

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de la Vivienda Popular

RESOLUCIÓN No. **4142** 28 DIC 2015

"Por la cual se modifica el reglamento del defensor del ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular y se delega una función a cargo del Director General "

EL DIRECTOR GENERAL DE LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

En uso de sus facultades legales en especial las conferidas por los Acuerdos Distritales 20 de 1942, 15 de 1959, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo Distrital 257 de 2006, el artículo 17 del Acuerdo 003 de 2008, el artículo 2 del Acuerdo 004 de 2008 y el artículo 3 del Acuerdo 011 de 2009 emanados del Consejo Directivo, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, la función administrativa debe estar al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

Que el Director General de la Caja de la Vivienda Popular, está facultado para delegar las funciones que le sean propias de conformidad con las atribuciones conferidas en el artículo 9 de la Ley 489 de 1998, y en especial en los Acuerdos 003 de 2008 y 004 de 2008, emanados por el Consejo Directivo.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley 489 de 1998 las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política, podrán mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias, con el fin de lograr la optimización de los procesos administrativos y financieros, para que se ajusten al desarrollo de la Entidad.

Que en cumplimiento de la Directiva 003 de 2007, y la Circular 051 de 2007, de la Secretaria General, el Consejo Directivo de la Caja de la Vivienda Popular, mediante el Acuerdo 011 del 18 de septiembre de 2009, estableció la figura del Defensor del Ciudadano y adopto el Reglamento de dicho defensor.

Que el artículo cuarto del Acuerdo No. 011 de 2009, faculta al Director General para adoptar mediante resolución motivada los ajustes que resulten necesarios en el reglamento previsto en el acuerdo anteriormente mencionado, con el fin de introducir, modificar, eliminar o complementar disposiciones que en todo caso contribuyan a la garantía del servicio al ciudadano.

Que el numeral 5 del artículo tercero del Acuerdo No. 011 de 2009, establece: "*Designación: El Defensor del Ciudadano será designado por el máximo órgano de decisión de la Caja de la Vivienda Popular o el Representante Legal, quien no podrá delegar dicha función.*".

Calle 54 N° 13-30
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones.cvp@habitatbogota.gov.co



BOGOTÁ
HUANA



COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de la Vivienda Popular

RESOLUCIÓN No.

4142

29 DIC 2015

Hoja No. 2 de 3

Continuación de la resolución

"Por la cual se modifica el reglamento del defensor al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular y se delega una función a cargo del Director General"

Que mediante la Resolución No. 761 del 9 de junio de 2014, la Caja de la Vivienda Popular designo como Defensor del Ciudadano a la funcionaria Consuelo Ortiz Rubio.

Que mediante el Decreto Distrital 392 de 2015, se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictaron otras disposiciones.

Que el artículo 1° (ibídem), señala que la función de Defensor de la Ciudadanía será ejercida por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado.

Que el párrafo 1° (ibídem), estipulo que la delegación, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo.

Que dando cumplimiento a lo anteriormente señalado y con el fin de actualizar el Reglamento del Defensor del Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular de acuerdo con la normatividad vigente, es pertinente modificar el Numeral 5 de dicho reglamento que se refiere a la Designación del Defensor y eliminar los Numerales 6 y 7 (ibídem) correspondientes a duración y terminación de la designación, por considerarse contrarios a la norma en comento, así como derogar la Resolución No. 761 del 9 de junio de 2014, y proceder a delegar dicha función en un servidor público del nivel directivo de la Caja de la Vivienda Popular.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Modificar el numeral 5 del Reglamento del Defensor del Ciudadano, el cual quedará así:

"5. DEFENSOR DEL CIUDADANO: El Defensor del Ciudadano será ejercido por el Representante Legal de la Caja de la Vivienda Popular, 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."

ARTICULO SEGUNDO: Eliminar los numerales 6 y 7 del Reglamento del Defensor del Ciudadano.

ARTICULO TERCERO: Delegar en el Director (a) de Gestión Corporativa y Control

Calle 54 Nº 13-30
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones.cvp@habitatbogota.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de la Vivienda Popular

RESOLUCIÓN No. **4142**

29 DIC 2015

Hoja No. 3 de 3

Continuación de la resolución

"Por la cual se modifica el reglamento del defensor al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular y se delega una función a cargo del Director General"

Interno Disciplinario, la función de Defensor de la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular.

