



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

1

## RESOLUCIÓN N<sup>o</sup> 4089

**Por medio de la cual se establece el Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Ambiente**

### LA SECRETARIA DISTRITAL AMBIENTE

En ejercicio de las facultades constitucionales, legales y estatutarias, en especial las conferidas en los artículos 210 y 211 de la Constitución Política, los artículos 9 a 12 de la Ley 489 de 1998, el Acuerdo 04 de 1978, el Acuerdo 257 de 2006, y

### CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo dispuesto en 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", 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 estableció el defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales.

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., por medio de la Directiva 03 de 2007, solicitó a las Secretarías impartir instrucciones para que en cada entidad Distrital y organismo adscrito establezca la figura del Defensor del Ciudadano, la cual podrá ser ejercida por los Jefes de Servicio al Ciudadano o por los Coordinadores de las oficinas de quejas y soluciones de cada entidad u organismo.

Que mediante la Circular 51 de 2007 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor del Distrito Capital de Bogotá, indicó que en concordancia con lo establecido en la Política de Servicio al Ciudadano, las funciones específicas aunque deben estar alineadas con la naturaleza, el objeto y las funciones de cada una de las entidades, deben incorporarse en un documento que se constituya en el reglamento del área, oficina o dependencia del Defensor del ciudadano y contar como mínimo con lo allí indicado.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

4 0 8 9

Que el literal a) del artículo 23 del Acuerdo Distrital 257 de 2006 señala como atribución de la Secretaría Distrital de Ambiente la de actuar como ente rector del respectivo sector administrativo de coordinación en el Distrito Capital, lo cual implica entre otras facultades liderar y orientar, bajo las directrices del Alcalde o Alcaldesa Mayor y de los Consejos Superiores de la Administración Distrital, la formulación de las políticas generales, estrategias, planes, programas y proyectos del respectivo Sector Administrativo de Coordinación.

Que el literal f) del artículo 23 del Acuerdo Distrital 257 de 2006 señala como atribución de la Secretaría Distrital de Ambiente Promover y facilitar la participación de los ciudadanos y ciudadanas para la toma de decisiones y el fortalecimiento del control social de la gestión pública en los asuntos de su competencia.

Que en merito de lo expuesto,

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Establecer la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Ambiente, quien deberá hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus solicitudes, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de conciliación y participación en el diseño y prestación de sus servicios.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Implementar el siguiente reglamento que regirá la figura del Defensor del Ciudadano(a):

**I: OBJETO. REGULACIÓN. PRINCIPIOS ORIENTADORES. INCOMPATIBILIDADES. DESIGNACIÓN. DURACIÓN. TERMINACIÓN DEL CARGO**

**OBJETO.** El Defensor del Ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente está orientado a la protección de los derechos de los ciudadanos-usuarios de los servicios que ésta presta mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

4089

**REGULACIÓN.** El presente Reglamento regula la actividad del Defensor del Ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente, de acuerdo con lo establecido en la Directiva 003 de 2007, por la cual se dictan las instrucciones para el "Establecimiento del Defensor del Ciudadano en las Entidades y Organismos Distritales".

**PRINCIPIOS ORIENTADORES.** Deben ser principios orientadores del presente Reglamento:

\*Asesoría. Contribuir con la presentación de sugerencias al Representante Legal y Junta Directiva de la Entidad para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites o productos que ofrecen a los ciudadanos y ciudadanas usuarios de sus servicios.

\*Independencia. Las actuaciones que se surtan serán ejercidas con absoluta independencia de los organismos de administración de la Entidad.

\*Imparcialidad y objetividad. El Defensor del Ciudadano deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.

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

**INCOMPATIBILIDADES.** El Defensor del Ciudadano no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere quien desempeñe la labor de defensor (persona natural) 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. En éste evento, el Defensor del Ciudadano será el defensor suplente.

Las personas naturales designadas para desempeñar la labor de defensor, al dejar el cargo no podrán conocer de los asuntos que hayan sido objeto de sus decisiones como defensor.

**DESIGNACIÓN.** EL Defensor del Ciudadano será designado por el máximo órgano de decisión de la Entidad o el Representante Legal, quien no podrá delegar dicha función.

4  
9



El Defensor del Ciudadano tendrá un suplente quién lo reemplazará en sus faltas temporales o absolutas.

**DURACIÓN.** En caso de que la Entidad adopte que la figura del Defensor del Ciudadano es rotativa, su duración y funciones, tendrá el término que determine el Representante máximo de la Entidad, se sugiere como mínimo dos años y podrá ser reelegido indefinidamente por el mismo periodo.

