

RESOLUCIÓN n.º 334 DE 26 MAY 2023

“Por la cual se adopta el manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital y se actualiza lo relacionado con la figura del defensor de la ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat”

LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

En ejercicio de las facultades constitucionales, legales y estatutarias, en especial las conferidas en el Acuerdo 257 de 2006, Decreto Distrital 847 de 2019, los Decretos Distritales 121 de 2008 y 001 de 2020, 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, 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 Acuerdo Distrital 257 de 2006 en su artículo 48 literal d), modificado por el artículo 6 del Acuerdo Distrital 638 de 2016, establece como función de la Secretaría General del Distrito Capital, entre otras, *“d) Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía 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 en la Secretaría Distrital del Hábitat se adoptó la figura del Defensor del Ciudadano mediante Resolución n.º 164 del 22 de febrero de 2010, en la cual se determinaron las funciones y obligaciones asignadas. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva 003 de 2007 y la Circular 051 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, esta última divulgó la propuesta de reglamento para la implementación de la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales.

Que posteriormente se expidió el Decreto Distrital 847 de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de la*

fu. m

RESOLUCIÓN n.º 334 DE 26 MAY 2023 Pág. 2 de 4

“Por la cual se adopta el manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital y se actualiza lo relacionado con la figura del defensor de la ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat”

implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, cuyo artículo 13 señala 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, entendiéndose servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor.” Igualmente, el artículo 14 se señalan las funciones del defensor de la ciudadanía.

Que el Decreto Distrital 140 de 2021 “*Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.*” en el numeral 4º del artículo 2º, señala que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., es la responsable de “*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. 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*”. Lo anterior, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, que atribuyó a dicha entidad la expedición del manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital, el cual deberá ser adoptado por las entidades distritales para la apropiación de sus lineamientos en el ejercicio de las funciones del defensor de la ciudadanía.

Que mediante Circular n.º 55 de 30 de junio de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se socializó a las entidades distritales, el manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital, expedido por esa entidad, el cual desarrolla esta figura en las entidades y organismos distritales; así mismo, contiene lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol, sus funciones, y describe las pautas comunes que permiten fortalecer el ejercicio y la difusión de la gestión de este actor.

Que así las cosas, procede actualizar lo relacionado con la figura del defensor de la ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat.

En ese sentido, procede contener en el presente acto administrativo las disposiciones de adopción de la figura y el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía que contribuya a la implementación de estrategias y mejora continua en la interacción entre la entidad y la ciudadanía, así como su visibilización.

RESOLUCIÓN n.º

334

DE

26 MAY 2023

Pág. 3 de 4

“Por la cual se adopta el manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital y se actualiza lo relacionado con la figura del defensor de la ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat”

Que en mérito de lo expuesto se,

RESUELVE

Artículo 1. Adoptar en la Secretaría Distrital del Hábitat, el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de conformidad con la Circular n.º 055 de 2021.

Artículo 2. Establecer la figura del/ de la Defensor/a de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT quien deberá ser garante y veedor/a en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 3. Designar como Defensor/a de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat al/ la Subdirector/a Administrativo/a y como suplente al/ la Subdirector/a de Participación y Relaciones con la Comunidad, quienes no podrán delegar dicha función.

Artículo 4. Funciones. Se establecen las siguientes funciones del/ la Defensor/a de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat, en concordancia con el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Subdirección Administrativa o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

fu.

3

RESOLUCIÓN n.º 334 DE 26 MAY 2023 Pág. 4 de 4

“Por la cual se adopta el manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital y se actualiza lo relacionado con la figura del defensor de la ciudadanía en la Secretaría Distrital del Hábitat”

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Artículo 5. Comunicar el presente acto administrativo al/ la Subdirector/a Administrativo/a y al/ la Subdirector/a de Participación y Relaciones con la Comunidad.

Artículo 6. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución n.º 164 del 22 de febrero de 2010 y las disposiciones que le sean contrarias

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los 26 MAY 2023



NADYA MILENA RANGEL RADA
Secretaria Distrital del Hábitat

Aprobó: Sandra Yaneth Tibamosca Villamarin – Subsecretaría Jurídica *fel.*
Oscar Flórez Moreno Subsecretario de Gestión Corporativa
Luz Nelly Ortiz Moya – Subdirectora Administrativa *LN*
Revisó: Carlos Julio Piedra Zamora – Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa *CJ*
María Carolina Rueda Pérez – Contratista Subsecretaría jurídica *CRP*
Elaboró: Jhonnatan Alexis Espitia Aguilar - Contratista Subdirección Administrativa *JA*
Argenis Rocío Suarez Acevedo – Contratista SDHT *RA*