ARTICULO CUARTO: El ejercicio de la función delegada se hará de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Decreto Distrital No. 392 de 2015, Acuerdo 011 de 2009 y demás normas que rigen la materia. El servidor público delegado mediante esta resolución, será responsable de todos los actos que realicen en ejercicio de las mismas, conforme a lo dispuesto en la Constitución y en la ley.

ARTICULO QUINTO: La presente resolución deroga la Resolución No. 761 del 9 de junio de 2014 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

ARTICULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE y CÚMPLASE,

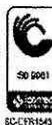
Dada en Bogotá D.C, a los

29 DIC 2015

JOSE ANDRES RIOS VEGA
Director General

Proyectó: Yamile Castiblanco V. – Profesional Especializado Dirección Jurídica
Revisó: Martha Liliana Gonzalez Martinez – Directora de Gestión Corporativa y CID
Jaime Porras Cortes – Director Jurídico

Calle 54 N° 13-30
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones.cvp@habitatbogota.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA

COPIA CONTROLADA

47



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de la Vivienda Popular

RESOLUCION No. #761 09 JUN 2014

"Por medio de la cual se designa el Defensor del Ciudadano"

EL DIRECTOR (e) GENERAL DE LA CAJA DE VIVIENDA POPULAR

En uso de sus facultades legales y constitucionales y en especial las que le confiere el acuerdo 003 de 2008 de la Junta Directiva y

CONSIDERANDO

Que mediante Acuerdo No. 011 del 18 de septiembre de 2009 proveniente del Consejo Directivo de la entidad, se establece la figura del Defensor del Ciudadano, el cual se encuentra orientado a la protección de los derechos de los ciudadanos- Usuarios de los mediante la solución de controversias que se susciten entre los mismos.

Que el numeral quinto del citado Acuerdo establece que el Defensor del Ciudadano será designado por el máximo órgano de decisión de la Caja de la Vivienda Popular o el representante legal.

Que el mismo texto enuncia que la duración de la designación será por el término establecido por el representante máximo de la entidad, que se sugiere mínimo dos (2) años y podrá ser reelegido indefinidamente por el mismo periodo.

Que mediante Resolución No. 241 del 6 de junio de 2010, la Caja modificó el numeral 7 del reglamento del Ciudadano, otorgando facultades al Consejo Directivo de la Caja de Vivienda Popular o al Representante Legal para que en caso de vacancia del cargo procedan al nombramiento de un nuevo titular.

Que hasta la fecha, se encontraba designada como Defensora al Ciudadano, la funcionaria MARITZA AGUILERA, quien presentó renuncia a su cargo aceptada a partir del 6 de junio 2014.

Que por lo anterior, se hace necesario designar una nueva funcionaria como Defensora al Ciudadano.

Que la Subdirección Administrativa verificó el perfil y las funciones del empleo temporal ocupado por la funcionaria CONSUELO ORTIZ RUBIO, estableciendo que cumple con las condiciones para ejercer como Defensora del Ciudadano.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Designar por el tiempo que dure su vinculación a la funcionaria de planta temporal CONSUELO ORTIZ RUBIO, identificada con cédula de ciudadanía No. 41.719.036 de Bogotá como defensora del ciudadano en la Caja de Vivienda



COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de la Vivienda Popular

RESOLUCION No. #761 - 09 JUN 2014

"Por medio de la cual se designa el Defensor del Ciudadano"

Popular y como suplente a la servidora Pública CLARA INES JIMENEZ TRUJILLO, quienes no podrá delegar dicha función.

ARTICULO SEGUNDO: Dentro del mes siguiente a la publicación del presente acto, la servidora designada como Defensora del Ciudadano, deberá presentar su propuesta de plan estratégico y de gestión para el desarrollo de sus actividades.

ARTICULO TERCERO: El presente acto rige a partir de la fecha de la publicación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE, 09 JUN 2014

OLIMPO ROJAS RODRIGUEZ
Director General (e)

Proyectó:
Revisó:

OFIR MERCEDE DUQUE BRAVO / Subdirectora Administrativa
MARTHA LILIANA GONZALEZ RODRIGUEZ / Dirección de Gestión Corporativa y CID

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

ACUERDO N^o. 011

18 SEP 2009

"Por el cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular y se dictan otras disposiciones".

