Copia no controlada

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Departamento Administrativo
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

Resolución N° 046 de 2010

10 MAR. 2010

"Por medio de la cual se Reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público".

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PÙBLICO DE BOGOTA D.C.

En uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas por el Acuerdo 257 de 2006, el Acuerdo 18 de 1999, Decreto Distrital 937 de 1999 y el artículo 2º del Decreto Distrital 138 de 2002, y

C O N S I D E R A N D O:

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 1 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 del Distrito Capital 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 según la Directiva No. 003 de agosto 9 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., la figura del defensor del ciudadano puede ser ejercida por los Jefes de servicio al ciudadano o por los Coordinadores de las oficinas de quejas y soluciones de cada entidad y organismo, quienes deben verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

Que el Director del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio estableció en la entidad la figura del Defensor del Ciudadano, con el fin de velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

Que establecida en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público la figura del Defensor del Ciudadano, se hace necesario implementar en la entidad el Reglamento del Defensor del Ciudadano.

Que mediante Circular 051 del 2 de noviembre de 2007, el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. divulgó la propuesta de reglamento para la implementación de la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: REGLAMENTAR LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, para la protección de los derechos de los ciudadanos-usuarios de los servicios que éste presta, mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos.

ARTÍCULO SEGUNDO: PRINCIPIOS ORIENTADORES: Serán principios orientadores del presente Reglamento:

1. **Asesoría**. Contribuir con la presentación de sugerencias al Director del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites o productos que se ofrecen a los ciudadanos y ciudadanas usuarios de sus servicios.

2. **Independencia**. Las actuaciones que se surtan serán ejercidas con absoluta independencia de las instancias de administración del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

3. **Imparcialidad y objetividad**. El Defensor del Ciudadano del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.

4. **Celeridad.** Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley los requerimientos que sean de su conocimiento.

ARTÍCULO TERCERO: INCOMPATIBILIDADES. El Defensor del Ciudadano del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere quien desempeñe la labor de Defensor o su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

El servidor público designado para desempeñar la labor de Defensor del Ciudadano, al dejar el cargo deberá hacer un informe estableciendo con claridad el estado de las actuaciones que se están cursando.

ARTÍCULO CUARTO: DESIGNACIÓN. El Defensor del Ciudadano será designado por el Director

Copia no controlada

Copia no controlada

del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, este servidor público no podrá delegar dicha función.

En caso de falta temporal o absoluta, las funciones del Defensor del Ciudadano serán asignadas a otro Asesor de la Dirección.

ARTÍCULO QUINTO: DURACIÓN. La designación y funciones del Defensor del Ciudadano en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público serán por el término de dos (2) años, pudiendo ser designado nuevamente por el mismo período.

ARTÍCULO SEXTO: TERMINACIÓN DE LA DESIGNACIÓN. El Defensor del Ciudadano que ejerza las funciones de Defensor cesará en su cargo por las siguientes razones:

1. Decisión del Director de la Entidad.
2. Incapacidad sobreviniente.
3. Renuncia legalmente aceptada al ~~cargo de Asesor~~.
4. Por incumplimiento de alguna de sus obligaciones establecidas en la ley.

En cualquiera de los anteriores eventos, el Director procederá a la designación del nuevo Defensor del Ciudadano dentro de los 30 días hábiles siguientes a la ocurrencia del evento.

ARTÍCULO SÉPTIMO: FUNCIONES. Son funciones del Defensor del Ciudadano las siguientes:

1. El Defensor del Ciudadano será el vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público para la protección de sus derechos.

2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita 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 el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

3. Resolver las controversias que se generen en las relaciones entre el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y sus usuarios (ciudadanos y ciudadanas) por los servicios que presta, dentro de los límites establecidos en la Ley y el presente Reglamento.

4. Presentar propuestas al Director del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público para 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. Vocería de usuarios: Con el objeto de cumplir con su función de ser vocero de los usuarios (ciudadanos y ciudadanas) podrá dirigir en cualquier momento al Comité Directivo del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Publico recomendaciones, propuestas relacionadas con a la actividad propia de la Entidad que hubiera merecido su atención y que a su propio juicio pueda mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la

correcta presentación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y sus Usuarios.

6. Por su intermedio, los ciudadanos y ciudadanas podrán exponer recomendaciones y propuestas ante el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones usuarios e institución.

PARÁGRAFO: El Defensor del Ciudadano no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

ARTÍCULO OCTAVO: OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO: El Defensor del Ciudadano tendrá las siguientes obligaciones:

1. Solicitar al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y a los ciudadanos y ciudadanas usuarios, la información que sea necesaria para atender los requerimientos, quejas o reclamaciones.

2. Proferir las decisiones dentro de los términos señalados por la ley, que en estricto sentido corresponde a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al que disponga de todos los documentos necesarios para resolver la queja o reclamación.

3. Presentar un informe semestral al Comité Directivo del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el período correspondiente. El informe indicará 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 encuentran 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 el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y sus usuarios.

4. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos, quejas o reclamaciones presentadas y su fecha, así como un archivo de las mismas.

5. Participar con la calidad y oportunidad requerida en la implementación y mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad - SGC y del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, dentro de los parámetros de la norma técnica y de acuerdo a las directrices de la administración del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

6. Coordinar con el Comité Directivo del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público la publicación de aquellas decisiones que considere convenientes, dado su interés general, manteniendo la reserva respecto a la identidad de las partes.

Copia no controlada

ARTÍCULO NOVENO: TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. Para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos formulados al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, se deberán atender los requisitos, términos, oportunidades y el procedimiento establecidos en la ley.

