

RESOLUCION No. DEL 2018

( )  
28 MAY 2018

“Por la cual se crea la figura del Defensor del Ciudadano del Instituto Geográfico Agustín Codazzi y se deroga la Resolución No. 1252 de 2017”

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO GEOGRAFICO “AGUSTIN CODAZZI”

En uso de sus facultades legales y en especial las concedidas por el Decreto 2113 de 1992 artículo 14 numeral 1 y,

#### CONSIDERANDO

Que la Constitución Política, en su artículo 2, 123, 209 y 270, establece el servicio a la comunidad, promoviendo la prosperidad general y la garantía de los principios, derechos y deberes, así como facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Que, en la necesidad de fortalecer las directrices de atención y servicio al ciudadano en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, se han desarrollado acciones que contribuyan a fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública de conformidad con la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, del documento CONPES 3649 de 2010.

Que de acuerdo a lo ordenado Decreto 208 de 2004, la Secretaría General del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, tiene entre sus funciones implementar los mecanismos a que haya lugar, tendentes a facilitar la participación ciudadana y llevar a cabo la coordinación y control de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, radicadas por los interesados de acuerdo a la misión de la entidad.

Que un adecuado servicio a la ciudadanía, conlleva una responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de esta, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la entidad, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.

Que mediante Resolución No. 1252 de 2017, se creó la figura del Defensor del Ciudadano, en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, definiendo su objeto, finalidad, principios, funciones entre otros.

Que a partir de la precitada Resolución y de acuerdo a la socialización realizada con el Departamento Nacional de Planeación –DNP-, en concordancia con los cambios y modificaciones que han surgido en relación a la Figura del Defensor del Ciudadano, se requiere modificar el objeto, finalidad, principios y demás funciones de éste, a fin de evitar el traslape de funciones con las propias del coordinador del GIT de Servicio al Ciudadano.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**Artículo 1. Objeto.** Crease la figura del defensor del ciudadano del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, la Secretaria General designará un profesional universitario de los que estén asignados a esta dependencia, para que ejerza como defensor ciudadano de la Entidad.

**Artículo 2. Finalidad.** El defensor del Ciudadano tiene como finalidad contribuir a la mejora en la calidad del servicio, fortaleciendo las buenas relaciones de la entidad con la ciudadanía.

**Artículo 3. Principios orientadores.** Son principios orientados del ejercicio de la defensa del ciudadano, los que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos, y en especial los siguientes:

*Asesoría.* Asesorar en la presentación de sugerencias a las dependencias de la entidad encargadas del Servicio al ciudadano, tendentes a mejorar el servicio y optimizar los estándares de los procedimientos de los trámites o productos que ofrece la entidad a sus usuarios.

*Eficacia.* Garantizar que se hagan efectivos los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios que brinda el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

*Igualdad.* Todas las apreciaciones realizadas por los usuarios deberán ser apreciados con el mismo nivel de importancia y bajo las mismas condiciones de prestación del servicio.

*Independencia.* Las actuaciones que se surtan, en el marco de la defensa del ciudadano, serán ejercidas con absoluta independencia de los organismos de administración de la entidad.

*Imparcialidad y objetividad.* El defensor del Ciudadano debe garantizar la total imparcialidad y objetividad en el conocimiento de las observaciones sometidas dentro de su competencia.

*Celeridad.* Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley las solicitudes que sean de su conocimiento, siempre y cuando guarden relación con sus funciones.



**Artículo 4. Funciones.** La persona designada como Defensor del Ciudadano, tendrá dentro de sus funciones:

- a. Ser vocero de los ciudadanos – usuarios ante el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, para la protección de sus derechos.
- b. Asesorar a la entidad en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las nuevas relaciones y la confianza con sus usuarios.
- c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuesta a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido en el sistema de PQRDS.
- 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 en la entidad.
- e. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con la política pública de servicio a la ciudadanía.

**Artículo 5. Vocería de los Usuarios.** Con el objetivo de cumplir con sus funciones, el Defensor del Ciudadano, podrá dirigir a las áreas que correspondan según el asunto las recomendaciones, propuestas o peticiones relacionadas con la actividad propia de la Entidad que hubieren sido solicitadas por los ciudadanos en los términos del artículo séptimo (7) de la presente resolución.

**Artículo 6. Obligaciones del defensor del ciudadano.** La persona designada como Defensor del Ciudadano, tendrá las siguientes obligaciones:

1. Solicitar a la Entidad y a los Ciudadanos – Usuarios la información que sea necesaria para la presentación de sugerencias, a fin de obtener una mejoría en la calidad del servicio, creando buenas relaciones con los ciudadanos.
2. Presentar un informe semestral a la Entidad, en el cual describa el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente. Indicando:
  - a. Los criterios mantenidos en sus apreciaciones como defensor.
  - b. El número de solicitudes recibidas de acuerdo a su competencia.
  - c. Manejo dado a las solicitudes y estado de las mismas a la fecha del informe.
  - d. Cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés.
  - e. Incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre la Entidad y sus usuarios.
3. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de las solicitudes presentadas por parte de los ciudadanos de su competencia, así como, encargarse de procurar la gestión documental de las mismas.