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR DE BOGOTÁ D.C., en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en el Acuerdo No. 003 del 9 de mayo de 2008 de la Junta Directiva, y

CONSIDERANDO:

Que el 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"* estableció como en el literal f) del artículo 48 como una 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 cumplimiento de lo anterior la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en la Directiva No. 003 del 9 de agosto de 2007 impartió las instrucciones para la implementación de la figura del Defensor del Ciudadano, señalando que ésta puede 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, quienes deben 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 y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

Que en el mismo sentido, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. mediante circular 051 de 2007 propuso un reglamento para implementar la figura del defensor del ciudadano.

Que en cumplimiento de las instrucciones impartidas, es necesario establecer en la Caja de la Vivienda Popular la figura del Defensor del Ciudadano.

En mérito de lo expuesto,

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT

Caja de Vivienda Popular

ACUERDO NO.

011

18 SEP 2009

"Por el cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular y se dictan otras disposiciones".

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: Establecer la figura del Defensor del Ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular quien deberá incorporar, hacer seguimiento 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 y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

ARTÍCULO SEGUNDO: Designar como Defensor(a) del Ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular a la funcionaria CONSUELO ORTIZ RUBIO identificada con cédula de ciudadanía No. 41.719.036 de Bogotá, y como suplente al funcionario CESAR COMBITA CACERES identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.653.981 de Bogotá.

ARTÍCULO TERCERO: Adoptar el reglamento del Defensor del Ciudadano cuyo contenido es el siguiente:

"REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

CAPITULO I:

OBJETO. REGULACIÓN. PRINCIPIOS ORIENTADORES, INCOMPATIBILIDADES. DESIGNACIÓN. DURACIÓN. TERMINACIÓN DEL CARGO

1. **OBJETO.** El Defensor del Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular está orientado a la protección de los derechos de los ciudadanos-usuarios de los servicios que ésta presta mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos.

2. **REGULACIÓN.** El presente Reglamento regula la actividad del *Defensor del Ciudadano* de la Caja de la Vivienda Popular, de acuerdo con lo establecido en la Directiva 003 de 2007 de la Secretaría General, por la cual se dictan las instrucciones para el "Establecimiento del Defensor del Ciudadano en las Entidades y Organismos Distritales".

3. **PRINCIPIOS ORIENTADORES.** Deben ser principios orientadores del presente Reglamento:

g

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

1.8 SEP 2009

ACUERDO N.º 011

"Por el cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular y se dictan otras disposiciones".

*Asesoría. Contribuir con la presentación de sugerencias al Representante Legal y Junta Directiva de la Caja de la Vivienda Popular, 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 de la Caja de la Vivienda Popular.

*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.

*Celeridad. Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley los requerimientos que sean de su conocimiento.

4. 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.

5. DESIGNACIÓN. EL *Defensor del Ciudadano* será designado por el máximo órgano de decisión de la Caja de la Vivienda Popular 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.

6. DURACIÓN. En caso de que la Caja de la Vivienda Popular adopte que la figura del *Defensor del Ciudadano* es rotativa, su duración y funciones, tendrá el término que determine el Representante máximo de la *Entidad*, se sugiere como mínimo dos años y podrá ser reelegido indefinidamente por el mismo periodo.

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Caja de Vivienda Popular

ACUERDO No.

011

18 SEP 2009

"Por el cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular y se dictan otras disposiciones".

7. 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 de la Caja de la Vivienda Popular lo reelija.
2. Incapacidad sobreviniente.
3. Renuncia.
4. Por decisión de la Junta Directiva de la Caja de la Vivienda Popular.
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 de la Caja de la Vivienda Popular 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.

CAPITULO II: DEFENSOR DEL CIUDADANO. FUNCIONES, VOCERIA, OBLIGACIONES, REQUERIMIENTOS

1. FUNCIONES.

- a) El Defensor será vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la Caja de la Vivienda Popular para la protección de sus derechos.
- b) 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 Caja de la Vivienda Popular.
- c) El Defensor del Ciudadano resolverá las controversias que se generen en las relaciones entre la Caja de la Vivienda Popular y sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) por los servicios que presta, dentro de las limitaciones establecidas en el presente Reglamento y la ley.

