

Régimen Legal de Bogotá D.C. © Propiedad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Directiva 3 de 2007 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Fecha de Expedición:	09/08/2007
Fecha de Entrada en Vigencia:	09/08/2007
Medio de Publicación:	N.P.

[Ver temas del documento](#)

Contenido del Documento



DIRECTIVA 003 DE 2007

(Agosto 09)

PARA: SECRETARÍAS DE DESPACHO

DE: SECRETARIO GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

ASUNTO: ESTABLECIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS DISTRITALES.

FECHA: Agosto 09 de 2007

[Ver la Resolución del I.D.R.D. 412 de 2007](#), [Ver las Circulares de la Sec. General 51 de 2007 y 16 de 2010](#), [Ver el Concepto de la Sec. General 05 de 2008](#), [Ver la Resolución de la Sec. de Hacienda 394 de 2010](#)

Les solicito respetuosamente impartir las instrucciones a que haya lugar, con el fin de que se establezca la figura del Defensor del Ciudadano en cada una de la Entidades Distritales y Organismos adscritos a su sector.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el literal f, artículo [48](#) del capítulo 1 Sector Gestión Pública del "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", la cual señala que entre las funciones básicas está la de "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 se establecerá el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales".

Es importante precisar que esta figura podría 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 y deben incorporar 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.

En todo caso, es importante recordar que en virtud del artículo 32 de la Ley 996 de 2005, está suspendida cualquier tipo de vinculación que afecte la nómina estatal.

Por último, la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional permanecerá atenta para absolver cualquier inquietud que

genere la implementación de las presentes instrucciones.

Cordial saludo,

ENRIQUE BORDA VILLEGAS

Secretario General

 [Comentar](#)  [Anexos](#)

