

OFICINA DE
**ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**INFORME DEFENSOR
DEL CIUDADANO 2013**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

OFICINA DE
**ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**INFORME DEFENSOR
DEL CIUDADANO 2013**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

INTRODUCCIÓN:

La figura del Defensor del Ciudadano se crea y se formaliza el 12 de mayo del 2010 con la Resolución No. 1459, en concordancia con la responsabilidad social del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU. Esta instancia fue creada con el objetivo de atender y solucionar de forma amable y efectiva los conflictos que puedan surgir con la ciudadanía.

Surge como un mecanismo para mejorar las relaciones ciudadanía – entidad, para prevenir y corregir posibles abusos, constituyéndose como un mecanismo autorregulador en desarrollo de la responsabilidad social de la administración pública.

1. ¿QUÉ ES EL DEFENSOR DEL CIUDADANO?

Esta figura se crea como una política de protección de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas ante el establecimiento público.

- ▶ El Defensor Ciudadano deberá prestar apoyo en la formulación, orientación y coordinación de 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.
- ▶ Incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.
- ▶ Velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos.
- ▶ Velar porque se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.
- ▶ Ser vocero de los ciudadanos o usuarios ante la entidad,
- ▶ Atender las reclamaciones que les presenten los ciudadanos y ciudadanas de las entidades distritales por posible incumplimiento de normas [legales o internas] que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos, o su calidad,
- ▶ Presentar a la entidad un informe anual de gestión, en el que puede hacer recomendaciones o sugerencias tendientes a facilitar y mejorar las relaciones entre ésta y los ciudadanos o usuarios.

Las gestiones realizadas por el Defensor del Ciudadano – IDU buscan beneficiar tanto a la ciudadanía como la entidad en:

- Facilitar acuerdos Ciudadanía y el IDU, evitando procesos administrativos y judiciales.
- Constituye una “última instancia” al interior de la entidad en la solución de conflictos entre la Ciudadanía y el Instituto mediante un estudio detallado de los requerimientos de la Ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

- El Defensor tiene potestad para revisar las decisiones adoptadas por el Instituto con amplios criterios de equidad “equilibrio contractual” y legalidad, puede solicitar al Instituto que modifique las decisiones adoptadas inicialmente a fin de solucionar los conflictos con la ciudadanía.
- Mejorar y mantener relaciones cordiales con los diferentes sectores económicos, agremiaciones y con la comunidad en general.
- El Defensor del Ciudadano, no atenderá los Requerimientos Ciudadano en primera instancia, éste mecanismo no reemplaza a los canales de Interacción Ciudadana que dispone la entidad para la ciudadanía.
- Prevenir y corregir posibles abusos de la entidad.

2 ¿Cuándo acudir al Defensor del Ciudadano?

- Cuando el Ciudadano (a) ha acudido a cualquier canal de interacción Ciudadana en busca de una solución a su requerimiento y no queda conforme con la respuesta suministrada.
- Cuando ha transcurrido el plazo legal desde la presentación del Requerimiento y el Instituto no ha emitido respuesta alguna al Ciudadano (a).
- Cuando el ciudadano (a) considera que el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU no respondió de fondo su Requerimiento.

3. ¿Cómo contactar al Defensor del Ciudadano - IDU?

La Ciudadanía que requiera de la intervención del Defensor del Ciudadano, puede contactarse mediante:

- Correo Electrónico: defensordelciudadano@idu.gov.co, adjuntando formato debidamente diligenciado.
- Diligenciando el formato directamente en la Página Web: www.idu.gov.co/ banner de Atención al Ciudadano.
- Número Telefónico: 4442983 Ext. 1913
- Radicando un Comunicado escrito: en la calle 22 No. 6 – 27

ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO DEFENSOR.

- Banner del Defensor del Ciudadano en la Página Web.
- Flash IDU.
- Material publicitario: Plegable y Volantes.
- Correo electrónico
- Ubicación de carteleras con las funciones del Defensor y la forma de contacto en el punto de atención al ciudadano de la sede de la Calle 22.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

DIVULGACIÓN DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO – IDU

Medios internos

Flash IDU
Medios externos
Volante Defensor del Ciudadano
Ferias y Eventos (feria de servicio al ciudadano)

Redes sociales virtuales; la Oficina de Atención al Ciudadano hace presencia en las redes

Facebook

Twitter

Correo Electrónico

Como mecanismo adicional de divulgación, la Oficina de Atención al Ciudadano informo a través de la página del IDU en el banner de atención al ciudadano toda la información del Defensor del Ciudadano como la última instancia al interior de la entidad en la solución de conflictos entre la Ciudadanía y el Instituto, documentando a la ciudadanía acerca de los Principios orientadores, Funciones del Defensor del Ciudadano, Beneficios de la gestión del Defensor Ciudadano, Canales de interacción Ciudadana etc.

