disposiciones legales y reglamentarias, el Defensor de la Ciudadanía tendrá las siguientes funciones:

1. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el Concejo de Bogotá, D.C.
2. Realizar seguimiento al proceso de atención al ciudadano Concejo de Bogotá, D.C. (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).
3. Verificar que las entidades nacionales, distritales, honorables concejales y jefes de las dependencias de la Corporación, den respuesta oportuna, clara y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentados por la ciudadanía.
4. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
5. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la Corporación.

³ Modificada por la Resolución 0428 de 2021.



CONCEJO DE
BOGOTÁ D.C.

RESOLUCIÓN **0147** DE 2024
(20/02/24)

“POR LA CUAL SE DESIGNA EL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.”

6. Dar a conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes y promover la interacción del Concejo de Bogotá, D.C. con el ciudadano.
7. Ser vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios para la protección de sus derechos.
8. Presentar semestralmente a la mesa Directiva sobre el avance cuantitativo y cualitativo en la implementación de la política del servicio al ciudadano y de seguimiento a las peticiones del SDQS y PQRS de la Corporación, que incluya el análisis del contexto interno y externo, con las recomendaciones o sugerencias para mejorar la atención a la ciudadanía.
9. Resolver las inquietudes que se presenten entre la ciudadanía y el Concejo de Bogotá, D.C., relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados ante la Corporación.
10. Manejar la cuenta de correo electrónico defensordelciudadano@concejobogota.gov.co, a través de la cual los ciudadanos pueden solicitar su intervención.

ARTÍCULO 3º. La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución No. 0358 de 2022 y el artículo segundo de la Resolución No. 1126 de 2023.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

20/02/24

JUAN JAVIER BAENA MERLANO
Presidente

ANA TERESA BERNAL MONTAÑEZ
Primera Vicepresidenta

JULIAN ESPINOSA ORTÍZ
Segundo Vicepresidente

Viabilidad Jurídica: Raúl Antonio Paba Iglesias
Proyecto: César Delgado, Dirección Jurídica