



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación  
Gilberto Alzate Avendaño



20182300001975

2018-10-17 15:29:02.96452

Asunto 2: "por la cual se delega y reglamenta la figura

Destinatario: Monica maria ramirez hartman

Destino: 230 - Anexos: folios: 5

Radicado por: NTELLEZ FUGA, Tel. 4320410

## RESOLUCIÓN No. 197 DEL 17 DE OCTUBRE DE 2018

"Por la cual se delega y reglamenta la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño y se dictan otras disposiciones"

### LA DIRECTORA DE LA FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO,

en ejercicio de las facultades establecidas en el Acuerdo 12 de 1970 del Concejo de Bogotá, el Acuerdo 002 de 1999 y el Acuerdo 004 de 2017 expedidos por la Junta Directiva de la entidad, el Decreto Distrital 302 de 2016 y,

#### CONSIDERANDO:

Que el artículo 2° de la Constitución, establece que son fines esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta Superior.

A su vez, el artículo 209 de la Constitución señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7° señala los deberes de las autoridades en la atención al público, entre los cuales se encuentran el trato diligente y digno al usuario, la garantía de atención personal, la asignación a dependencias especializadas de la atención de quejas, reclamos y orientación al público y adoptar medios tecnológicos para la atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, así como para el trámite y resolución de peticiones.

Que el literal f) del artículo 48 del capítulo 1°, Sector Gestión Pública del Acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá, D.C., "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", establece que es función básica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital y para tal fin se debe establecer el/la Defensor(a) del Ciudadano(a) en cada una de las entidades u organismos distritales.

Que en concordancia con la anterior disposición, a través de la Resolución 101 del 16 de marzo de 2010, se creó en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a).

Que a fin de garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, se requiere el compromiso de las diversas líneas de actuación en la Entidad, a fin de establecer canales de interlocución y comunicación efectivas entre la Administración y la ciudadanía. En estos términos, es necesario modificar la designación de la figura del Defensor(a) de la Ciudadanía de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, el cual, debe ser ejercida de forma indefinida por la Subdirección de Gestión Corporativa y, en todos los casos de ausencia temporal o definitiva en que no sea posible que el titular cumpla con las funciones propias de la figura, fungirá como suplente el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

Calle 10 No.3-16  
PBX: 4320410  
Cód. Postal 111711  
www.fuga.gov.co



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación  
Gilberto Alzate Avendaño

197

17 OCT 2018

Asimismo, se hace necesario actualizar la normatividad que rige la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a), en ocasión a los cambios normativos en las normas de orden nacional que rigen la materia, así como compilar en una sola norma, todas las disposiciones que rigen esta figura.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**CAPITULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO.** La figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) está orientada a la protección de los derechos de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios que presta la Fundación Gilberto Alzate Avendaño mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos.

**ARTÍCULO SEGUNDO: DELEGACIÓN Y PERÍODO DE EJERCICIO.** La figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño se delega en el/la Subdirector(a) de Gestión Corporativa, o quien haga sus veces.

El período de ejercicio de la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) será ejercido de forma indefinida, hasta tanto el servidor público permanezca en el cargo.

**Parágrafo.** En todos los casos de ausencia temporal o definitiva en que no sea posible que el/la Subdirector(a) de Gestión Corporativa cumpla con las funciones propias de la figura, se delegará como Defensor(a) del Ciudadano(a) al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, o quien haga sus veces.

**ARTÍCULO CUARTO: FUNCIONES.** El/la Defensor(a) del Ciudadano(a) de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño tendrá, además de las señaladas en el Decreto 392 de 2015, las siguientes funciones:

1. Actuar como vocero de los ciudadanos y usuarios en general, ante la Fundación para la protección de sus derechos.
2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos o quejas individuales que los ciudadanos y ciudadanas presenten por el posible incumplimiento de las normas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la Fundación. Asimismo, las controversias que se generen en las relaciones entre la Fundación y sus usuarios.
3. 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.
4. Dirigir, en cualquier momento, recomendaciones a la Dirección General de la Entidad, recomendaciones, propuestas y peticiones relacionadas con la actividad propia de la Fundación y, que a su juicio, puedan mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre la Administración y sus usuarios.

Calle 10 No.3-16  
PBX: 4320410  
Cód. Postal 111711  
www.fuga.gov.co



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación  
Gilberto Alzate Avendaño

197

CAPITULO II

17 OCT 2018

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES

**ARTÍCULO QUINTO: PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD.** Cuando los usuarios de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño consideren que la Entidad, en desarrollo de su objeto misional y demás operaciones, contratos y servicios que ofrece, presta o ejecuta, incurra en posibles incumplimientos del marco jurídico al que está sometida o, sufran un trato negligente, incorrecto o desajustado a Derecho, formularán un requerimiento, queja o reclamación al Defensor(a) del Ciudadano(a), en los términos de la Ley 1755 de 2015.

**ARTÍCULO SEXTO: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES.** El interesado, radicará de forma digital o física en las instalaciones de la Entidad, solicitud, la cual puede ser una queja, reclamo o requerimiento, la cual contendrá la siguiente información:

1. Los datos personales del interesado, tales como su nombre y apellido, identificación, dirección física o electrónica y teléfono de contacto.
2. Una descripción clara y precisa de los hechos, así como de los derechos que considera vulnerados, anexando a la solicitud la documentación o pruebas que soporten los hechos descritos.
3. Una declaración de que los hechos que dieron origen a la solicitud no han sido expuestos a través de otro mecanismo ante la Entidad, así como tampoco han sido sometidos a un proceso judicial.