MARCO LEGAL:

- ▶ Acuerdo Distrital 257 de 2006 literal (f) Art. 48: En este acuerdo se señala que se establecerá el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades distritales.
- ▶ Directiva 003 de agosto 09 de 2007: "por medio de la cual se establece el Defensor del Ciudadano en cada una de la Entidades Distritales y Organismos adscritos a su sector.
- ▶ Como se describe en la Directiva 003 de 2007, la figura del Defensor puede ser ejercida por los Jefes de servicio al ciudadano o por los Coordinadores de las oficinas de quejas y soluciones de cada entidad
- ▶ En el Distrito Capital se hizo obligatorio de acuerdo a lo dispuesto en el Ley 335 de 1996 Marco Legal
- ▶ Circular 051 de 2007: Se divulga el Reglamento para implementar el Defensor del Ciudadano en las entidades Distritales.
- ▶ Decreto Nacional No. 2623 de 2009.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

- ▶ La Constitución establece también los criterios dentro de los cuales debe cumplirse la función administrativa: "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.
- ▶ La Directiva 02 de 2005 establece el marco general en el que se deben prestar servicios a los ciudadanos (as) y define que deben consultar los atributos de Confiabilidad, Amabilidad, Dignidad y Eficiencia. El Defensor del Ciudadano es el garante de la solución oportuna en los casos prácticos que se presenten.

OBJETIVOS:

Acercar al ciudadano a la Administración, mejorar la calidad, oportunidad y eficiencia del servicio al ciudadano

REGLAMENTO PARA IMPLEMENTAR LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO:

En concordancia con lo establecido en la Política de Servicio al Ciudadano, las funciones específicas deben estar alineadas con la naturaleza, el objeto y las funciones del IDU, estas deben incorporarse en un documento que se constituya en el Reglamento para regular la función del Defensor del Ciudadano y debe como mínimo contar con los siguientes capítulos.

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

OBJETO. El Defensor del Ciudadano del IDU está orientado a la protección de los derechos de los ciudadanos-usuarios de los servicios que se prestan mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos.

REGULACIÓN. El presente Reglamento regula la actividad del Defensor del Ciudadano del IDU, 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 del IDU 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 del IDU

***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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

***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 del IDU o el Representante Legal, quien no podrá delegar dicha función.

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

DURACIÓN. En caso de que el IDU adopte que la figura del Defensor del Ciudadano es rotativa, su duración y funciones, tendrá el término que determine el Representante máximo del IDU 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:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que el Representante Legal o la Junta Directiva del IDU lo reelija
2. Incapacidad sobreviniente.
3. Renuncia.
4. Por decisión de la Junta Directiva del IDU
5. 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 del IDU 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

II: DEFENSOR DEL CIUDADANO. FUNCIONES, VOCERÍA, OBLIGACIONES, REQUERIMIENTOS

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

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 el IDU

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

El Defensor del Ciudadano asesorará al IDU 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).

VOCERÍA DE USUARIOS. Con el objeto de cumplir con su función de ser vocero de sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) ante el IDU, 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 del IDU recomendaciones, propuestas, peticiones relacionadas con la actividad propia del IDU 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 el IDU 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 el IDU, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones usuarios e institución.

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

OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

EL DEFENSOR DEL CIUDADANO tendrá las siguientes obligaciones:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

interés. Dicho informe, podrá incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre el IDU y sus Usuarios.

5. 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.

6. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con el IDU, 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.

Así mismo, el Defensor del Ciudadano, podrá acordar con el IDU, la publicación de aquellas decisiones que considere convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes 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 del IDU, la cual no puede presentarse de manera diferente a una consecuencia directa del incumplimiento de las mismas y/o de sus obligaciones.

