

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN CON DEFENSORA DEL CIUDADANO

Bogotá D.C., 15 de Octubre de 2010. Mediante la Resolución No. 1517 de 2010, la Secretaría Distrital de Planeación designó como Defensora del Ciudadano (a), a la Directora de Servicio al Ciudadano de la entidad, Amparo Barboza Navas. Una de las funciones de esta nueva instancia es velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

Igualmente, deberá hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos, quejas o reclamos 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 Secretaría Distrital de Planeación.

¿Cómo tramitar una queja o requerimiento?

Los ciudadanos y ciudadanas iniciarán su reclamación con la formulación de la queja o requerimiento mediante documento presentado o remitido a la Carrera 30 N° 25-90, piso 13, Oficina del Defensor del Ciudadano, o al correo electrónico abarboza@sdp.gov.co, solicitud que como mínimo deberá contener:

- Los datos personales del (a) interesado (a), nombre, identificación, dirección o correo electrónico y teléfono.
- 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 reclamo no ha sido presentada anteriormente ni atendida desfavorablemente, como tampoco sometida a proceso judicial.

El horario de atención de la Defensora del Ciudadano es el lunes de 8:00 a.m. a 12 del día y de 2 a 4:00p.m. Para comunicación telefónica el conmutador es 3358000 extensión 8232 o Fax: 8237.