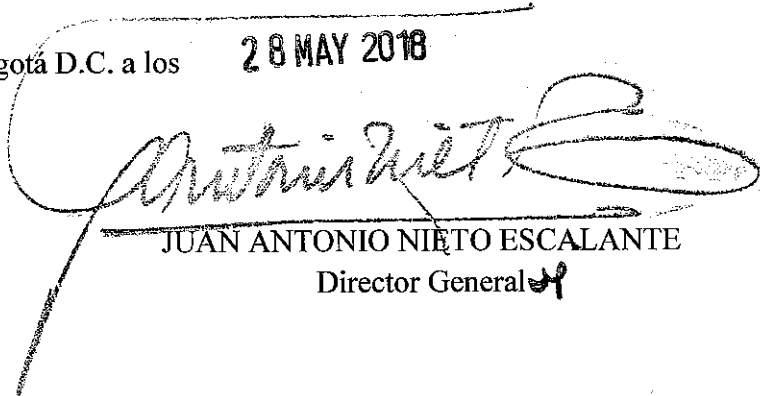


**Artículo 7. Acceso y Trámite.** De no ser resuelto una solicitud de manera oportuna o en caso de que el ciudadano se sienta insatisfecho con la respuesta que le ha sido entregada, puede el peticionario acudir y acceder al Defensor del Ciudadano, a través de solicitud elevada por medio electrónico al correo [defensoralciudadano@igac.gov.co](mailto:defensoralciudadano@igac.gov.co)

**Artículo 8. Vigencia.** Esta resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deberá publicarse en la página web del Instituto geográfico Agustín Codazzi; la presente resolución deroga todas y cada una de las disposiciones de la Resolución 1252 de 2017.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los 28 MAY 2018



JUAN ANTONIO NIETO ESCALANTE  
Director General

Aprobó: Diana Patricia Ríos García. Secretaria General  
Revisó: María Isabel Pérez Hazime. Jefe Oficina Asesora Jurídica  
Alicia Andrea Baquero Ortegón. Abogada Sec. General  
Nelson Losada Losada. Coordinador GIT de Servicio al Ciudadano  
Proyectó: Mario Antonio Toloza. Abogado GIT de Servicio al Ciudadano



560

RESOLUCION No. DEL 2018

( 28 MAY 2018 )

“Por la cual se crea la figura del Defensor del Ciudadano del Instituto Geográfico Agustín Codazzi y se deroga la Resolución No. 1252 de 2017”

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO GEOGRAFICO “AGUSTIN CODAZZI”

En uso de sus facultades legales y en especial las concedidas por el Decreto 2113 de 1992 artículo 14 numeral 1 y,

#### CONSIDERANDO

Que la Constitución Política, en su artículo 2, 123, 209 y 270, establece el servicio a la comunidad, promoviendo la prosperidad general y la garantía de los principios, derechos y deberes, así como facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Que, en la necesidad de fortalecer las directrices de atención y servicio al ciudadano en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, se han desarrollado acciones que contribuyan a fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública de conformidad con la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, del documento CONPES 3649 de 2010.

Que de acuerdo a lo ordenado Decreto 208 de 2004, la Secretaría General del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, tiene entre sus funciones implementar los mecanismos a que haya lugar, tendentes a facilitar la participación ciudadana y llevar a cabo la coordinación y control de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, radicadas por los interesados de acuerdo a la misión de la entidad.

Que un adecuado servicio a la ciudadanía, conlleva una responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de esta, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la entidad, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.

Que mediante Resolución No. 1252 de 2017, se creó la figura del Defensor del Ciudadano, en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, definiendo su objeto, finalidad, principios, funciones entre otros.

Que a partir de la precitada Resolución y de acuerdo a la socialización realizada con el Departamento Nacional de Planeación –DNP-, en concordancia con los cambios y modificaciones que han surgido en relación a la Figura del Defensor del Ciudadano, se requiere modificar el objeto, finalidad, principios y demás funciones de éste, a fin de evitar el traslape de funciones con las propias del coordinador del GIT de Servicio al Ciudadano.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**Artículo 1. Objeto.** Crease la figura del defensor del ciudadano del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, la Secretaria General designará un profesional universitario de los que estén asignados a esta dependencia, para que ejerza como defensor ciudadano de la Entidad.

**Artículo 2. Finalidad.** El defensor del Ciudadano tiene como finalidad contribuir a la mejora en la calidad del servicio, fortaleciendo las buenas relaciones de la entidad con la ciudadanía.

**Artículo 3. Principios orientadores.** Son principios orientados del ejercicio de la defensa del ciudadano, los que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos, y en especial los siguientes:

*Asesoría.* Asesorar en la presentación de sugerencias a las dependencias de la entidad encargadas del Servicio al ciudadano, tendentes a mejorar el servicio y optimizar los estándares de los procedimientos de los trámites o productos que ofrece la entidad a sus usuarios.

*Eficacia.* Garantizar que se hagan efectivos los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios que brinda el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

*Igualdad.* Todas las apreciaciones realizadas por los usuarios deberán ser apreciados con el mismo nivel de importancia y bajo las mismas condiciones de prestación del servicio.

*Independencia.* Las actuaciones que se surtan, en el marco de la defensa del ciudadano, serán ejercidas con absoluta independencia de los organismos de administración de la entidad.

*Imparcialidad y objetividad.* El defensor del Ciudadano debe garantizar la total imparcialidad y objetividad en el conocimiento de las observaciones sometidas dentro de su competencia.

*Celeridad.* Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley las solicitudes que sean de su conocimiento, siempre y cuando guarden relación con sus funciones.

**Artículo 4. Funciones.** La persona designada como Defensor del Ciudadano, tendrá dentro de sus funciones:

- a. Ser vocero de los ciudadanos – usuarios ante el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, para la protección de sus derechos.
- b. Asesorar a la entidad en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las nuevas relaciones y la confianza con sus usuarios.
- c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuesta a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido en el sistema de PQRDS.
- 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 en la entidad.
- e. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con la política pública de servicio a la ciudadanía.

**Artículo 5. Vocería de los Usuarios.** Con el objetivo de cumplir con sus funciones, el Defensor del Ciudadano, podrá dirigir a las áreas que correspondan según el asunto las recomendaciones, propuestas o peticiones relacionadas con la actividad propia de la Entidad que hubieren sido solicitadas por los ciudadanos en los términos del artículo séptimo (7) de la presente resolución.

**Artículo 6. Obligaciones del defensor del ciudadano.** La persona designada como Defensor del Ciudadano, tendrá las siguientes obligaciones:

1. Solicitar a la Entidad y a los Ciudadanos – Usuarios la información que sea necesaria para la presentación de sugerencias, a fin de obtener una mejoría en la calidad del servicio, creando buenas relaciones con los ciudadanos.
2. Presentar un informe semestral a la Entidad, en el cual describa el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente. Indicando:
  - a. Los criterios mantenidos en sus apreciaciones como defensor.
  - b. El número de solicitudes recibidas de acuerdo a su competencia.
  - c. Manejo dado a las solicitudes y estado de las mismas a la fecha del informe.
  - d. Cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés.
  - e. Incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre la Entidad y sus usuarios.
3. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de las solicitudes presentadas por parte de los ciudadanos de su competencia, así como, encargarse de procurar la gestión documental de las mismas.

67

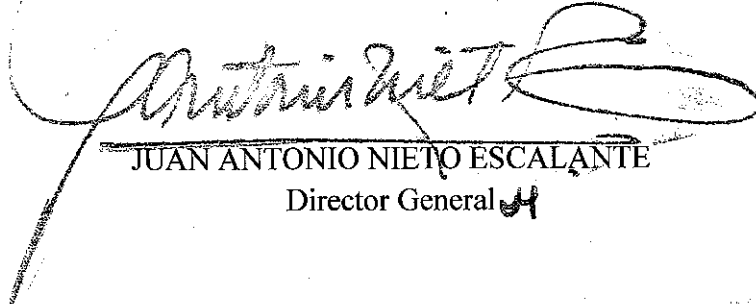


**Artículo 7. Acceso y Trámite.** De no ser resuelto una solicitud de manera oportuna o en caso de que el ciudadano se sienta insatisfecho con la respuesta que le ha sido entregada, puede el peticionario acudir y acceder al Defensor del Ciudadano, a través de solicitud elevada por medio electrónico al correo [defensoralciudadano@igac.gov.co](mailto:defensoralciudadano@igac.gov.co)

**Artículo 8. Vigencia.** Esta resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deberá publicarse en la página web del Instituto geográfico Agustín Codazzi; la presente resolución deroga todas y cada una de las disposiciones de la Resolución 1252 de 2017.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los 28 MAY 2018



JUAN ANTONIO NIETO ESCALANTE  
Director General

Aprobó: Diana Patricia Ríos García. Secretaria General  
Revisó: María Isabel Pérez Hazime. Jefe Oficina Asesora Jurídica  
Alicia Andrea Baquero Ortegón. Abogada Sec. General  
Nelson Losada Losada. Coordinador GIT de Servicio al Ciudadano  
Proyectó: Mario Antonio Toloza. Abogado GIT de Servicio al Ciudadano