

**RESOLUCION N° 1270 10 MAR 2021**

"Por la cual se modifica la Resolución No. 4142 del 26 de diciembre de 2015 y el Reglamento del Defensor del Ciudadano, y se dictan otras disposiciones"

**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 y mediante la descentralización 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 No. 003 de 2007 y la Circular No. 051 de 2007, de la Secretaria General, el Consejo Directivo de la Caja de la Vivienda Popular, mediante el Acuerdo No. 011 del 18 de septiembre de 2009, establece la figura del Defensor del Ciudadano y adopta su reglamento.

Que el Numeral 5 del Capítulo I del Reglamento del Defensor del Ciudadano, adoptado de conformidad con el artículo tercero del Acuerdo No. 011 del 18 de septiembre 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..."

**RESOLUCION N° 1270**

**10 MAR 2021**

"Por la cual se modifica la Resolución No. 4142 del 26 de diciembre de 2015 y el Reglamento del Defensor del Ciudadano, y se dictan otras disposiciones"

Que el artículo 4 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 de conformidad con el artículo primero de la Resolución No. 241 del 6 de junio de 2010, se modificó el Numeral 7 del Capítulo I del Reglamento del Defensor del Ciudadano, otorgando facultades al Consejo Directivo de la CVP o al Representante Legal para que en caso de vacancia del cargo procedan al nombramiento de un nuevo titular.

Que en el Decreto Distrital 392 de 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...", se regulan aspectos relacionados con el ejercicio de la figura del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Que el artículo 5 del Decreto Distrital 392 del 5 de octubre de 2015, entre otros, deja sin efectos la Directiva 003 de 2007 y la Circular 051 de 2007, ambas expedidas por la Secretaría General.

Que de conformidad con el artículo primero de la Resolución No. 4142 del 29 de diciembre de 2015, se modificó el Numeral 5 del Capítulo I del Reglamento del Defensor del Ciudadano, estableciendo que dicho numeral quedaría 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 1º: Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, solo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo..."

Que mediante el Decreto Distrital 847 de 2019, se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y se derogan las disposiciones contenidas en los Decretos Distritales 335 de 2006 y 392 de 2015.

Que de conformidad con el artículo 13 del Decreto Distrital No. 847 de 2019, el servidor público designado por el Representante Legal de la entidad, para desempeñar las funciones de Defensor de la Ciudadanía, debe ser un servidor

**RESOLUCION N° 1270**

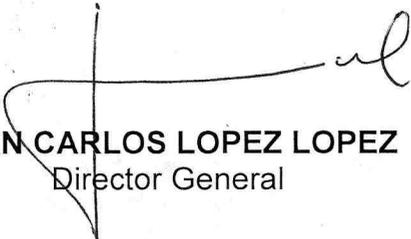
**10 MAR 2021**

"Por la cual se modifica la Resolución No. 4142 del 26 de diciembre de 2015 y el Reglamento del Defensor del Ciudadano, y se dictan otras disposiciones"

**ARTÍCULO 3.- VIGENCIA.** - La presente Resolución elimina el numeral II del Capítulo I del Reglamento del Defensor del Ciudadano, y las demás disposiciones que le sean contrarias, y rige a partir de la fecha de su publicación.

**PUBLIQUESE, COMUNIQUESE y CÚMPLASE,**

Dada en Bogotá D.C, a los **10 MAR 2021**



**JUAN CARLOS LOPEZ LOPEZ**  
Director General

Proyectó: Roberto Carlos Narváez Cortes  
Contratista DGC - Contrato 08 de 2021.  
Revisó: María Mercedes Medina Orozco  
Directora de Gestión Corporativa y CID  
Revisó: Arturo Galeano Avila  
Director Jurídico.

Archivado en: Subserie Resolución Administrativa-Dirección General

## RESOLUCION N° 1270

"Por la cual se modifica la Resolución No. 4142 del 26 de diciembre de 2015 y el Reglamento del Defensor del Ciudadano, y se dictan otras disposiciones"

público del más alto nivel que ocupe un cargo directivo o asesor y que pertenezca a un área misional o estratégica.

Que en razón a lo anterior,

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1.-** Modificar el artículo 4 de la Resolución 4142 del 29 de diciembre de 2015, el cual quedara así:

"Artículo cuarto: El ejercicio de la función se hará de conformidad con lo señalado en el capítulo III, artículos 13 y 14 del Decreto 847 de diciembre 30 de 2019, Acuerdo 011 de 2019 y demás".

**ARTÍCULO 2.- FUNCIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA.** Modificar el Numeral 1 del Capítulo II del Reglamento del Defensor del Ciudadano, el cual quedará así:

**"...1. FUNCIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA:** *El defensor de la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:*

- 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 Oficina de Servicio a la Ciudadanía 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.*
- 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..."*