**TERMINACIÓN DE LA DESIGNACIÓN.** El Defensor del Ciudadano, persona natural o jurídica, que ejerza las funciones de defensor cesará en su cargo por las siguientes razones:

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que el Representante Legal o la Junta Directiva de la Entidad lo reelija.
- b. Incapacidad sobreviniente.
- c. Renuncia.
- d. Por decisión de la Junta Directiva de la Entidad.
- e. Por incumplimiento de alguna de las partes de sus obligaciones establecidas en la ley o en el contrato para las partes intervinientes.

Vacante el cargo, la Junta Directiva de la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a aquel en que se produjo la vacancia. Hasta dicho nombramiento, las funciones del Defensor del Ciudadano serán atendidas por el suplente.

## **II: DEFENSOR DEL CIUDADANO. FUNCIONES, VOCERIA, OBLIGACIONES, REQUERIMIENTOS**

**FUNCIONES.** El Defensor será vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la Entidad para la protección de sus derechos.

- a) 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 la Entidad.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

4089

b) El Defensor del Ciudadano resolverá las controversias que se generen en las relaciones entre la Entidad y sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) por los servicios que presta, dentro de las limitaciones establecidas en el presente Reglamento y la ley.

c) El Defensor del Ciudadano asesorará a la Entidad 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).

d) Poner en conocimiento de la Oficina de Asuntos Disciplinarios o autoridades pertinentes, los hechos de los servidores públicos y particulares que sean consideradas faltas disciplinarios o hechos por fuera del ordenamiento penal.

**VOCERIA DE USUARIOS.** Con el objeto de cumplir con su función de ser vocero de sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) ante la Entidad, y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el Defensor del Ciudadano podrá:

Dirigir en cualquier momento a la Junta Directiva o al Representante Legal de la Entidad recomendaciones, propuestas, peticiones relacionadas con la actividad propia de la Entidad que hubieren merecido su atención y, que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre la Entidad y sus Usuarios.

Así mismo, los ciudadanos y ciudadanas podrán dirigirse al Defensor del Ciudadano con el propósito de que éste exponga recomendaciones y propuestas ante la Entidad, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones usuarios e institución.

El Defensor del Ciudadano no podrá solicitar información que esté sujeta por ley a reserva.

### **OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO**

El Defensor del Ciudadano tendrá las siguientes obligaciones:

a. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad en los términos de la Ley.

*[Firma manuscrita]*

ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital

Ambiente 4089

b. Solicitar a la Entidad y a los Ciudadanos-as usuarios la información que sea necesaria para el estudio de sus requerimientos, quejas o reclamaciones.

c. Proferir una decisión dentro del término señalado por la ley, que en estricto sentido corresponde a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al que disponga de todos los documentos necesarios para resolver la queja o reclamación.

d. Presentar un informe semestral a la Entidad, 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 la Entidad y sus Usuarios.

e. 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.

f. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con la Entidad, una relación de los gastos del Defensor del Ciudadano, en el cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el periodo anterior.

g. Acordar con la Secretaría Distrital de Ambiente, la publicación de aquellas decisiones que considere convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva de conformidad con la ley, la identidad de las personas intervinientes.

De cualquier manera, la supervisión implica vigilancia, observación, seguimiento, revisión, verificación, comprobación del cumplimiento de las funciones del defensor, lo cual se puede ejercer a través de diferentes herramientas tales como visitas de inspección e informales, requerimientos, actuaciones administrativas, entre otras, bajo el entendido que las normas no consagran limitación alguna al respecto. Incluso, valga anotar, se establece a nivel legal como causal de terminación de las funciones del defensor, la decisión de la Secretaría Distrital de



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

LL → 4 0 8 9

7

Ambiente, la cual no puede presentarse de manera diferente a una consecuencia directa del incumplimiento de las mismas y/o de sus obligaciones.

## **SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE**

**OPORTUNIDAD.** Los Usuarios cuando estimen que la Entidad en desarrollo de las funciones que ejerce o de los 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 a Derecho, sino existe un procedimiento reglado por la ley diferente, antes del inicio de proceso sancionatorio administrativo o disciplinario dirigirán su queja o reclamación al Defensor del Ciudadano.

**PRESENTACIÓN DE LA QUEJA.** El procedimiento que debe seguir el usuario ante el Defensor del Ciudadano es el siguiente:

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 o a las dependencias de la Entidad, solicitud que como mínimo deberá contener:

Los datos personales del interesado, nombre, identificación, dirección física o electrónica y teléfono.

La descripción clara y precisa de los hechos, así como de 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.

## **PROCEDIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES Y QUEJAS**

a. 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 al área o Entidad competente para su trámite, con copia al interesado.

b. Recibida la queja o requerimiento en su oficina o en las dependencias de la Entidad, o desde que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información

dispuesto para el efecto el Defensor del Ciudadano decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión a la Entidad y al Ciudadano-(a) usuario, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina o en las oficinas de la Entidad, o en el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado para el efecto.

c. Si el Ciudadano-(a) usuario para la presentar la queja, o la entidad para darle tramite necesita conocer datos que deba facilitarle la Secretaría Distrital de Ambiente o el usuario, procederá a solicitar la información que le permita decidir sobre su presentación o tramite. En éste evento, la Entidad o el Usuario deberán dar respuesta dentro de un término de los quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se reciba la solicitud de información y una vez se de 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 reciba la respuesta.

d. 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, circunstancia de la cual dejara constancia mediante auto.

e. 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 fundamenta su posición. En éste evento, la Entidad deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información, término que se ampliará hasta por otros diez (10) días hábiles, en caso de requerirse información de terceros ajenos a la Entidad.

f. Si después de iniciado el trámite de la queja el Defensor del Ciudadano tuviese conocimiento de la ocurrencia previa a la presentación de la queja, de la existencia de alguna de las circunstancias 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.

g. 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



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

U. - 4089

quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.

h. La decisión que profiera el Defensor del Ciudadano deberá ser motivada y comunicada tanto al Ciudadano como a la Entidad. El Defensor una vez profiera 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 suministrada por el Ciudadano y a la Secretaría Distrital de Ambiente

i. La queja se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial o administrativa distinta a la instancia del Defensor del ciudadano.

j. El Usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, sin perjuicio de que la entidad, ponga en conocimiento de la oficina de procesos disciplinarios o de las autoridades competentes, los hechos que ameriten investigación sancionatoria, así mismo la Secretaría Distrital de Ambiente podrá rectificar 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.

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

**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 requisito el Defensor del Ciudadano ordenará en escrito motivado el archivo de lo actuado.

**INFORMACIONES A FACILITAR POR LA ENTIDAD.** Corresponderá al servidor encargado por la Entidad proveer al Defensor del Ciudadano la información necesaria, en un termino no mayor de cinco (5) días calendario 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 éste respecto a las quejas o asuntos suscitados con la Secretaría Distrital de Ambiente..

54





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

U.S. 4089

**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 y se deberán consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

- a. Identificación del Defensor del Ciudadano;
- b. Identificación del área competente de la Entidad y de la calidad en que actúa;
- c. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja;
- d. Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso.
- e. La advertencia de que su decisión no obliga a terceros, los cuales podrán ejercitar las acciones judiciales y administrativas que consideren conducentes.

**EFFECTOS DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO.** La Secretaría Distrital de Ambiente podrá establecer en las normas dirigidas a su buen gobierno o en sus reglamentos internos que las decisiones del Defensor del Ciudadano favorables al Ciudadano que sean expresamente aceptadas por éste, salvo disposición legal en contrario, sean de obligatorio cumplimiento para la Entidad. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes tendrán carácter vinculante para ellas.

**OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CIUDADANO.** La Secretaría Distrital de Ambiente adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Defensor del Ciudadano y, para asegurar la total independencia de su actuación.

En particular corresponde a la Secretaría Distrital de Ambiente:

- a. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado a las necesidades, para el normal funcionamiento de los servicios del Defensor del Ciudadano.
- b. Colaborar con el Defensor del Ciudadano en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas



MS 4089

o reclamaciones sometidas a su conocimiento. Para estos efectos, la Entidad deberá comunicarle al Defensor del Ciudadano el servidor(a) encargado de atender las comunicaciones con éste, de forma tal que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del Defensor del Ciudadano respecto a las quejas o reclamaciones o, cuestiones suscitadas en relación con la Entidad se lleven a cabo a través de dicho servidor(a).

c. Hacer público e informar a sus Usuarios, en las comunicaciones que les dirija, o en la forma que estime pertinente, de la existencia y funciones del Defensor del Ciudadano, su dirección física y electrónica, así como de los derechos que le asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

c. Informar al Defensor del Ciudadano de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por la Entidad, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

**ARTÍCULO TERCERO: Vigencia:** La presente Resolución rige a partir de su publicación.

### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. 20 DIC 2007

MARTHA LILIANA PERDOMO RAMÍREZ  
Secretaría Distrital de Ambiente

Proyecto: Orlando Palencia 2007IE22416