1. **OPORTUNIDAD:** Los Usuarios cuando estimen que el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público en desarrollo de la operaciones, contratos y servicios que ofrece, presta o ejecuta, ha incurrido en posibles incumplimientos de las disposiciones legales que lo rigen, o que haya sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado al Derecho, dirigirán su requerimiento, queja o reclamación al Defensor del Ciudadano.

2. **PRESENTACIÓN DE LA QUEJA:** El interesado iniciará su reclamación con la formulación de la queja o requerimiento mediante documento presentado o remitido a la dirección física o electrónica del Defensor del Ciudadano, esa solicitud como mínimo deberá contener:

   - Los datos personales del Interesado, nombre, identificación, dirección física o electrónica y teléfono.
   - Descripción clara y precisa de los hechos, así como los derechos que considere vulnerados, anexando los documentos soporte de la reclamación que estime pertinentes.
   - Declaración de que la queja o reclamación no ha sido presentada anteriormente ni atendida desfavorablemente, como tampoco sometida a proceso judicial.

ARTÍCULO DECIMO: TRÁMITE EN LA RESOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

1. En el evento que el Defensor del Ciudadano, en su criterio, considere que la queja o requerimiento interpuesto corresponda a aquellas de interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la dependencia o Entidad competente para su trámite, con copia al interesado.

2. Recibida la queja o requerimiento en la dependencia, o desde que ingrese en el sistema de correspondencia de Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, el Defensor del Ciudadano decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es, informara su decisión a la Entidad y al Ciudadano o Ciudadano usuario dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su dependencia, o en el momento que ingrese al sistema de correspondencia.

3. Si el usuario entendiese que para la admisión de la queja necesita conocer datos que le pueda facilitarle la entidad, así lo informara. En este evento, la Entidad deberá dar respuesta dentro de un termino de los quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información y una vez recibida la contestación, el Defensor del Ciudadano deberá resolver sobre la admisión dentro del término de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se recibe la respuesta.
4. Se entenderá que la queja ha sido desistida si el usuario no aporta la información requerida por el Defensor del Ciudadano dentro del término mencionado en el numeral anterior,

Copia no controlada

circunstancia de la cual deja constancia.

5. Admitida la queja el Defensor del Ciudadano le dará traslado si es el caso a la dependencia competente en la Entidad a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamente su posición. En este evento, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, deberá dar respuesta dentro de un termino de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información, término que se aplicará hasta por otros cinco (5) días hábiles, en caso de requerirse información de terceros ajenos a la Entidad.

6. Si después de incoado el trámite de la queja el Defensor del Ciudadano tuviese conocimiento de la ocurrencia excluidas de la competencia del Defensor del Ciudadano, o que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el Defensor del Ciudadano dará por terminada su actuación, comunicando su decisión a la Entidad y al Usuario.

7. El Defensor del Ciudadano deberá estudiar la información aportada por las partes y tomará la decisión en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.

8. La Decisión que profiera el Defensor del Ciudadano deberá ser motivada y comunicada tanto al Ciudadano o Ciudadana como a la Entidad. El Defensor del Ciudadano una vez proferida su decisión deberá proceder a comunicar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a cada una de las personas involucradas, mediante comunicación enviada a la dirección física o electrónica siniestrada por el Ciudadano o Ciudadana y a la Entidad involucrada.

9. La queja se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial.

10. El usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, así como el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, podrá ratificar su situación con el Usuario en cualquier momento anterior a la decisión por parte del Defensor del Ciudadano. En ambos supuestos, se pondrá tal situación en conocimiento del Defensor del Ciudadano.

11. En el evento del numeral anterior, si la ratificación fuese a satisfacción expresa del reclamante o si se produce el desistimiento expreso del mismo, se procederá al archivo de la queja dando al ciudadano usuario.

ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO: SUSPENSIÓN DE ACCIONES: El Usuario que presente una reclamación deberá abstenerse de ejercer cualquier acción ante las autoridades jurisdiccionales sobre el mismo asunto hasta que el Defensor del Ciudadano le comunique su decisión. En caso de incumplimiento de este requerimiento el Defensor del Ciudadano ordenará en escrito el archivo de lo actuado.

ARTÍCULO DECIMO TERCERO: INFORMACIÓN A FACILITAR POR LA ENTIDAD: Corresponderá al

Copia no controlada

servidor encargado por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio proveer al Defensor del Ciudadano la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a conocimiento del Defensor del Ciudadano y prestar la colaboración necesaria para el desempeño cabal de las funciones de este respecto a las quejas o asuntos suscitados con el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

ARTÍCULO DECIMO CUARTO: CONTENIDO DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO: Las decisiones adoptadas por el Defensor del Ciudadano sobre las cuestiones a él sometidas serán siempre motivadas por el Defensor del Ciudadano sobre las cuestiones en escrito que contendrá, cuando menos, la siguiente:

1. Identificación del Defensor del Ciudadano
2. Identificación de la dependencia competente del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, y de la calidad en que actúa.
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
4. Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso y las estipulaciones contractuales.
5. La advertencia de que su decisión no obliga a las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrán ejercitar las acciones judiciales que consideren conducentes.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CIUDADANO. El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público adoptará las medidas necesarias para el buen desempeño de las funciones del Defensor del Ciudadano.

ARTÍCULO DÉCIMO SESTO: La presente resolución rige a partir de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá, D.C., a los 10 MAR. 2010

IVAN ERNESTO ROJAS GUZMAN
Director (E)

Proyectó: Henry Cañon y Carlos Arturo Ordoñez Castro
Revisó: Gloria Edith Martinez Sierra
Código de archivo: 1202304

Copia no controlada