REQUERIMIENTOS, QUEJAS O RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE

OPORTUNIDAD. Los Usuarios cuando estimen que el IDU en desarrollo de las operaciones, contratos 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 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 del IDU, 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 LOS REQUERIMIENTOS

1. 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 al IDU quien dará vía su trámite, con copia al interesado.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

2. Recibida la queja o requerimiento en su oficina o en las dependencias del IDU, 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 al IDU 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 del IDU, o en el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado para el efecto.

3. Si el Ciudadano-(a) usuario entendiese que para la admisión de la queja necesita conocer datos que deba facilitarle el IDU o el Usuario, procederá a solicitar la información que le permita decidir sobre su admisión. En éste evento, el IDU o el Usuario deberán dar respuesta dentro de un término de los quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información y una vez recibida la 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.

4. 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.

5. Admitida la queja el Defensor del Ciudadano le dará traslado si es el caso a la dependencia competente en el IDU a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En éste evento, el IDU 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 al IDU .

6. 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 al IDU y al Usuario.

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

8. La decisión que profiera el Defensor del Ciudadano deberá ser motivada y comunicada tanto al Ciudadano como al IDU. 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 al IDU

9. La queja se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

10. El Usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo el IDU 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.

11. 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 el IDU proveer al Defensor del Ciudadano la información necesaria 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 el IDU.

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:

1. Identificación del Defensor del Ciudadano;
2. Identificación del área competente del IDU 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 y las estipulaciones contractuales;
5. La advertencia de que su decisión no obliga a las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrán ejercitar las acciones judiciales que consideren conducentes.

EFFECTOS DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO. El IDU 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, sean de obligatorio cumplimiento para EL IDU. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes tendrán carácter vinculante para ellas.

OBLIGACIONES DEL IDU EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CIUDADANO. El IDU 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

*Obligaciones del IDU

En particular corresponde al IDU:

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 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 o reclamaciones sometidas a su conocimiento. Para estos efectos, El IDU 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 el IDU se lleven a cabo a través de dicho servidor(a).
3. 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.
4. Informar al Defensor del Ciudadano de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por el IDU , con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

TÉRMINOS

Recibida la Queja o requerimiento en su oficina o en las dependencias de la entidad o desde que ingrese el manejo de los 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 dentro de los (5) días hábiles contados desde el día siguiente en el que sea recibida la Queja en su oficina o en las oficinas de la entidad o en el momento en que ingresan los datos en el sistema de información designado para tal fin.

La entidad podrá establecer en las normas dirigidas a su bien gobierno 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, en todo caso en la medida que sus decisiones sean aceptadas por las partes tendrán carácter vinculante para ellas”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MOVILIDAD

Instituto de Desarrollo Urbano

SOLICITUDES DEFENSOR 2013

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
3	4	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0

Total 10		SOLICITUD	FECHA	MEDIO	ASUNTO	TRAMITE
		ADELA LISETH OLIVEROS RIVERA	03/01/2013	Virtual	Solicitó información por plan de obras de valorización	Se suministró información y se le comunicó cual es la labor del Defensor del Ciudadano
		JUAN MANUEL BENITEZ	29/01/2013	virtual	Solicitó información sobre la construcción de la Av. Mutis	Se suministró información y se le comunicó cual es la labor del Defensor del Ciudadano
		LIGIA GUTIÉRREZ DE DIMITROV	31/01/2013	Virtual	Solicita intervención del Defensor para compra de predio por el IDU. Argumenta supuestos daños.	Se admitió solicitud para abrir caso. Se realizaron los trámites respectivos con el acompañamiento de la DG. Caso cerrado y en seguimiento.
		CLAUDIA MARCELA PAVA LEAL	06/02/2013	Virtual	Solicita estudiar su situación como madre cabeza de hogar para el pago de contribución valorización.	Se informó sobre el Recurso de Reconsideración. Se comunicó cual es la labor del Defensor del Ciudadano
		RAUL PALACIOS ARIZA	11/02/2012	Virtual	Solicita información que no compete al IDU manejar. Usos de suelo.	Se radica solicitud en SDQS. Se comunica cual es la labor del Defensor del Ciudadano
		LESLEY JOHANNA GARZÓN	21/03/2013	Personal	Solicita intervención del Defensor del Ciudadano por deterioro de vías intermedias en su barrio. Ha pedido priorización para su mantenimiento a través de varios derechos de petición.	La ciudadana no regresó con la información y documentos requeridos. Se entiende desistimiento.
		OLGA SUAREZ LOPEZ	11/02/2013	Virtual	Queja por no recepción de Recurso de Reconsideración	Se envió correo solicitando ampliación de queja. No hubo respuesta.
		LUIS JARAMILLO ESTRADA	22/08/2012	Personal	Solicita intervención del Defensor del Ciudadano para compra de calle a su nombre.	Se atendió y orientó sobre la labor del Defensor del Ciudadano. Se puso en contacto con la DTP.
		ANGEL ARTURO RODRIGUEZ	20/09/2013	Personal	Solicita reparación losas de concreto en la vía frente a su casa. Las losas fracturadas causan humedad y vibraciones por el tránsito pesado.	Se admitió solicitud y abrió caso. Se realizó reunión con la participación de DG, DTE y DTM. Se recomienda priorización para mantenimiento. Se encuentra pendiente de convocar nueva reunión y cerrar caso.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

