



RESOLUCIÓN 0041 24 MAR 2010

Por la cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano en la Lotería de Bogotá

EL GERENTE GENERAL DE LA LOTERÍA DE BOGOTÁ

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y

CONSIDERANDO

Que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, expidió la Directiva 03 de 2007, en virtud de la cual establece la figura del Defensor del Ciudadano en las Entidades Distritales, con el fin de velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuesta a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de servicios.

Que de conformidad con la Circular 051 de noviembre de 2007, la creación del defensor del ciudadano responde a una política de protección de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas ante un establecimiento público que implica ser vocero de los ciudadanos o usuarios ante la entidad a través de la atención de las reclamaciones que le presenten los mismos.

Que la conformación y consolidación del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano, es un hecho de vital importancia para la Administración Pública, porque éste incorpora un aspecto fundamental, esto es, que los ciudadanos acuden a la Administración, buscando ser reconocidos y como mínimo escuchados para que se les brinde solución oportuna a sus necesidades.

Que en la consolidación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se persigue acercar al ciudadano a la Administración Distrital y mejorar la calidad,



RESOLUCIÓN 0041 24 MAR 2010

oportunidad y eficiencia del servicio al ciudadano en Bogotá.

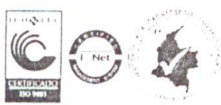
Que con el propósito de dar cumplimiento al compromiso de consolidar el Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano, se definieron diferentes estrategias y actividades.

Que una de las medidas más importantes y que apunta a esta consolidación del Sistema fue la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano, acompañada de la Directiva 003 de 2005. Sin embargo, esta medida no estaría completa sin el acompañamiento de una política de protección de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas ante el establecimiento público, por lo que se creó el Defensor del Ciudadano en las diferentes Entidades de la Administración.

Que la Constitución establece que a las autoridades distritales corresponderá garantizar el desarrollo armónico e integrado de la ciudad y la eficiente prestación de los servicios a cargo del Distrito; a las localidades, la gestión de los asuntos propios de su territorio. Adicionalmente, la constitución y la ley regulan los diversos aspectos de la gestión pública, tales como, exigencia de elaborar planes de desarrollo y contar con sistemas de información, obligación de establecer estructuras administrativas, criterios para la administración del recurso humano, establecimiento de mecanismos de control.

Que la Constitución establece también los criterios dentro de los cuales debe cumplirse la función administrativa: "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 institucionalmente, la responsabilidad principal por el servicio al ciudadano recae en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, la cual es cabeza del Sector Gestión Pública tal como lo establece el "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", entre sus funciones básicas están 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





RESOLUCIÓN 0041 24 MAR 2010

una de las entidades u organismos distritales".

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

PRIMERO: Establecer la figura del Defensor del ciudadano en la Lotería de Bogotá.

SEGUNDO: OBJETO REGULACIÓN, PRINCIPIOS ORIENTADORES., INCOMPATIBILIDADES, DESIGNACIÓN, DURACIÓN, TERMINACIÓN DEL CARGO

OBJETO: El Defensor del Ciudadano de la Lotería de Bogotá, está orientado a la protección de los derechos de los ciudadanos-usuarios de los servicios que ésta presta mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos.

REGULACIÓN: El presente reglamento regula la actividad del Defensor del Ciudadano de la Lotería de Bogotá, de acuerdo con lo establecido en la Directiva 003 de 2007, por la cual se dictan las instrucciones para el "Establecimiento del Defensor del Ciudadano en las Entidades y Organismos Distritales".

PRINCIPIOS ORIENTADORES: Los principios orientadores del presente reglamento son:

Asesoría.- Contribuir con la presentación de sugerencias al Representante Legal y Junta Directiva de la Lotería de Bogotá, para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites o productos que ofrecen a los ciudadanos y ciudadanas usuarios de sus servicios.

Independencia.- Las actuaciones que se surtan serán ejercidas con absoluta independencia de los organismos de administración de la Lotería de Bogotá.

Imparcialidad y objetividad.- El Defensor del Ciudadano deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.



La que más billete da

RESOLUCIÓN 0041

24 MAR 2010

Celeridad.- Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley los requerimientos que sean de su conocimiento.

Incompatibilidades.- El Defensor del Ciudadano no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere quien desempeñe la labor de defensor (persona natural) o su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En éste evento, el Defensor del Ciudadano será el defensor suplente.

Las personas naturales designadas para desempeñar la labor de defensor, al dejar el cargo no podrán conocer de los asuntos que hayan sido objeto de sus decisiones como defensor.

Designación.- EL Defensor del Ciudadano, será designado por el Representante Legal de la Lotería de Bogotá, quien no podrá delegar dicha función.

El Defensor del Ciudadano, tendrá un suplente quién lo reemplazará en sus faltas temporales o absolutas.

Duración.- El Defensor del Ciudadano designado, tendrá un periodo inicial de dos (2) años y podrá ser reelegido indefinidamente por periodos iguales al inicial.

Terminación de la designación.- El Defensor del Ciudadano designado cesará en su cargo por las siguientes razones:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que el Representante Legal lo reelija.
2. Incapacidad sobreviniente.
3. Renuncia.
4. Por decisión del Representante Legal
5. Por incumplimiento de alguna de las partes de sus obligaciones establecidas en



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOG
BOGOTÁ
POSITIVA

GOBIERNO DE LA CIUDAD



RESOLUCIÓN 0041

24 MAR 2010

la ley o en el contrato para las partes intervinientes.

Vacante el cargo, el Representante legal procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a aquel en que se produjo la vacancia. Hasta dicho nombramiento, las funciones del Defensor del Ciudadano serán atendidas por el suplente.

TERCERO: DEFENSOR DEL CIUDADANO.- FUNCIONES, VOCERIA, OBLIGACIONES, REQUERIMIENTOS

Funciones: El Defensor será vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la Lotería de Bogotá para la protección de sus derechos.

Deberá 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 legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta a la Lotería de Bogotá.

El Defensor del Ciudadano resolverá las controversias que se generen en las relaciones entre la Lotería de Bogotá y sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) por los servicios que presta, dentro de las limitaciones establecidas en el presente Reglamento y la ley.

EL Defensor del Ciudadano asesorará a la Lotería de Bogotá, en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas).

Vocería de usuarios. Con el objeto de cumplir con su función de ser vocero de sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) ante la Lotería de Bogotá y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el Defensor del Ciudadano podrá:

Dirigir en cualquier momento al Representante Legal de la Lotería de Bogotá, recomendaciones, propuestas, peticiones relacionadas con la actividad propia de la Entidad que hubieren merecido su atención y que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la correcta prestación del servicio, la





RESOLUCIÓN 0041 24 MAR 2010

seguridad y la confianza que debe existir entre la Lotería de Bogotá y sus Usuarios.

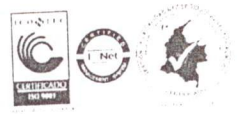
Así mismo, los ciudadanos y ciudadanas podrán dirigirse al Defensor del Ciudadano con el propósito de que éste exponga recomendaciones y propuestas ante la Lotería de Bogotá, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones usuarios e institución.

El Defensor del Ciudadano no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

Obligaciones del defensor del ciudadano.- El defensor del ciudadano tendrá las siguientes obligaciones:

1. Aplicar el reglamento al cual se sujetará su actividad en los términos de la Ley.
2. Solicitar a la Lotería de Bogotá y a los Ciudadanos-usuarios la información que sea necesaria para el estudio de sus requerimientos, quejas o reclamaciones.
3. Proferir una decisión dentro de los quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al que disponga de todos los documentos necesarios para resolver la queja o reclamación.
4. Presentar un informe semestral a la Entidad, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el período correspondiente. El informe indicará el número de requerimientos recibidos, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el Defensor del Ciudadano en sus decisiones, el número de requerimientos tramitados indicando el estado en que se encuentran a la fecha del informe, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. Dicho informe, podrá incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre la Lotería de Bogotá y sus usuarios.
5. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos, quejas o reclamaciones presentadas y su fecha, así como un archivo de las mismas.

VIGILADO SUPERISOLUC





RESOLUCIÓN 0041 24 MAR 2010

6. Presentar anualmente en la oportunidad convenida con la Lotería de Bogotá, una relación de los gastos del Defensor del Ciudadano, en caso que haya lugar a ellos, en el cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el periodo anterior.

Así mismo, el Defensor del Ciudadano, podrá acordar con la Entidad, la publicación de aquellas decisiones que considere convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

De cualquier manera, el cumplimiento de las funciones del defensor, se puede ejercer a través de diferentes herramientas tales como visitas de inspección e informales, requerimientos, actuaciones administrativas, entre otras, bajo el entendido que las normas no consagran limitación alguna al respecto. Incluso, valga anotar, se establece a nivel legal como causal de terminación de las funciones del defensor, la decisión de la Lotería de Bogotá, la cual no puede presentarse de manera diferente a una consecuencia directa del incumplimiento de las mismas y/o de sus obligaciones.

Requerimientos, quejas o reclamaciones y su trámite

Oportunidad.- Los Usuarios cuando estimen que la Lotería de Bogotá, en desarrollo de las operaciones, contratos y servicios que ofrecē, presta o ejecuta, ha incurrido en posibles incumplimientos de las disposiciones legales que lo rigen, o que haya sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, dirigirán su requerimiento, queja o reclamación al Defensor del Ciudadano.

Presentación de la queja. El procedimiento que debe seguir el usuario ante el Defensor del Ciudadano es el siguiente:

El interesado iniciará su reclamación con la formulación de la queja o requerimiento mediante documento presentado o remitido a la dirección física o electrónica del Defensor del Ciudadano o a las dependencias de la Lotería de Bogotá, solicitud que

VIGILADO Supersocud





RESOLUCIÓN

0041

24 MAR 2010

como mínimo deberá contener:

- Los datos personales del interesado, nombre, identificación, dirección física o electrónica y teléfono.
- La descripción clara y precisa de los hechos, así como de los derechos que considere vulnerados, anexando los documentos soporte de la reclamación que estime pertinentes.
- Declaración de que la queja o reclamación no ha sido presentada anteriormente ni atendida desfavorablemente, como tampoco sometida a proceso judicial.

Procedimiento en la resolución de los requerimientos:

1. En el evento que el Defensor del Ciudadano, en su criterio considere que la queja o requerimiento interpuesto corresponda a aquellas de interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma al área o Lotería de Bogotá, competente para su trámite, con copia al interesado.
2. Recibida la queja o requerimiento en su oficina o en las dependencias de la Lotería de Bogotá, o desde que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información dispuesto para el efecto el Defensor del Ciudadano, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión a la Lotería de Bogotá y al Ciudadano-(a) usuario, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina o en las oficinas de la Entidad, o en el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado para el efecto.
3. Si el Ciudadano-(a) usuario entendiese que para la admisión de la queja necesita conocer datos que deba facilitarle la Lotería de Bogotá, o el Usuario, procederá a solicitar la información que le permita decidir sobre su admisión. En éste evento, la Entidad o el Usuario deberán dar respuesta dentro de un término de los quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información y una vez recibida la contestación, el Defensor del Ciudadano deberá resolver sobre la admisión dentro del término de cinco (5) días

VIGILADO Supersalud



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
BOGOTÁ
POSITIVO

GOBIERNO DE LA

Cra 69 No. 25B- 44 piso 9. Edificio World Business Port. www.loteriadebogota.com PBX: 335 15



RESOLUCIÓN 0041 24 MAR 2010

hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.

4. Se entenderá que la queja ha sido desistida si el usuario no aporta la información requerida por el Defensor del Ciudadano dentro del término mencionado en el numeral anterior, circunstancia de la cual dejara constancia mediante auto.
5. Admitida la queja el Defensor del Ciudadano le dará traslado si es el caso a la dependencia competente en la Lotería de Bogotá, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En éste evento, la Entidad deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información, término que se ampliará hasta por otros cinco (5) días hábiles, en caso de requerirse información de terceros ajenos a la Entidad.
6. Si después de iniciado el trámite de la queja el Defensor del Ciudadano tuviese conocimiento de la ocurrencia previa a la presentación de la queja, de la existencia de alguna de las circunstancias excluidas de la competencia del Defensor del Ciudadano, o que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el Defensor del Ciudadano dará por terminada su actuación, comunicando su decisión a la Entidad y al Usuario.
7. El Defensor del Ciudadano deberá estudiar la información aportada por las partes y tomará la decisión en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.
8. La decisión que profiera el Defensor del Ciudadano, deberá ser motivada y comunicada tanto al Ciudadano como a la Lotería de Bogotá. El defensor una vez profiera su decisión deberá proceder a comunicar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a cada una de las personas involucradas, mediante comunicación enviada a la dirección física o electrónica suministrada por el Ciudadano y a la Entidad involucrada.
9. La queja se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado

VIGILADO Supersocud



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BO
B O G O
P O S I T
GOBIERNO DE



RESOLUCIÓN 0041 24 MAR 2010

opte por acudir a la vía judicial.

10. El Usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo, la Entidad podrá rectificar su situación con el Usuario en cualquier momento anterior a la decisión por parte del Defensor del Ciudadano. En ambos supuestos, se pondrá tal situación en conocimiento del Defensor del Ciudadano.

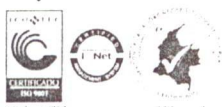
11. En el evento del numeral anterior, si la rectificación fuese a satisfacción expresa del reclamante o si se produce el desistimiento expreso del mismo, se procederá al archivo de la queja dando informe al ciudadano usuario.

Suspensión de acciones.- El Usuario que presente una reclamación deberá abstenerse de ejercer cualquier acción ante las autoridades jurisdiccionales sobre el mismo asunto hasta que el Defensor del Ciudadano le comuniquen su decisión. En caso de incumplimiento de este requisito el Defensor del Ciudadano ordenará en escrito motivado el archivo de lo actuado.

Informaciones a facilitar por la entidad.- Corresponderá al servidor encargado por la Lotería de Bogotá, proveer al Defensor del Ciudadano, la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a conocimiento del Defensor del Ciudadano y, prestar la colaboración necesaria para el desempeño cabal de las funciones de éste respecto a las quejas o asuntos suscitados con la Entidad.

Contenido de las decisiones del defensor del ciudadano.- Las decisiones adoptadas por el Defensor del Ciudadano sobre las cuestiones a él sometidas serán siempre motivadas y se deberán consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

1. Identificación del Defensor del Ciudadano;
2. Identificación del área competente de la Entidad y de la calidad en que actúa;
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja;
4. Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en





La que más billete da

RESOLUCIÓN 0041 24 MAR 2010

cuenta las normas aplicables al caso y las estipulaciones contractuales;

5. La advertencia de que su decisión no obliga a las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrán ejercitar las acciones judiciales que consideren conducentes.

Efectos de las decisiones del defensor del ciudadano.- La Lotería de Bogotá, podrá establecer en las normas dirigidas a su buen gobierno o en sus reglamentos internos que las decisiones del Defensor del Ciudadano favorables al Ciudadano que sean expresamente aceptadas por éste, sean de obligatorio cumplimiento para la Entidad. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes tendrán carácter vinculante para ellas.

Obligaciones de la entidad en relación con el defensor del ciudadano. La Lotería de Bogotá, adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Defensor del Ciudadano y para asegurar la total independencia de su actuación.

En particular corresponde a la Lotería de Bogotá:

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado a las necesidades, para el normal funcionamiento de los servicios del Defensor del Ciudadano.
2. Colaborar con el Defensor del Ciudadano en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas o reclamaciones sometidas a su conocimiento. Para estos efectos, la Lotería de Bogotá, deberá comunicarle al Defensor del Ciudadano el servidor(a) encargado de atender las comunicaciones con éste, de forma tal que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del Defensor del Ciudadano respecto a las quejas o reclamaciones o, cuestiones suscitadas en relación con la Entidad se lleven a cabo a través de dicho servidor(a).
3. Hacer público e informar a sus Usuarios, en las comunicaciones que les dirija, o en la forma que estime pertinente, de la existencia y funciones del Defensor del Ciudadano, su dirección física y electrónica, así como de los derechos que le

VIGILADO Supersalud



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
BOGOTÁ
POSITIVA
GOBIERNO DE LA CIUDAD



RESOLUCIÓN

0041

24 MAR 2010

asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

4. Informar al Defensor del Ciudadano de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por la lotería de Bogotá, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

CUARTO: Designese como defensor del ciudadano para la Lotería de Bogotá, al funcionario de la Entidad que ocupe el cargo de Profesional del Área de Atención al Cliente y como suplente al Auxiliar Administrativo de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos de la misma.

QUINTO: La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dada en Bogotá D.C., el

24 MAR 2010

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

HENRY JAIR GARCÍA GONZÁLEZ

Gerente General

Revisó: José Antonio González J.

Elaboró: Rubén Dueñas

(resolución defensor ciudadano marzo 17 Glo cont 2010)

VIGILADO SUPERVISADO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOG
BOGOTÁ
POSITIVA
GOBIERNO DE LA CIUDAD