



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

RESOLUCIÓN No. 065 DEL 26 ABR. 2016

"Por la cual se delega la función de Defensor de la Ciudadanía al interior del Instituto Distrital de Turismo"

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

En ejercicio de sus facultades Legales y en especial las que le confiere el Artículo 5 del Acuerdo Nro. 275 de 2007 del Concejo de Bogotá, D.C., y el Acuerdo Nro. 01 de 2007 de la Junta Directiva, Decreto de Nombramiento Nro.020 del 5 de enero de 2016 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Acta de posesión Nro.035 del 5 de enero de 2016 y,

CONSIDERANDO:

Que la Secretaría General mediante diferentes actos administrativos, entre ellos la Directiva 003 de 2007, y las Circulares 051 de 2007 y 067 de 2010, impartió directrices a efectos de establecer la figura del Defensor de la Ciudadanía, con el fin de crear la figura y adoptar su reglamento, asignándoles responsabilidades en materia de protección de los derechos de la ciudadanía ante el establecimiento público, así como velar por la obtención de respuesta y resolución de requerimiento, establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios de la entidad y conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos.

Que el Instituto Distrital de Turismo mediante la Resolución 036 del 23 de marzo de 2010 "*Por la cual se designa el Defensor del Ciudadano en el Instituto Distrital de Turismo y se adopta su reglamento*", estableció la figura del Defensor del Ciudadano, en la cual se designó al Asesor/a de Control Interno de la Entidad, así como la adopción del reglamento del Defensor del Ciudadano.

Que posteriormente el Instituto Distrital de Turismo mediante la Resolución 074 de 2011 "*Por la cual se modifica la resolución 036 del 23 de marzo de 2010*", considerando que al interior de la entidad no contaba con una dependencia autónoma de quejas y soluciones, consideró conveniente designar como Defensor del Ciudadano al Asesor/a de Planeación y Sistemas, por lo que modificó la Resolución 036 del 23 de marzo de 2010 en este sentido.

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante el Decreto 392 de 2015 "*Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones*", señaló que 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.

Que en el mencionado Decreto, dispuso que si la función de Defensor de la Ciudadanía decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo.

Avenida Carrera 24 No. 40 -
66
Código Postal 111311
Teléfono: 2170711
Fax: 2170711 Ext. 180
www.bogotalurismo.gov.co



We protect
children from
sex tourism.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Código: AD-F10
Versión: 17
Fecha vigencia: 19-04-2016





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

RESOLUCIÓN No. 065 DEL 26 ABR. 2016

“Por la cual se delega la función de Defensor de la Ciudadanía al interior del Instituto Distrital de Turismo”

Que actualmente al interior del Instituto a función ejercida por dicha figura reposa en el Asesor/a de Planeación y Sistemas, de conformidad con la Resolución 074 de 2011 *“Por la cual se modifica la resolución 036 del 23 de marzo de 2010”*, ya citada.

Que la Directora General considera necesario adoptar al Interior del Instituto las disposiciones señaladas por el Decreto 392 de 2015, en especial la delegación de la función de Defensor de la Ciudadanía a un servidor del nivel directivo de la Entidad como es el/la Subdirector/a de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, con el fin de garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía.

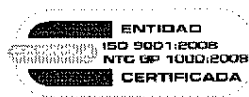
Que en mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Delegar la Función de Defensor de la Ciudadanía del Instituto Distrital de Turismo a: Subdirector(a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

ARTÍCULO 2. El Defensor de la Ciudadanía ejercerá las siguientes funciones:

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



We protect
children from
sex tourism.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
**MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

RESOLUCIÓN No 065 DEL 26 ABR. 2016

"Por la cual se delega la función de Defensor de la Ciudadanía al interior del Instituto Distrital de Turismo"

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

ARTICULO 3. Adoptar las decisiones como Defensor de la Ciudadanía del Instituto Distrital de Turismo, de conformidad con lo establecido en el Decreto 392 de 2015 e involucrar los actores del servicio para el funcionamiento y sostenibilidad de modelo de atención al ciudadano.

ARTICULO 4. Comunicar la presente Resolución a: Subdirector (a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario del IDT para conocimiento de la función delegada.

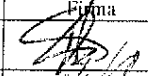
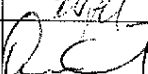
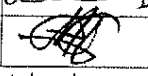
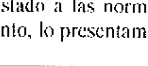
ARTICULO 5. El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las Resoluciones 036 de 2010 y 074 de 2011 del IDT.

ARTICULO 6. Publicar el presente acto administrativo en la INTRANET del Instituto y en el Diario Oficial de conformidad con lo establecido en el artículo 65 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D. C., a los **26 ABR. 2016**


ADRIANA MARCELA GUTIERREZ CASTAÑEDA
Directora General

	Nombres completos y apellidos	Cargo, Dependencia	Firma	Fecha
Proyectado Por:	Patricia Ballestas del Portillo	Contratista-Planeación y Sistemas		
Revisado Por:	Miguel Humberto Sarmiento Quijano	Contratista-Jurídica		
Aprobado para firma por: (Subdirector(a) / Asesor(a))	Oscar Julián Castaño Barreto	Asesor Jurídico		
Aprobado para firma por: (Subdirector(a) / Asesor(a))	Adriana Zambrano Avilán	Asesora de Despacho		

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales. Así mismo, la información contenida en él, es precisa, correcta, veraz y completa, y por lo tanto, lo presentamos para firma de la Directora del Instituto Distrital de Turismo.

Avenida Carrera 24 No. 40 - 66
Código Postal 111311
Teléfono: 2170711
Fax: 2170711 Ext. 180
www.bogotalurismo.gov.co



The project
can't be free
of K. Borrero.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Código: AD-F10
Versión: 17
Fecha vigencia: 19-04-2016

