



**Tuluá**  
de la gente para la gente

**DESPACHO ALCALDE**

**DECRETO No. 200-024.224**  
**(Tuluá, 31 de marzo de 2023)**

**"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA Y REGLAMENTA LA FIGURA DE DEFENSOR DEL CIUDADANO EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE TULUA VALLE DEL CAUCA".**

**EL ALCALDE (E) DEL MUNICIPIO DE TULUA**, en uso de sus facultades Constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 209 de la Constitución Política Nacional, el Artículo 29 de la Ley 1551 del 06 de julio 2012, los artículos 9 a 12 de la Ley 489, demás disposiciones legales, complementarias, y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 209 de la Carta Política y el artículo 3° de la Ley 489 de 1998 señalan que 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, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Así mismo, en el artículo 4° de la Ley 489 de 1998 se dispone que la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Que el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 establece que la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, y que tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública.

Que el artículo 61 de la precitada Ley le otorga a la ciudadanía bien sea de manera individual o por medio de organizaciones constituidas con el fin de hacer control social, podrá desarrollar este a las políticas pública y a la equitativa, eficaz, eficiente y transparente prestación de los servicios públicos de acuerdo con lo establecido en la Ley.

Que el literal d) del artículo 64 de la Ley ya citada, dispone como uno de los principales objetivos del ejercicio de control social, el fortalecer la participación ciudadana para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos.

Que mediante Resolución No. 200.059.577 de fecha 02 de septiembre de 2021, "Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos. Sugerencias, Denuncias en la Alcaldía del Municipio de Tuluá, se deroga la Resolución No. 200-059.0318 de 2020, y se adoptan otras disposiciones".

Que mediante el Decreto Municipal No. 200.024.098 de fecha 08 de febrero de 2021 "Por medio del cual se conforma el Equipo Líder y se adopta el reglamento para la Rendición de Cuentas del Municipio de Tuluá Valle del Cauca".

*GN*





## DESPACHO ALCALDE

Decreto 200-024-224 del 31 de marzo de 2023

Que para garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, se requiere el compromiso de la Alta Dirección de la Alcaldía Municipal de Tuluá, en el establecimiento de canales de interlocución y comunicación efectivas entre la Administración Municipal y la ciudadanía.

Que en este orden de ideas, se hace necesario posicionar el Defensor de la Ciudadanía en el Ente Territorial, determinando que debe ser ejercido por el representante legal o un delegado, cuya función está orientada a garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.

Que en virtud de lo anteriormente expuesto,

### DECRETA:

**ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR** la figura del Defensor del Ciudadano en la Alcaldía Municipal de Tuluá Valle, quien deberá incorporar, hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de las políticas de servicio al ciudadano y de los ejercicios de participación ciudadana que desarrolle la entidad, vigilar porque los ciudadanos 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.

**ARTÍCULO SEGUNDO: DESIGNAR** como Defensor del Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Tuluá Vale, al Técnico Administrativo Código 367 Grado 01 del Centro de Atención Integral al Ciudadano – CAIC de la secretaría de Desarrollo Institucional.

**ARTÍCULO TERCERO: REGLAMENTAR** la figura de Defensor del Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Tuluá V., para que pueda hacer efectiva la protección de los derechos de los ciudadanos y usuarios de los servicios que la Alcaldía Municipal presta, mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos.

**ARTÍCULO CUARTO:** Serán principios orientadores del presente Reglamento los siguientes:

- a) **Asesoría.** Contribuir con la presentación de sugerencias a la Alta Dirección de la entidad, para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites o servicios que se ofrecen a los ciudadanos y usuarios de la Alcaldía Municipal de Tuluá V.
- b) **Independencia.** Las actuaciones que se surtan serán ejercidas con absoluta independencia de las instancias de la administración de la Alcaldía Municipal de Tuluá V.
- c) **Imparcialidad y objetividad.** El Defensor del Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Tuluá V., deberá garantizar total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.

*md*





**Tuluá**  
de la gente para la gente

## DESPACHO ALCALDE

Decreto 200-024-224 del 31 de marzo de 2023

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

**ARTÍCULO QUINTO: INCOMPATIBILIDADES.** El Defensor del Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Tulúa V., deberá informar y no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere 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.

**ARTÍCULO SEXTO: TERMINACIÓN DE LA DESIGNACIÓN.** El Defensor del Ciudadano cesará en su cargo por las siguientes razones:

- a) Decisión de la Alta Dirección.
- b) Renuncia.
- c) Incapacidad sobreviniente.
- d) Por incumplimiento de alguna de sus obligaciones o funciones establecidas en la ley.

En cualquiera de los anteriores eventos, se procederá a la designación del Defensor del Ciudadano dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la ocurrencia del evento.

