

## RESOLUCIÓN NÚMERO 123

02 SET 2024



*“Por la cual se designa al Defensor del Ciudadano de la Lotería de Bogotá y se dictan otras disposiciones”*

### LA GERENTE GENERAL ENCARGADA DE LA LOTERÍA DE BOGOTÁ

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial las que le confiere el literal g) del artículo 17 del Acuerdo de Junta Directiva No. 001 de 2007, modificado por el Acuerdo núm. 16 de 2018, el encargo otorgado por Decreto de la Alcaldía Mayor de Bogotá

### CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Carta Política y el artículo 4 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, mediante la delegación y la desconcentración de funciones y

Que mediante el Decreto Distrital 197 de 2014 se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en Bogotá, D.C., en la cual se describen los referentes conceptuales, el enfoque de derechos y los principios generales sobre los cuales se debe desarrollar dicha política.

Que el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo define los deberes de las autoridades en la atención al público frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 «Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública», dispone que: *cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad [...]*

Que el artículo 76 de la citada ley establece que: *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad [...]*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 123

02 SET. 2024



*"Por la cual se designa al Defensor del Ciudadano de la Lotería de Bogotá y se dictan otras disposiciones"*

Que el artículo 3 del Acuerdo Distrital 731 de 2018 establece que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, reglamentará el rol del defensor de la ciudadanía para que en cada una de las entidades del distrito se haga conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes, se promuevan las distintas instancias y mecanismos de interacción con la administración, y se utilicen los espacios de rendición de cuentas para informar a la ciudadanía sobre su gestión como defensor de la ciudadanía.

Que mediante Decreto 847 de 2019, modificado mediante el Decreto Distrital 293 de 2021 *«Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones»* se establecieron y unificaron lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, señalando en su artículo 13:

**Artículo 13. Defensor de la Ciudadanía:** *En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal.*

**Parágrafo 1.** *Se entenderá servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor.*

**Parágrafo 2.** *Las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un Grupo Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia.*

**Parágrafo 3.** *El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.*

Que mediante Decreto Distrital 293 de 2021, se modificaron lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 123

02 SET. 2024



*"Por la cual se designa al Defensor del Ciudadano de la Lotería de Bogotá y se dictan otras disposiciones"*

Que mediante la Resolución núm. 41 del 24 de marzo de 2010, el Gerente General de la Lotería de Bogotá, estableció la figura de Defensor del Ciudadano, regulando su actividad y señalando que la designación de este será efectuada por el Representante Legal de la Lotería de Bogotá.

Que teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario realizar la designación del Defensor del Ciudadano de la entidad y su respectivo suplente.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**Artículo Primero. Designación.** Designar como Defensor(a) del Ciudadano en la Lotería de Bogotá al (la) Jefe de Oficina Asesora de Planeación y como suplente al (la) Jefe de la Oficina Jurídica.

**Artículo Segundo. Funciones.** El Defensor(a) de la Ciudadanía ejercerá las siguientes funciones:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Atención al Cliente o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidas a los servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., la Veeduría Distrital y demás entes de control.

RESOLUCIÓN NÚMERO 123

02 SET. 2024



*"Por la cual se designa al Defensor del Ciudadano de la Lotería de Bogotá y se dictan otras disposiciones"*

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

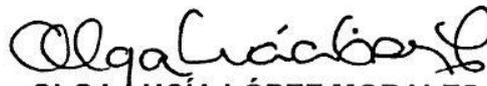
**Artículo Tercero.** Comunicar la designación efectuada mediante el presente acto administrativo al o (la) Jefe de Oficina Asesora de Planeación, al o (la) Jefe de la Oficina Jurídica y al o (la) Profesional de la Oficina de Atención al Cliente de la Entidad.

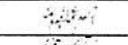
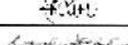
**Artículo Cuarto.** Vigencia y derogatoria. La presente resolución rige a partir de su publicación en la página Web de la Lotería de Bogotá, y deroga la Resolución núm. 41 del 24 de marzo de 2010.

**Artículo Quinto.** Ordenar al(a) jefe de la Oficina Jurídica solicitar la publicación del contenido de la presente resolución en el Régimen Legal de Bogotá y/o Gaceta Distrital

**PÚBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dado en Bogotá, D.C., 02 SET. 2024

  
**OLGA LUCÍA LÓPEZ MORALES**  
Gerente General Encargada

Funcionario	Nombre	Cargo	Firma
Aprobada Por:	Fabián Alfonso Belnavis Barreiro	Secretario General	
Revisado por:	Natalia Isabel Russi Acuña	Abogada Contratista de Secretaria General	
Revisado por:	Martha Liliana Duran Cortes	Jefe (a) Unidad de Talento Humano	
Revisado por:	Sandra Milena Trujillo Vargas	Profesional III Oficina Atención al Cliente	
Proyectado por	Martha Liliana Cruz Bermúdez	Contratista Unidad de Talento Humano	