

RESOLUCIÓN No. 00772

“Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Ambiente, se hace una delegación y se dictan otras disposiciones”.

EL SECRETARIO DISTRITAL DE AMBIENTE

En ejercicio de las atribuciones legales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006 y las conferidas en el artículo 8° del Decreto Distrital 109 de 2009, modificado por el Decreto Distrital 175 de 2009 y

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto 197 de 2014, se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., y en su artículo 15 parágrafo segundo dispuso: *“El Defensor del Ciudadano será garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.*

Que, por medio del Decreto Distrital 392 de 2015, se reguló la figura del Defensor de la Ciudadanía, con la finalidad de fortalecer este elemento de validación y garantía de los derechos que posee la ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y a la vez brindarle herramientas para el adelantamiento de sus funciones de forma efectiva y eficiente en garantía de los derechos de la ciudadanía, decretando en su artículo primero lo siguiente:

“Artículo 1° *En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía”.*

Parágrafo 1°: *Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo.*

Parágrafo 2°: *El representante legal dictará los lineamientos al interior de cada entidad y/o organismos distrital, con el fin de determinar la debida implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materias presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente,*

RESOLUCIÓN No. 00772

hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.”

Que con fundamento en las anteriores normas se hace necesario establecer en la Secretaría Distrital de Ambiente, la figura del Defensor de la Ciudadanía, con el fin de garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Ambiente, según lo dispuesto en el Decreto Distrital 392 de 2015.

ARTÍCULO SEGUNDO: Designar como Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Ambiente a la Doctora María Cristina Peña Velandia identificada con la cédula de ciudadanía 51.710.129 de Bogotá, labor que será indelegable.

ARTÍCULO TERCERO: OBJETO. Garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas que requiera la entidad en el cumplimiento del objeto.

ARTÍCULO CUARTO: PRINCIPIOS ORIENTADORES. El Defensor de la Ciudadanía 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 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.

RESOLUCIÓN No. 00772

ARTÍCULO QUINTO: FUNCIONES. Según lo dispuesto por el Artículo 2° del Decreto 392 del 2015, el Defensor de la Ciudadanía ejercerá las siguientes funciones:

- a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- c. 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.
- d. 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 su entidad.
- e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

Parágrafo. Las personas naturales delegadas 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 SEXTO: Terminación de la delegación. El Defensor de la Ciudadanía, cesará en su cargo por las siguientes razones:

- Decisión del Secretario Distrital de Ambiente.
- Renuncia previamente aceptada.

En cualquiera de los anteriores eventos, se procederá a la delegación del Defensor de la Ciudadanía dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la ocurrencia del evento.

RESOLUCIÓN No. 00772

ARTÍCULO SÉPTIMO: Se deroga la Resolución 3095 de 2011 y aquellas que la modifiquen.

ARTÍCULO OCTAVO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá a los 20 días del mes de junio del 2016



**FRANCISCO JOSE CRUZ PRADA
DESPACHO DEL SECRETARIO**

(Anexos):

Elaboró:

JONNY MAURICIO ZAPATA LOPEZ	C.C: 75089922	T.P: N/A	CPS: CONTRATO 330 DE 2016	FECHA EJECUCION:	17/06/2016
-----------------------------	---------------	----------	---------------------------	------------------	------------

Revisó:

CARLOS ARTURO PUERTA CARDENAS	C.C: 10287954	T.P: N/A	CPS: FUNCIONARIO	FECHA EJECUCION:	17/06/2016
-------------------------------	---------------	----------	------------------	------------------	------------

VIVIANA CAROLINA ORTIZ GUZMAN	C.C: 42163723	T.P: N/A	CPS: FUNCIONARIO	FECHA EJECUCION:	17/06/2016
-------------------------------	---------------	----------	------------------	------------------	------------

JONNY MAURICIO ZAPATA LOPEZ	C.C: 75089922	T.P: N/A	CPS: CONTRATO 330 DE 2016	FECHA EJECUCION:	20/06/2016
-----------------------------	---------------	----------	---------------------------	------------------	------------

CARLOS ARTURO PUERTA CARDENAS	C.C: 10287954	T.P: N/A	CPS: FUNCIONARIO	FECHA EJECUCION:	20/06/2016
-------------------------------	---------------	----------	------------------	------------------	------------

VIVIANA CAROLINA ORTIZ GUZMAN	C.C: 42163723	T.P: N/A	CPS: FUNCIONARIO	FECHA EJECUCION:	20/06/2016
-------------------------------	---------------	----------	------------------	------------------	------------

Aprobó:

CARLOS ARTURO PUERTA CARDENAS	C.C: 10287954	T.P: N/A	CPS: FUNCIONARIO	FECHA EJECUCION:	20/06/2016
-------------------------------	---------------	----------	------------------	------------------	------------

Firmó:

FRANCISCO JOSE CRUZ PRADA	C.C: 19499313	T.P: N/A	CPS: FUNCIONARIO	FECHA EJECUCION:	20/06/2016
---------------------------	---------------	----------	------------------	------------------	------------

Página 4 de 5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

RESOLUCIÓN No. 00772

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

Página 5 de 5

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**