

## RESOLUCIÓN NÚMERO 4333 DE 2022

*“Por la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano -IDU.”*

**EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO –IDU,** en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en el artículo 29 del Acuerdo 01 de 2009 del Consejo Directivo del IDU; artículos 5° de los Acuerdos 06 de 2021 y 02 de 2022 del Consejo Directivo del IDU, y el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019 y,

### CONSIDERANDO:

Que el artículo 2° de la Constitución Política establece como fines esenciales del Estado *“(…) servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución (…)”*.

Que el artículo 4° de la Ley 489 de 1998 dispone que: *“La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política (…)”*.

Que el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 define los 10 deberes de las autoridades en la atención al público frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 dispone que la estrategia de lucha contra la corrupción de cada entidad debe contemplar, entre otras *“(…) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (…)”*

Que el artículo 76 de la citada ley, establece que: *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. (…)”*.

Que mediante el Decreto Distrital 847 de 2019, modificado por los Decretos Distritales 217 de 2020 y 293 de 2021, se refirió a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; se establecieron y unificaron los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía; se señalaron las funciones del Defensor de la Ciudadanía y asignó la competencia para expedir el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

Que el artículo 13 del citado Decreto Distrital 847 de 2019 dispuso que en todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, función que debe ser ejercida por un servidor público del más alto nivel (directivo o asesor) dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, designado por el representante legal.

Que así mismo, el párrafo 3° del citado artículo 13, señala que *“El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia*

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 400 de marzo 11 de 2021

1

## RESOLUCIÓN NÚMERO 4333 DE 2022

*“Por la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano -IDU.”*

*presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas”.*

Que mediante la Circular 55 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se socializó y puso a disposición, el “Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el DC”, con el fin de contribuir en el fortalecimiento de los lineamientos, gestión y articulación institucional para la presentación de informes de los defensores de la ciudadanía, y establecer un insumo fundamental para garantizar día a día la transparencia, la colaboración, la participación ciudadana y mejorar el servicio a la ciudadanía y su acercamiento con la Administración Distrital.

Que el referido Manual se enmarca de manera específica en el “Enfoque de participación ciudadana” previsto en el artículo 6° del Plan de Desarrollo Distrital (Acuerdo Distrital 761 de 2020), que se define como: *“(…) un proceso que se entiende como un derecho, mediante el cual, se aproxima la ciudadanía a la construcción del Nuevo Contrato Social y Ambiental, así como la forma, en que el gobierno de manera transversal a su acción entiende su relación con ésta, a través, fundamentalmente, del modelo de gobierno abierto, con el objeto de construir colectivamente, generando confianza y empoderamiento ciudadano para la defensa y reconocimiento de sus intereses y los de la ciudad”.*

Que cabe señalar que, conforme con el “Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C.”, el rol del Defensor de la Ciudadanía está orientado a que al interior de las entidades y organismos distritales se cuente con servidores que velen por el cumplimiento de las disposiciones normativas relativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía y por tanto, su designación deberá recaer no solo en un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad, sino que cuente con la capacidad técnica y conocimiento en los temas misionales o estratégicos de la entidad y cuyo análisis, en las situaciones que sea requerido, sea idóneo y relevante para la gestión de acciones para mejorar la gestión pública de cara a la ciudadanía.

Que el Jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía reúne las calidades exigidas, por el Decreto Distrital 847 de 2019 y por el “Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C.”, para ejercer las funciones asignadas al Defensor del Ciudadano.

Que en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1°. Designación en calidad de Defensor de la Ciudadanía del IDU al Jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.** Designar al Jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, el ejercicio de la figura de “Defensor de la Ciudadanía del IDU”, quien deberá implementar las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía en el Instituto, en los términos establecidos en el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019, o la norma que lo modifique, y de la Circular 55 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 400 de marzo 11 de 2021*

2

## RESOLUCIÓN NÚMERO 4333 DE 2022

*“Por la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano -IDU.”*

Mayor de Bogotá que socializó y adoptó el “Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el DC”.

**PARÁGRAFO.** El nivel directivo de todas las dependencias del Instituto, así como su personal a cargo, prestarán toda la colaboración y apoyo al Jefe de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía, para que pueda cumplir de manera eficaz y eficiente la designación de la figura de Defensor de la Ciudadanía

**ARTÍCULO 2º. Funciones del Defensor de la Ciudadanía.** el Defensor de la Ciudadanía del IDU, en los términos del artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, desagregadas y en extenso en el “Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el DC”; ejercerá las siguientes funciones:

- 2.1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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 Gerencia Comercial y de Atención al Usuario o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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.
- 2.6. 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.
- 2.7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

**ARTÍCULO 3º. Informes y participación en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.** El Defensor de la Ciudadanía tendrá a su cargo la responsabilidad de participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía y presentar los siguientes informes:

- 3.1. Presentar al jefe de la entidad, Veeduría Distrital y Secretaría General; en enero y julio de cada año los informes que contenga los resultados de su gestión, con información

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 400 de marzo 11 de 2021*

3

## RESOLUCIÓN NÚMERO 4333 DE 2022

*“Por la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano -IDU.”*

relativa a las recomendaciones y acciones de mejora propuestas, como resultado de los análisis realizados.

**3.2.** Remitir a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (cada enero) un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.

**3.3.** Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, conforme lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance, tanto de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como de las acciones del Defensor en las diferentes entidades.

**ARTÍCULO 4º. Comunicación.** Comunicar el contenido de la presente Resolución al Jefe de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, a través de la Subdirección General de Gestión Corporativa.

**ARTÍCULO 5º. Vigencia.** La presente resolución rige a partir del día de su comunicación y deroga aquellas disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los veintiocho día(s) del mes de Julio de 2022.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



**Diego Sanchez Fonseca**  
Director General

Firma mecánica generada en 28-07-2022 10:02 AM

Aprobó: Gian Carlo Suescún Sanabria- Subdirector General Jurídico  
Proyectó: E. Mauricio Gracia D- Abogado SGJ  
Revisó: Carlos Alberto López- Abogado SGJ