**ARTÍCULO SEPTIMO: FUNCIONES.** Son funciones del Defensor del Ciudadano las siguientes:

- a) Ser vocero de los ciudadanos o usuarios ante la Alcaldía Municipal de Tulúa V., para la protección de sus derechos.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos o quejas individuales que los ciudadanos 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 entidad.
- c) Resolver las controversias que se generen en las relaciones entre la Alcaldía Municipal de Tulúa V., y sus usuarios por los servicios que la entidad les presta, dentro de los límites establecidos en la ley y el presente reglamento.
- d) Presentar propuestas a la Alcaldía Municipal de Tulúa V., para la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y confianza con sus usuarios.
- e) Promover y divulgar entre los ciudadanos la figura de Defensor al Ciudadano, sus funciones, políticas y demás relacionadas con el ejercicio de su actividad.

**ARTÍCULO OCTAVO: VOCERÍA DE USUARIOS.** Con el objeto de cumplir con su función de ser vocero de los usuarios ante la Alcaldía Municipal de Tulúa V., y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el Defensor del Ciudadano podrá dirigir a la Alta Dirección y a la Oficina de Control Interno, así como a quien ejerza las funciones de Control Disciplinario Interno recomendaciones, propuestas y





## DESPACHO ALCALDE

Decreto 200-024-224 del 31 de marzo de 2023

peticiones relacionadas con la actividad propia de la Oficina o Secretaría que hubieren merecido su atención y que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre esa Oficina o Secretaría y sus usuarios.

Así como, lo ciudadanos podrán dirigirse al Defensor del Ciudadano con el propósito de que este exponga recomendaciones y propuestas ante la Alcaldía Municipal de Tuluá V., en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones usuarios y entidad.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El Defensor del Ciudadano no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

**ARTÍCULO NOVENO: OBLIGACIONES.** El Defensor del Ciudadano tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Solicitar a las dependencias de la Alcaldía Municipal de Tuluá V., y a los ciudadanos, la información que sea necesaria para atender los requerimientos, quejas o reclamaciones.
  - b) Dar respuesta dentro de los términos señalados por la ley, y por lo establecido en el presente acto administrativo, sobre el trámite de peticiones, quejas y reclamos en la entidad. Estas respuestas a los usuarios deberán ser acorde a las disposiciones institucionales, consultando las instancias correspondientes.
  - c) Presentar un informe semestral a la Alta Dirección y a la Oficina de Control Interno, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente. este 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. El informe podrá incluir recomendaciones sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre la Alcaldía Municipal y sus usuarios.
  - d) Mantener el 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.
  - e) Participar con la calidad y oportunidad requerida en la implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión dentro de los parámetros de la norma y de acuerdo con las directrices de la Entidad en materia de Atención al Ciudadano.
- 1) Coordinar con la Oficina de Comunicaciones de la Entidad o quien haga sus veces, la publicación de aquellas decisiones que considere convenientes, dado su interés general, manteniendo la reserva respecto a la identidad de las partes.









**Tuluá**  
de la gente para la gente

## DESPACHO ALCALDE

Decreto 200-024-224 del 31 de marzo de 2023

**ARTICULO DÉCIMO:** Trámite de peticiones, quejas y reclamos. Para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos formulados a la Alcaldía Municipal de Tuluá V., se deberán atender los requisitos, términos, oportunidades y el procedimiento establecido en la ley y especialmente en la Resolución No. 200.059.577 de fecha 02 de septiembre de 2021, "Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias en la Alcaldía del Municipio de Tuluá, se deroga la Resolución No. 200-059.0318 de 2020, y se adoptan otras disposiciones".

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO:** Obligaciones de la Alcaldía Municipal. La Alcaldía Municipal de Tuluá V. adoptará las medidas necesarias para el buen desempeño de las funciones del Defensor del Ciudadano y en especial deberá propender por las siguientes:

- a) 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.
- b) 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 asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.
- c) Informar al Defensor del Ciudadano de las decisiones que hayan sido tomadas por la entidad en relación con los trámites de su conocimiento.

**ARTÍCULO SEGUNDO: VIGENCIA.** El presente decreto rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en la ciudad de Tuluá Valle, a los treinta y un (31) días del mes de marzo del año dos mil veintitrés (2023).

  
**JOHN FREDY LOPEZ CARDONA**  
Alcalde Municipal (E)

  
**ALONSO BETANCOURT CHAVEZ**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Jairo Alfonso Jiménez González, Secretario de Desarrollo Institucional.  
Alonso Betancourt Chávez, Jefe Oficina Asesora Jurídica



13/4/2023

11.30 am

(85)