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
RÉGISTRO
Caja de Vivienda Popular

ACUERDO N.º 011

18 SEP 2009

"Por el cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular y se dictan otras disposiciones".

d) El Defensor del Ciudadano asesorará a la Caja de la Vivienda Popular 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).

2. VOCERIA DE USUARIOS. Con el objeto de cumplir con su función de ser vocero de sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) ante la Caja de la Vivienda Popular 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 de la Caja de la Vivienda Popular recomendaciones, propuestas, peticiones relacionadas con la actividad propia de la Entidad 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 la Caja de la Vivienda Popular 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 Caja de la Vivienda Popular, 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.

3. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO: El Defensor del Ciudadano tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Solicitar a la Caja de la Vivienda Popular y a los Ciudadanos-as usuarios la información que sea necesaria para el estudio de sus requerimientos, quejas o reclamaciones.
- b) 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.
- c) Presentar un informe semestral a la Caja de la Vivienda Popular, 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

9

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT

Caja de vivienda Popular

ACUERDO N.º 011

18 SEP 2009

"Por el cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular y se dictan otras disposiciones".

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.

- d) 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.
- e) Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con la Caja de la Vivienda Popular, 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 la *Entidad*, 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 de la *Entidad* Distrital, la cual no puede presentarse de manera diferente a una consecuencia directa del incumplimiento de las mismas y/o de sus obligaciones.

4. REQUERIMIENTOS, QUEJAS O RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE OPORTUNIDAD. Los Usuarios cuando estimen que la Caja de la Vivienda Popular 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,

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Caja de Vivienda Popular

ACUERDO NO. _____

011

18 SEP 2009

"Por el cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular y se dictan otras disposiciones".

o que haya sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, dirigirán su requerimiento, queja o reclamación al *Defensor del Ciudadano*.

5. 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.

6. PROCEDIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS:

a) 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 *Entidad* competente para su trámite, con copia al interesado.

b) Recibida la queja o requerimiento en su oficina o en las dependencias de la *Caja de la Vivienda Popular*, 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 a la *Entidad* 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 de la *Caja de la Vivienda Popular*, o en el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado para el efecto.

c) Si el Ciudadano-(a) usuario entendiéndose que para la admisión de la queja necesita conocer *datos* que deba facilitarle la *Entidad* o el Usuario, procederá a solicitar la información que le permita decidir sobre su admisión. En éste evento, la *Entidad* 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

A

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ENTIDAD
Caja de Vivienda Popular

ACUERDO NO. 011

1.8 SEP 2009

"Por el cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular y se dictan otras disposiciones".

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.

d) 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.

e) Admitida la queja el *Defensor del Ciudadano* le dará traslado si es el caso a la dependencia competente en 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*.

f) 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 a la *Caja de la Vivienda Popular* y al Usuario.

g) 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.

h) La decisión que profiera el *Defensor del Ciudadano* deberá ser motivada y comunicada tanto al Ciudadano como a la *Entidad*. 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 a la *Entidad* involucrada.

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

j) El *Usuario* podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo la *Entidad* 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*.

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT

Caja de Vivienda Popular

ACUERDO N.º

011

18 SEP 2009

"Por el cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular y se dictan otras disposiciones".

- k) 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.
7. 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.
8. INFORMACIONES A FACILITAR POR LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR. Corresponderá al servidor encargado por la *Entidad* 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 la *Entidad*.
9. 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 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 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.
10. EFECTOS DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO. La Caja de la Vivienda Popular 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 la *Entidad*. En todo caso, en la medida en que sus

9

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

18 SEP 2009

ACUERDO N.º 011

"Por el cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular y se dictan otras disposiciones".

decisiones sean aceptadas expresamente por las partes tendrán carácter vinculante para ellas.

11. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CIUDADANO. La Caja de la Vivienda Popular 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.

