

## RESOLUCIÓN No. 042

*"Por la cual se adopta la figura del Defensor del Ciudadano para la EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C"*

### EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C

En uso de sus facultades legales y, en particular las conferidas en el Acuerdo Distrital 643 de 2016 y en el artículo 1° del acuerdo de Junta Directiva No 04 del 21 de octubre de 2016 y,

#### CONSIDERANDO

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, establece que la función administrativa se encuentra al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización y la delegación de funciones.

Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*, en relación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se contempla que *"cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano"*.

Que mediante el Decreto 197 de 2014, se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual se constituye como un deber para todos (as) los (as) servidores (as) 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.

Que según lo dispuesto en el artículo 15 del citado Decreto *"La implementación del Sistema de Servicio de Atención a la Ciudadanía será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio, realizando la planeación y apropiación de los recursos necesarios para ello en sus respectivos Planes de Desarrollo Distrital, locales, operativos anuales de inversión, Sistemas de Gestión entre otros. Para tal fin, cada actor del servicio designará al Jefe de Servicio al Ciudadano, el Director de Usuarios, Jefe de Atención al Cliente o quien para el efecto tuviera asignadas tales funciones y con facultad decisoria, como responsable de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía."* En el párrafo segundo: establece que el Defensor del Ciudadano será garante y veedor en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



## RESOLUCIÓN No. 042

*"Por la cual se adopta la figura del Defensor del Ciudadano para la EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C."*

Que a través del Decreto No. 392 de 2015, se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Que en el mencionado Decreto se indica 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. En su artículo 5° El 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.

Que en cumplimiento de lo expuesto, Metrovivienda (hoy Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.) mediante Resolución 055 del 4 de febrero de 2016, adoptó la figura del Defensor de la Ciudadanía delegando al Director de Gestión Inmobiliaria para el ejercicio de las funciones que caracterizan este cargo.

Que por su parte, la Empresa de Desarrollo Urbano mediante Resolución 050 de 2016 adoptó la figura del Defensor de la Ciudadanía, quien en su momento dictaría los lineamientos para determinar la debida implementación de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano y garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía, designando en el Director Comercial esta función.

Que ahora bien, mediante Acuerdo Distrital 643 de 2016, el Concejo Distrital de Bogotá dispuso fusionar por absorción a METROVIVIENDA, en la EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA DE BOGOTÁ D.C. - ERU, la cual en adelante se denominará EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C., Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital, vinculada al Sector Hábitat de la administración distrital sujeta al régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado.

Que de manera concordante, mediante Acuerdo No. 004 de 2016 la Junta Directiva de la Empresa adoptó la estructura organizacional, la planta de cargos y definió las funciones de las dependencias de la EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C, así mismo, a través del Decreto Distrital No. 464 de 2016 el Alcalde Mayor De Bogotá, adecuó la estructura organizacional y la planta de cargos de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.

Que en este sentido, 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 la EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C., cuya función estará 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.



RESOLUCIÓN No. 42

*"Por la cual se adopta la figura del Defensor del Ciudadano para la EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C."*

Que en mérito de lo expuesto, el Gerente General de la EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNACIÓN.** El Defensor del Ciudadano de la EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C estará a cargo del(la) **Subgerente de Gestión Corporativa.**


**ARTÍCULO SEGUNDO: PRINCIPIOS ORIENTADORES.** Serán principios orientadores del ejercicio como Defensor(a) de la Ciudadanía, los de imparcialidad, transparencia, objetividad y celeridad.

**ARTÍCULO TERCERO: FUNCIONES DEL DEFENSOR.** Se establece que el(la) Defensor(a) de la Ciudadanía ejercerá las siguientes funciones de acuerdo con el Decreto 392 de 2015:

- 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. Elaborar los respectivos informes y documentos técnicos, en el marco del seguimiento a la implementación de la Política Pública del Servicio a la Ciudadanía



10 FEB 2017

RESOLUCIÓN No. (042) 

"Por la cual se adopta la figura del Defensor del Ciudadano para la EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C."

g. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

**ARTÍCULO CUARTO:** Consolidar y presentar los informes de gestión semestrales a la Gerencia General, los cuales deben dar cuenta de las acciones realizadas para el mejoramiento de la atención al ciudadano, de los seguimientos realizados para verificar las respuestas del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y de las propuestas para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, así como de cualquier otro dato que se considere importante para la entidad.

**ARTÍCULO QUINTO:** La quejas que se reciban por corrupción, deberán ser remitidas al Defensor del Ciudadano y a la Oficina de Control Interno.

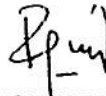
**ARTÍCULO SEXTO - VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución 055 del 4 de febrero de 2016 expedida por Metrovivienda (hoy EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C) y la Resolución 050 de 2016 expedida por la Empresa de Renovación Urbana de Bogotá D.C.

**ARTÍCULO SÉPTIMO – COMUNICAR.** El contenido del presente acto administrativo deberá ser comunicado al(la) Subgerente de Gestión Corporativa en los términos dispuestos por el artículo 65 y s.s. de la Ley 1437 de 2011.






Dada en Bogotá D. C.,

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

10 FEB 2017



EDUARDO AGUIRRE MONROY  
Gerente General

Proyectó: Maritza Zambrano Pardo - Gestor Senior 1 – Oficina de Gestión Social   
Armando Fernández Olivella – Gestor Senior 3 – Oficina de Gestión Social   
Revisó: Margarita Córdoba García- Jefe Oficina de Gestión Social   
Luz Ángela Garzón Urrego – Contratista – Dirección de Gestión Contractual   
Yamile Medina Walteros- Subgerente de Gestión Corporativa   
Aprobó: Elizabeth Caicedo Bello- Subgerente Jurídica 