

CANAL CAPITAL

RESOLUCIÓN No. 032-2016

"Por la cual se adopta la figura del Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital y se delega una función"

EL GERENTE GENERAL DE CANAL CAPITAL

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial de las conferidas por el Acuerdo 05 de 2010, expedido por la Junta Administradora Regional de Canal Capital y el Decreto Distrital 392 de 2015, en concordancia con el artículo 9 de la Ley 489 de 1998.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 9 de la Ley 489 de 1998 dispone que 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 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.

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 esta misma norma estableció en su artículo primero que: **"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 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

Avenida El Dorado N° 66-63 Piso 5 Código Postal 111321
PBX: 4578300 Bogotá D.C.
Email: ccapital@canalcapital.gov.co Web: www.canalcapital.gov.co
Línea gratuita de atención al cliente 01 8000 119555 y en Bogotá 3130396



CANAL CAPITAL

RESOLUCIÓN No. 032 - 2016

"Por la cual se adopta la figura del Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital y se delega una función"

seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas".

Que atendiendo la estructura organizacional adoptada para Canal Capital mediante el Acuerdo 05 de 2010, expedido por la Junta Administradora Regional, existen cargos de nivel directivo en los cuales es posible delegar algunas funciones que le corresponden al Gerente General, tal como es el Secretario General.

Que mediante la Resolución Interna 070 de 2010 se adoptó y se reglamentó la figura del Defensor del Ciudadano de Canal Capital.

Que en fundamento de las anteriores normas y directrices, se hace necesario determinar en el Canal Capital el Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo principal es velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas oportunas de forma y de fondo a sus solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios al ciudadano.

Que en mérito de lo expuesto;

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO.- Adoptar la figura del Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital, quien dictará 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 y cuyo objetivo principal es velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas oportunas de forma y de fondo a sus solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios al ciudadano.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Delegar como Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital, al Secretario General, Código 054, Grado 02, quien no podrá delegar dicha función.

ARTÍCULO TERCERO.- Serán principios orientadores del ejercicio como Defensor de la Ciudadanía, los de imparcialidad, transparencia, objetividad y celeridad.

ARTÍCULO CUARTO.- El Defensor de la Ciudadanía ejercerá las siguientes funciones:

a. Garantizar la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la empresa, así como el cumplimiento de la normatividad en

Avenida El Dorado N° 66-63 Piso 5 Código Postal 111321
PBX: 4578300 Bogotá D.C.
Email: ccapital@canalcapital.gov.co Web: www.canalcapital.gov.co
Línea gratuita de atención al cliente 01 8000 119555 y en Bogotá 3130396



CANAL CAPITAL

RESOLUCIÓN No. 032-2016

"Por la cual se adopta la figura del Defensor de la Ciudadanía en Canal Capital y se delega una función"

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, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía.
- 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.
- 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.
- e. Velar por el cumplimiento de las normas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la empresa, 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.

ARTÍCULO QUINTO.- VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 070 de 2010.

Dada en Bogotá, D.C., a los 25 FEB. 2016

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



DARÍO MONTENEGRO TRUJILLO
Gerente General

Proyectó: Ivonne Andrea Torres Cruz – Jefe Oficina de Control Interno
Revisó: Yonis Ernesto Peña Bernal – Asesor Despacho Secretaría General
Milagros Perdomo Vega Rodríguez – Secretario General

Avenida El Dorado N° 66-63 Piso 5 Código Postal 111321
PBX: 4578300 Bogotá D.C.
Email: ccapital@canalcapital.gov.co Web: www.canalcapital.gov.co
Línea gratuita de atención al cliente 01 8000 119555 y en Bogotá 3130396