CAPITULO III OBLIGACIONES DE LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR EN RELACION CON EL DEFENSOR DEL CIUDADANO

En particular corresponde a la Caja de la Vivienda Popular, a través de la Dirección de Gestión Corporativa y de Control Interno Disciplinario:

1. 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, la Entidad 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 la Caja de la Vivienda Popular se lleven a cabo a través de dicho servidor(a).
2. 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.
3. Informar al Defensor del Ciudadano de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por la Entidad, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas."

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT

Caja de Vivienda Popular

18 SEP 2009

ACUERDO N° 011

"Por el cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular y se dictan otras disposiciones".

ARTÍCULO CUARTO: Facultar a la Directora General para adoptar mediante resolución motivada los ajustes que resulten necesarios en el reglamento previsto en el presente acuerdo con el fin de introducir, modificar, eliminar o complementar disposiciones que en todo caso contribuyan a la garantía del servicio al ciudadano.

ARTÍCULO QUINTO: El presente acuerdo rige desde la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C., a los **18** días del mes de septiembre de 2009.

CATALINA VELASCO CAMPUZANO
Presidenta

GINA ALEXANDRA VACA LINARES
Secretaria

Vo.Bo. Gineth Forero Forero, Directora Jurídica CVP



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ, D.C.

COPIA CONTROLADA

DECRETO No. 392 DE

(05 OCT. 2015)

“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las que le confiere el numeral 4 del artículo 38 del Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 257 de 2006 y,

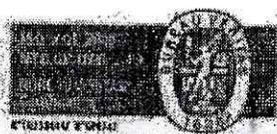
CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en su artículo 2° establece que los fines esenciales del Estado son 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 209 de la Carta Política y el artículo 3° de la Ley 489 de 1998 señalan 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, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Así mismo, en el artículo 4° de la Ley 489 de 1998 se 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 literal f) del artículo 48° del Acuerdo Distrital 257 de 2006, mediante el cual se estableció la estructura, organización y funcionamiento de las entidades y organismos del Distrito Capital, al definir la naturaleza, objeto y funciones de la Secretaría General, señala que le corresponde la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital y que para ese fin establecerá el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



2214200-FT-604 Versión 02

**BOGOTÁ
HUMANANA**

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ, D.C.

Continuación del Decreto N°. 392 DE 05 OCT. 2015

Pág. 2 de 5

“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”

Que mediante diferentes actos administrativos, entre ellos la Directiva 003 de 2007, y las Circulares 051 de 2007 y 067 de 2010, de la Secretaría General, en cumplimiento de la anterior función, impartió directrices a efectos de establecer la figura del Defensor de la Ciudadanía, encontrando que algunas entidades distritales crearon la figura y adoptaron su reglamento, asignándoles responsabilidades en materia de protección de los derechos de la ciudadanía ante el establecimiento público, así como velar por la obtención de respuesta y resolución de requerimientos, establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios de la entidad y conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos.

Que en el marco de lo establecido en el literal e) del artículo 18° del Decreto Distrital 267 del 2007, mediante el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de esta entidad, adelantó un ejercicio diagnóstico sobre la efectividad y el rol de la figura del Defensor en el Distrito Capital en relación con las quejas y reclamos de la ciudadanía, para lo cual se realizaron gestiones interinstitucionales entre la Secretaría General y la Veeduría Distrital, con el respaldo académico de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, que concluyó en un estudio que identificó entre otras las siguientes dificultades: Falta de claridad en el alcance de la figura; duplicidad de funciones y actividades adicionales a las asignadas sin el reconocimiento de las mismas y poco respaldo institucional, bajo nivel de autonomía e independencia cuando la figura no recae en el nivel directivo impidiéndole actuar con imparcialidad; bajo nivel de confianza de los ciudadanos en la figura e imposibilidad de cumplir con sus altas expectativas y en consecuencia, se concluyó la necesidad de lograr un nuevo diseño institucional de la figura del Defensor del Ciudadano.

