



## RESOLUCIÓN 134 DE 2022

<<Por medio de la cual se adopta la figura del Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital, y se delega la función como Defensor de la Ciudadanía a la Secretaria General >>

### LA GERENTE GENERAL DE CANAL CAPITAL

En uso de sus facultades legales y estatutarias y en especial las conferidas por el artículo 9º de la Ley 489 de 1998 y el Acuerdo 4 de 2016 expedido por la Junta Administradora Regional de Canal Capital y demás normas complementarias y,

### CONSIDERANDO

Que CANAL CAPITAL, SISTEMA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA (en adelante CAPITAL), es una sociedad entre entidades públicas, organizada como Empresa Industrial y Comercial del Estado de orden Distrital, vinculada a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, cuyo objeto principal es la operación, prestación y explotación del servicio de televisión regional establecido en las Leyes 182 de 1995, 335 de 1996, 680 de 2001 y 1507 de 2012, atendiendo a lo dispuesto en el Acuerdo 19 de 1995, expedido por el Concejo de Bogotá y demás normas que modifiquen o adicionen el régimen establecido para el servicio de televisión y sus actividades asociadas.

Que CAPITAL, en el desarrollo de sus actividades, elabora contenidos audiovisuales y como prestador del servicio de televisión pública, busca satisfacer las necesidades del Estado como son, entre otras, promover el respeto de las garantías, deberes, derechos fundamentales y demás libertades, fortalecer la consolidación de la democracia, la paz y propender por la difusión de los valores humanos y expresiones culturales de carácter nacional, regional y local, por lo que su programación se orienta a satisfacer las necesidades educativas, deportivas y culturales de la audiencia, interpretando la pluralidad política, social, cultural y económica de la ciudad capital.

Que de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 257 de 2006, artículo 48, es función de la Secretaría General D.C.: "(...) (d). *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. Para tal fin la Secretaría General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias (...)*"

Que el Decreto Distrital 197 de 2014 en los artículos 14 y 15 determina que la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C. –a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, será la encargada de orientar la formulación, implementación y adopción de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales a la ciudadanía; así como, la coordinación, desarrollo e implementación del seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, por las entidades

y organismos distritales cualquiera que sea el canal, 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 mediante el Decreto Distrital 392 de 2015 se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Que el documento CONPES D.C. Número 03 de 2019, publicado en el Registro Distrital No. 6643 de fecha 26 de septiembre de 2019, contiene el plan de acción de la "Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía"

Que el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019 determinó que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, DC es la encargada de expedir el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol, el cual será adoptado por las entidades y organismos del Distrito Capital, en el marco de las funciones que el mencionado Decreto asignó al Defensor de la Ciudadanía para su cumplimiento.

Que la Ley 489 de 1998 en su artículo 9 – Delegación, dispone: "*Las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y de conformidad con la presente Ley, podrán mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias*".

Que el Decreto Distrital 392 de 2015 en su artículo primero estableció: "*Artículo 1º. 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.*"

*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 distritales, 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"*

134 DE 2022

Que mediante la Resolución 032 de 2016, Canal Capital adoptó y reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Que es necesaria la expedición de un nuevo reglamento que responda adecuadamente a la exigencia normativa actualizada.

En mérito de lo expuesto,

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar y reglamentar la figura del Defensor de la Ciudadanía en CAPITAL, quien dictará los lineamientos para la adecuada implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y garantizará la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía, y cuyo objetivo principal es el de velar porque los ciudadanos obtengan respuestas oportunas de forma y de fondo a sus solicitudes, quejas reclamos y sugerencias.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Delegar como Defensor de la Ciudadanía en CAPITAL, a la Secretaria General, código 054, grado 02, quien no podrá delegar dicha función.

**ARTÍCULO TERCERO. Definiciones.** Para efectos de la aplicación de la presente Resolución se establecen las siguientes definiciones.

- 1. Accesibilidad:** son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- 2. Agendamiento:** es el servicio que permite a los usuarios solicitar atención en el canal presencial, a través del canal telefónico o virtual.
- 3. Enfoque diferencial:** es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.
- 4. Petición ciudadana:** toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de

información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.

5. **Repositorio:** se refiere al espacio virtual en el que se encuentra almacenada información de una temática determinada.
6. **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:** es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC, como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
7. **Trámite:** es el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**ARTÍCULO CUARTO: Funciones del Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital:** de conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, las funciones del Defensor de la Ciudadanía serán las siguientes:

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.

134 DE 2022

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, DC, y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.


**ARTÍCULO QUINTO:** Para todos los efectos, el ejercicio del Defensor de la Ciudadanía en CAPITAL estará enmarcado en los principios de imparcialidad, transparencia, objetividad, celeridad y respeto de los lineamientos establecidos para este rol.


**ARTÍCULO SEXTO:** La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga la Resolución 032 de 2016 así como las demás disposiciones que le sean contrarias.

### **COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá DC, el 9 de agosto de 2022.

**ANA MARÍA RUIZ PEREA**  
Gerente General

**Elaboró:** Yanery Osorio Cortes - Abogada de la Secretaría General 

**Revisaron:** Luis Eduardo Páez Pacheco -- Asesor Jurídico 

Luis Carlos Zamora – Asesor Jurídico 

**Aprobó:** Andrea Paola Sánchez García - Secretaria General 