



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Orquesta Filarmónica de Bogotá

Hoja No. 2 de 2

## RESOLUCIÓN No. 0151

07 JUL 2010

“Por medio del cual se institucionaliza la figura del Defensor del Ciudadano en la Orquesta Filarmónica de Bogotá”

Que se hace necesario formalizar la designación de la figura Defensor del Ciudadano, efectuada por la Dirección General mediante la comunicación DG-601 de fecha 12 de marzo de 2010, en cumplimiento de la Directiva 03 del 9 de marzo de 2007 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Que en virtud de lo expuesto este Despacho,

### RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Institucionalizar la figura de Defensor del Ciudadano de la Orquesta Filarmónica de Bogotá y designar al funcionario que ejerce las funciones dentro de la planta de personal como Profesional Universitario Área de Sistemas, Código 02- Grado 19.

ARTÍCULO SEGUNDO: En ejercicio de la designación como Defensor del Ciudadano, deberá realizar las siguientes actividades:

1. Ser Vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la Orquesta Filarmónica de Bogotá para la protección de sus derechos.
2. Conocer y resolver en forma objetiva 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 la Orquesta Filarmónica de Bogotá.
3. Resolverá las controversias que se generen en las relaciones entre La Orquesta Filarmónica de Bogotá y sus Usuarios (Ciudadanos y Ciudadanas) por los servicios que presta.
4. Asesorar a la OFB 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).
5. Presentar un informe semestral a la OFB, 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 OFB y sus Usuarios.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Orquesta Filarmónica de Bogotá

**RESOLUCIÓN No. 0151**  
**07 JUL. 2010**

"Por medio del cual se institucionaliza la figura del Defensor del Ciudadano en la Orquesta Filarmónica de Bogotá"

**LA DIRECTORA GENERAL DE LA ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ,** en uso de sus facultades conferidas por el numeral 2 del artículo 23 del Acuerdo 003 del 31 de diciembre de 2007 de la Junta Directiva y por el numeral 2 del artículo 4 del Acuerdo 001 del 22 de febrero de 2008 de la Junta Directiva de la Orquesta Filarmónica de Bogotá y

**CONSIDERANDO:**

Que la conformación y consolidación del 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 la administración Distrital ha señalado como política consolidar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual persigue acercar al ciudadano a la Administración Distrital y por otra parte mejorar la calidad, oportunidad y eficiencia del servicio al ciudadano en Bogotá.

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 2007 "por la cual se adopta la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital y las Entidades Distritales" y se crea la figura del Defensor del Ciudadano.

Que la figura de Defensor del Ciudadano implica básicamente: ser vocero de los ciudadanos o usuarios ante la entidad, atender las reclamaciones que les presenten los ciudadanos y ciudadanas de las entidades distritales por posible incumplimiento de normas [legales o internas] que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos, o su calidad y presentar a la entidad un informe anual de gestión, en el que puede hacer recomendaciones o sugerencias tendientes a facilitar y mejorar las relaciones entre ésta y los ciudadanos o usuarios.

Que mediante comunicación número 69059 del 03 de marzo del 2010 emanada del Despacho de la Veedora Distrital doctora María Consuelo del Río Mantilla, solicitó a la Orquesta Filarmónica de Bogotá la implementación de la figura de Defensor del Ciudadano.

Que en atención a la comunicación 69059, radicada en la OFB con el número 2010ER870, del 8 de marzo de 2010, la Directora General (E) mediante comunicación DG-601 de fecha 12 de marzo de 2010, designó como "Defensor del Ciudadano" al Ingeniero Juan Carlos Quintero Fierro, Profesional Universitario-Área de Sistemas Código 02 Grado 219.

**BOG** BOGOTÁ  
POSITIVA

**GOBIERNO DE LA CIUDAD**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Orquesta Filarmónica de Bogotá

Hoja No. 3 de 3

## RESOLUCIÓN No. 0151

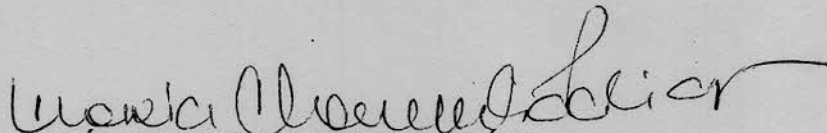
"Por medio del cual se institucionaliza la figura del Defensor del Ciudadano en la Orquesta Filarmónica de Bogotá"

ARTÍCULO TERCERO: Comuníquese el presente acto administrativo a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, a la Veeduría Distrital (Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos), a la Oficina de Control Interno de la OFB y al funcionario designado.

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá, D.C., a los 07 JUL. 2010

  
**MARÍA CLAUDIA PARIAS DURÁN**  
Directora General

Proyectó y Elaboró: Margoth Salinas Bernal  
Revisó: Luz Patricia Camelo Urrego

**BOG** BOGOTÁ  
POSITIVA

**GOBIERNO DE LA CIUDAD**