PROPUESTA MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

Con base en los preceptos establecidos en la Circular 051 de 2007, en la cual se señala que la figura del Defensor del Ciudadano implica ser vocero de los ciudadanos o usuarios ante la entidad haciendo las recomendaciones o sugerencias tendientes a facilitar y mejorar las relaciones entre esta y la ciudadanía o usuarios, esta defensoría propone las siguientes modificaciones al procedimiento adoptado mediante Resolución No. 1459 de 12 de Mayo de 2010, a partir del momento de la admisión del requerimiento o queja:

Se propone modificar el numeral 5, el cual reza:

“5. Admitida la queja el Defensor del Ciudadano le dará traslado si es el caso a la dependencia competente en el IDU a fin de que allegue la información y presente argumentos en que fundamenta su posición. En este evento, el IDU deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se remita la solicitud de información, término que se ampliará hasta por otros cinco (5) días hábiles, en caso de requerirse información de terceros ajenos al IDU.”

El punto 5 del procedimiento quedaría así:

5. Admitida la queja o requerimiento, el Defensor del Ciudadano dará traslado a la Dirección General del IDU a fin de que esta conozca la situación y brinde las posibles soluciones a la problemática presentada por el usuario, para ello podrá citar a las dependencias involucradas a las reuniones que estime necesarias. La Dirección General del IDU deberá dar respuesta por escrito al Defensor del Ciudadano dentro de un término de quince (15) días hábiles, prorrogables por otros cinco (5), contados desde el día siguiente en que se remita la solicitud de información.

También se plantea modificar el punto 7 que dice:

“7. El Defensor del Ciudadano deberá estudiar la información aportada por la 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.”

El punto 7 del procedimiento quedaría así:

7. El Defensor del Ciudadano estudiará la respuesta dada por la Dirección General o las dependencias involucradas del IDU y las convocará a una reunión a la que también se citará al ciudadano quejoso; allí el Defensor se pronunciará sobre el caso, enterando al usuario sobre todas las gestiones realizadas y sobre la decisión tomada, la cual deberá ser motivada. Para esta labor, el Defensor del Ciudadano tendrá 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

Finalmente y en concordancia con lo anterior, se propone suprimir el punto octavo (8) del actual procedimiento, el cual señala:

8. La decisión que profiera el Defensor del Ciudadano deberá ser motivada y comunicada tanto al Ciudadano como al IDU. 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 al IDU.”

Las anteriores propuestas preliminares son resultado de la experiencia práctica al atender casos durante el transcurso del año y en los que a través del contacto personal con el Ciudadano se hizo evidente la necesidad que este tenía de encontrar una respuesta clara a sus reiteradas peticiones, pero no solo a través de documentos escritos sino mediante el contacto directo con funcionarios que representen la entidad y que a su vez sean gestores de decisiones que resuelvan en lo posible una determinada problemática.

Por último, esta Defensoría se encuentra atenta al proyecto de Decreto que la Alcaldía Mayor de Bogotá presentará con el fin de reglamentar la figura del Defensor del Ciudadano y su procedimiento, participando activamente en las reuniones de discusión del tema a las que sea convocada.

Presentado en Bogotá D.C. 27 de Diciembre de 2013.



HENRY HUMBERTO BAQUERO TORRES
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano