



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## RESOLUCION No. Nº 3095

***Por la cual se designa el/la defensor (a) del ciudadano(a) de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.***

### EL SECRETARIO DISTRITAL DE AMBIENTE

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales; en especial las conferidas en el artículo 209 de la Constitución Política, el Acuerdo 257 de 2006, el Decreto 109 de 2009 y

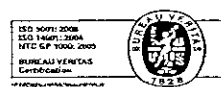
#### CONSIDERANDO:

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 desconcentración y la delegación de funciones.

Que el literal f) del artículo 48 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 en desarrollo de lo anterior se expidió la Directiva 003 del 9 de agosto de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que consagra la obligatoriedad de la figura del Defensor del Ciudadano(a) para todas las entidades de la Administración Distrital y, además, que ésta podrá 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.

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





Nº 3095

Que mediante Resolución SDA No. 4089 del 20 de diciembre de 2007 se estableció la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Ambiente y se implementó el respectivo reglamento, de conformidad con el entonces vigente Decreto 561 de 2006 "*Por el cual se establece la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Ambiente, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones*".

Que mediante Circular 16 de 2010 la Secretaría General puso de manifiesto la imperiosa necesidad de cumplir con la Directiva 3 y la Circular 51 de 2007 con el fin de establecer la figura del Defensor del Ciudadano en cada una de la Entidades Distritales y Organismos adscritos a cada sector.

Que el Decreto 109 de 2009 "*Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones*" modificó sustancialmente la adscripción de competencias de la entidad haciendo necesario el ajuste de la figura respecto del nuevo esquema organizacional de la Entidad.

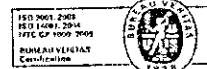
Que en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO** - Designar como Defensor(a) del Ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Ambiente a quien ostente el cargo de Profesional Especializado Código 222 Grado 20 de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario en calidad de Principal, labor que será indelegable.

**Parágrafo.** Designar en calidad de suplente del Defensor(a) del Ciudadano(a) a quien ostente el cargo de Profesional Universitario Código 219 Grado 18 de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

**ARTÍCULO SEGUNDO - OBJETO.** La figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) de la Entidad, está orientada a proteger los derechos de los ciudadanos(as)-usuarios(as) respecto de los servicios y funciones que presta la entidad mediante la solución de las controversias que se susciten con ocasión de dicha prestación, así mismo verificará el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velará porque los usuarios obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, quejas y reclamos.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Nº 3.095

**ARTÍCULO TERCERO - PRINCIPIOS ORIENTADORES.** El Defensor(a) del ciudadano(a) de la Secretaría Distrital de Ambiente se sujetará a los siguientes principios:

**Asesoría.** Presentar las sugerencias que sean pertinentes al Representante Legal 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.

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

**Imparcialidad y objetividad.** El Defensor(a) del Ciudadano(a) 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.

**Parágrafo.** El Defensor(a) del Ciudadano(a) no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, 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 rol será asumido por parte del Defensor del Ciudadano será el defensor suplente.

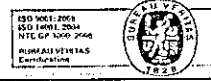
Las personas naturales designadas para desempeñar la labor de defensor, al dejar el cargo no podrán conocer de los asuntos que hayan sido objeto de sus decisiones como defensor.

**ARTÍCULO CUARTO - FUNCIONES.** Serán funciones del Defensor(a) del Ciudadano (a) las siguientes:

1. El Defensor(a) será vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la Entidad 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 la Entidad.
3. El Defensor(a) del Ciudadano (a) resolverá las controversias que se generen en las relaciones entre la Entidad y sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) por los servicios que ésta presta.



**BOG** BOGOTÁ  
POSITIVA  
GOBIERNO DE LA CIUDAD





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Nº 3095

**ARTÍCULO QUINTO - 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(a) del Ciudadano podrá:

Dirigir en cualquier momento al Secretario (a) Distrital de Ambiente recomendaciones, propuestas, peticiones relacionadas con la actividad propia del giro ordinario de la entidad 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 entre los usuarios y la institución.

El Defensor(a) del Ciudadano(a) no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva, salvo que se de aplicación a las normas de procedimiento administrativo acerca de la inaplicabilidad de la reserva.

**ARTÍCULO SEXTO - OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO.** El Defensor(a) tendrá las siguientes obligaciones:

1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad en los términos de la Ley.
2. Solicitar a la Entidad y a los Ciudadanos-as o usuarios, la información que sea necesaria para el estudio de sus requerimientos, quejas o reclamaciones.
3. 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.
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.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Nº 3095

5. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con la Entidad, una relación de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones.
6. Elaborar los informes de gestión que sean requeridos por los entes de control o el Secretario (a) Distrital de Ambiente.

#### **ARTÍCULO SÉPTIMO - REQUERIMIENTOS, QUEJAS O RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE.**

**Oportunidad** - Los Usuarios cuando estimen que la Entidad en desarrollo de las funciones 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 a Derecho, dirigirán su requerimiento, queja o reclamación al Defensor(a) del Ciudadano(a)

**ARTÍCULO OCTAVO - 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.

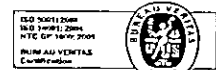
Declaración de que la queja o reclamación no ha sido presentada anteriormente ni atendida desfavorablemente, como tampoco sometida a proceso judicial.

**ARTÍCULO NOVENO - RESOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.** A efectos de cumplir con las funciones del Defensor(a) del ciudadano(a), se observará el siguiente procedimiento, el cual deberá implementarse en el marco del Sistema Integrado de Gestión, así mismo, se observaran las siguientes reglas:

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



**BOG** BOGOTÁ  
POSITIVA  
GOBIERNO DE LA CIUDAD





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Nº 3095

2. Recibida la queja o requerimiento en forma física o electrónica, el Defensor(a) del Ciudadano(a) efectuará un análisis en cuanto a su competencia y procederá de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

3. Admitida la queja mediante un auto de trámite, el Defensor(a) del Ciudadano(a) le dará traslado, si es el caso, a la dependencia competente de 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 cinco (5) días hábiles, en caso de requerirse información de terceros ajenos a la Entidad.

3. Cuando para efectos de resolver la queja el defensor deba conocer información que se encuentre en poder del denunciante procederá a requerirlo para que remita la información en el término de sesenta (60) días calendario, si el usuario no aporta la información requerida por el Defensor(a) del Ciudadano(a) la queja se entenderá desistida.

4. El Defensor(a) del Ciudadano(a) 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.

5. El Defensor emitirá una decisión a efectos de dirimir el conflicto.

6. La decisión que profiera el Defensor(a) del Ciudadano(a) deberá ser comunicada tanto al Ciudadano como a la Entidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

7. El Usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, de igual manera la Entidad podrá rectificar su actuación; en ambos supuestos, se pondrá tal situación en conocimiento del Defensor(a) del Ciudadano(a).

8. En el evento del numeral anterior, si se produce el desistimiento expreso del mismo, se procederá al archivo de la queja dando informe al ciudadano o usuario.

**ARTÍCULO DECIMO – INFORMACIÓN A FACILITAR POR LA ENTIDAD.** Corresponderá a la Entidad proveer al Defensor(a) del Ciudadano(a) de la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a su consideración, así mismo prestará la colaboración necesaria para el desempeño cabal de sus funciones.





**ARTÍCULO DECIMOPRIMERO - CONTENIDO DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO(A).** Las decisiones adoptadas por el Defensor(a) del Ciudadano(a) sobre las cuestiones a él sometidas serán siempre sustentadas y se deberán consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

1. Identificación del Defensor del Ciudadano;
2. Identificación del área competente de la Entidad 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.

**Parágrafo.** La Entidad podrá establecer en las normas dirigidas a su buena administración o en sus reglamentos internos que las decisiones del Defensor del Ciudadano favorables al Ciudadano que sean expresamente aceptadas por éste, sean de obligatorio cumplimiento para la Entidad.

**ARTÍCULO DECIMOSEGUNDO - OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO(A).** La Entidad adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Defensor(a) del Ciudadano(a) y, para asegurar la total independencia de su actuación.

En particular corresponde a la Entidad:

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado a las necesidades, para el normal funcionamiento de los servicios del Defensor del Ciudadano.
2. Colaborar con el Defensor del Ciudadano en todo aquello que haga más eficiente y eficaz el ejercicio de su cargo y disponer de toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas o reclamaciones sometidas a su conocimiento.
3. Hacer público e informar a los usuarios, la existencia y funciones del Defensor(a) del Ciudadano(a), 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.
4. Informar al Defensor del Ciudadano de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por la Entidad, con indicación de modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Nº 3095

**ARTÍCULO DECIMOTERCERO** - Dentro del mes siguiente a la expedición del presente acto Administrativo, el Defensor(a) del Ciudadano(a) deberá presentar una propuesta del Plan Estratégico y de Gestión para el desarrollo de las actividades propias de la figura, a efectos de que sea aprobado por el equipo directivo de la entidad para luego socializarlo.

**ARTÍCULO DECIMOCUARTO.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las normas que le sean contrarias y en particular en su integridad la Resolución No. 4089 del 20 de diciembre de 2007.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá, D. C., a los 27 MAY 2011

**JUAN ANTONIO NIETO ESCALANTE**  
Secretario Distrital de Ambiente

Proyectó: José Silvino González , Margarita Ruiz Verjel, José Manuel Suarez D.

Viabilidad Jurídica: Cristian David Castiblanco Navarrete.

Revisó: Bertha Sofía Ortiz Directora de Gestión Corporativa- Diana Patricia Ríos García Directora Legal Ambiental.

Aprobó: Samir José Abisambra Vesga



**BOG** BOGOTÁ  
POSITIVA  
GOBIERNO DE LA CIUDAD

ISO 9001:2008  
ISO 14001:2004  
NTC EP 1800:2003  
BUREAU VERITAS  
Certificación