Que los resultados del estudio sobre la efectividad del Defensor del Ciudadano, así como el análisis sobre su implementación en las entidades y organismos del Distrito Capital permiten determinar que a efectos de fortalecer la figura del Defensor del Ciudadano, es necesario aclarar el alcance de sus responsabilidades en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., adoptada mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, el cual en sus artículos 14 y 15 determina que la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dirigirá y coordinará la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases y a su vez, establece que el Defensor del Ciudadano será garante y veedor en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Que tal como lo prevé el mencionado Decreto 197 de 2014, la aplicación, coordinación, seguimiento y evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, constituye un

Carrera 8 No. 10 - 68
Código Postal: 111711
Tel.: 3913000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



VIGENCIA FRENTE
2214200-FT-504 Versión 02

BOGOTÁ
HUMANA

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ, D.C.

Continuación del Decreto N°. 392 DE 05 OCT. 2015

Pág. 3 de 5

“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”

deber para todos los servidores, actores del servicio y demás partes interesadas de cada una de la entidades del Distrito Capital y en consecuencia, es necesario garantizar los recursos financieros y el capital humano que permita su implementación.

Que de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 21 y 22 del Decreto ibídem la aplicación, coordinación, seguimiento y evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, constituye un deber para todos los servidores, actores del servicio y demás partes interesadas de cada una de la Entidades del Distrito Capital que intervienen en ella y demás entidades que se vinculan al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía; y asimismo determina que cada uno de los actores del servicio deberá destinar los recursos necesarios para la implementación, funcionamiento y sostenibilidad del modelo de servicio de atención al ciudadano, incorporando en sus procesos de Planeación las necesidades de financiamiento del servicio, ya sea en la planeación local, planes operativos anuales de inversión, o Sistemas de Gestión, entre otros.

Que para garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, se requiere el compromiso de la Alta Dirección de las entidades y organismos del Distrito Capital, en el establecimiento de canales de interlocución y comunicación efectivas entre la Administración y la ciudadanía.

Que en este orden de ideas, se hace necesario posicionar el Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, determinando que debe ser ejercido por el representante legal o un delegado del nivel directivo de cada una de las entidades y organismos que conforman la Administración Distrital, cuya función está orientada a 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,

DECRETA:

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.

Carrera 8 No. 10 - 85
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



2214200-FT-604 Versión 02

**BOGOTÁ
HUMANANA**

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ, D.C.

Continuación del Decreto N°. 392 DE 05 OCT. 2015

Pág. 4 de 5

“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”

Parágrafo 1º: 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 2º: 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, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.

Artículo 2º.- 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.

Artículo 3º.- La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, coordinará la debida implementación de la figura del Defensor de la Ciudadanía, para ello solicitará y consolidará los respectivos informes y documentos técnicos; que

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



2214200-FT-604 Versión 02

BOGOTÁ
HUMANANA

COPIA CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ, D.C.

Continuación del Decreto N°. **392** DE **05** OCT. 2015

Pág. 5 de 5

“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”

elaboren los Defensores de la Ciudadanía en el marco del seguimiento a la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases.

Artículo 4°.- Las entidades y organismos distritales contarán con un periodo de cuatro (4) meses para la implementación de las decisiones aquí adoptadas, contados a partir de la fecha de la publicación del presente decreto.

Artículo 5°.- El presente decreto deroga todas las normas y disposiciones que le sean contrarias, y deja sin efectos la Directiva 003 de 2007, la Circular 051 de 2007, la Circular 067 de 2010 de la Secretaría General.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá D.C., a los **05** OCT. 2015

GUSTAVO PETRO U.

Alcalde Mayor

MARTHA LUCÍA ZAMORA ÁVILA

Secretaria General

Proyectó: Martha Liliana Rodríguez Carrillo Profesional Especializada Subdirección de Calidad del Servicio.
Nubia Elsy Gómez Meza Profesional Especializada Subdirección de Calidad del Servicio.
María Constanza Romero Oñate Profesional Especializada Dirección Distrital de Desarrollo Institucional.
Luz Dary Suárez Enciso Profesional Especializada (R) Dirección Distrital de Desarrollo Institucional.
Revisó: María del Rosario Almeida Torres Subdirectora de Calidad del Servicio.
Martha Liliana Soto Iguarán Subdirectora Técnica Dirección Distrital de Desarrollo Institucional.
Aprobó: Walter Acosta Barreto Director Distrital de Servicio al Ciudadano.
Carlos Manuel Galván Vega Director Distrital de Desarrollo Institucional.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



**BOGOTÁ
HUMANA**

2214200-FT-604 Versión 02

4