**ARTÍCULO SÉPTIMO: PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES.** Una vez recibida la solicitud por el/la Defensor(a) del Ciudadano(a) de la Entidad, el procedimiento a seguir será el siguiente:

1. Analizará si el contenido de la solicitud corresponda a aquellas de interés general o colectivo, caso en el cual, remitirá a la Oficina Asesora Jurídica para su trámite. Esta decisión, deberá ser comunicada al interesado.
2. Una vez recibida la solicitud, bien sea de forma física o desde que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información dispuesto para tal efecto, el/la Defensor(a) del Ciudadano(a) tendrá un término de cinco (05) días hábiles siguientes para decidir si el asunto se somete a su competencia. En el evento en que considere que no lo sea, negará la admisión de la solicitud, argumentando en Derecho los motivos para tal decisión, término dentro del cual deberá comunicar la decisión a la Entidad y al solicitante.
3. Si el interesado considera que para la admisión de la queja necesita conocer información que repose en la Entidad, procederá a solicitarla, a lo cual, la Entidad tendrá un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de información, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
4. En los casos en que el/la Defensor(a) del Ciudadano(a) considere que se hace necesario que el usuario aporte documentación adicional, se le solicitará dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. El usuario, tendrá un plazo máximo de un (01) mes hábiles siguientes para aportar la información. Se entenderá que la solicitud ha sido desistida si el usuario, dentro del término establecido, no aporta la información requerida, circunstancia de la cual dejará constancia mediante auto.

9  
Calle 10 No.3-16  
PBX: 4320410  
Cód. Postal 111711  
www.fuga.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación  
Gilberto Alzate Avendaño

197

17 OCT 2018

5. Una vez admitida la solicitud, el/la Defensor(a) del Ciudadano(a) le dará traslado, si es del caso, a la dependencia competente de la Entidad, a fin de que emita una respuesta a los argumentos esgrimidos en la solicitud junto con documentación que la soporte, para lo cual, tendrá un plazo máximo de cinco (05) días hábiles siguientes.
6. El/la Defensor(a) del Ciudadano(a) deberá estudiar la información aportada por las partes y tomará una decisión en un término máximo de quince (15) días hábiles. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Fundación informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término inicialmente señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
7. En el evento en que, una vez iniciado el trámite de la solicitud, el/la Defensor(a) del Ciudadano(a) tenga conocimiento de la ocurrencia previa de otra solicitud por los mismos hechos, que el ciudadano acudió a instancias judiciales o que una vez efectuada la presentación de la solicitud, sobrevenga cualquiera de las aludidas, el/la Defensor(a) del Ciudadano(a) dará por terminada su actuación, comunicando su decisión a la Entidad y al interesado.
8. Una vez proferida decisión a la solicitud por el/la Defensor(a) del Ciudadano(a), procederá a comunicarla al interesado y a la Entidad involucrada dentro del término establecido en el numeral (6) del presente artículo.

**Parágrafo primero:** El usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento. Asimismo, la Entidad podrá rectificar su situación con el interesado en cualquier momento previo a la decisión por parte del Defensor(a) del Ciudadano(a). En ambos supuestos, se podrá tal situación en conocimiento de este último.

En el evento en que la rectificación fuese a satisfacción del interesado o, si se produce el desistimiento expreso de la solicitud, se procederá al archivo de la queja, comunicando tal decisión al interesado.

**ARTÍCULO OCTAVO: CONTENIDO DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO(A).** Las decisiones emitidas por el/la Defensor(a) del Ciudadano(a) deberán estar motivadas, las cuales contendrán lo siguiente:

1. Identificación de las partes.
2. Relación clara de los hechos objeto de la solicitud.
3. Los motivos fácticos y jurídicos en los que se respalda su decisión.

**Parágrafo:** En ningún caso, las decisiones proferidas por el/la Defensor(a) del Ciudadano(a) tienen carácter vinculante. Sin embargo, en el caso de ser expresamente aceptadas por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas.

**ARTÍCULO NOVENO: CAUSALES DE IMPEDIMENTO, INCOMPATIBILIDAD, CONFLICTO DE INTERESES Y/O RECUSACIÓN.** Son causales de impedimento y recusación las establecidas en la Constitución Política, el Código General del Proceso, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás leyes.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE

Fundación  
Gilberto Alzate Avendaño

197

17 OCT 2018

Los impedimentos, incompatibilidades, conflictos de interés y/o recusación serán presentados ante el/la Directora(a) General de la Entidad, o quien haga sus veces, bien de uno u otro lado, quien procederá a resolver mediante acto administrativo.

En el evento en que el impedimento, incompatibilidad, conflicto de interés y/o recusación sean aceptados, se delegará como Defensor(a) del Ciudadano(a) al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, o quien haga sus veces.

En el evento de presentarse causal de impedimento, incompatibilidad, conflicto de interés y/o recusación sobre el/la Defensor(a) del Ciudadano(a) titular y suplente, el/la Directora(a) General de la Entidad, o quien haga sus veces, procederá a designar un funcionario *ad-hoc*, dentro de los cinco (05) días siguientes a la aceptación de la causal, quien asumirá las funciones y acatará el procedimiento aquí descrito.

**ARTÍCULO DÉCIMO.** La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga todas las disposiciones contrarias, en especial, la Resolución 101 del 16 de marzo de 2010 y Resolución 013 del 08 de febrero de 2016.

Dada en Bogotá D.C., a los        días del mes de        de 2018.

17 OCT 2018

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**MONICA RAMÍREZ HARTMANN**  
Directora General  
Fundación Gilberto Alzate Avendaño

Proyectó: Camila Ruiz Wartski – Abogada OAJ  
Vo. Bo.: John Fredy Silva Tenorio – Jefe Oficina Asesora Jurídica  
Vo. Bo.: María Cecilia Quiasúa Rincón – Subdirectora de Gestión Corporativa