SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES S.A.S

Resolución No. 1615

"Por medio de la cual se crea la figura de Defensor del Ciudadano"

La suscrita Presidenta de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

En ejercicio de las funciones que le otorga el numeral O del artículo 43 de los Estatutos Sociales

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 2 establece que los fines esenciales del Estado son servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa debe dirigirse al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, señala los deberes de las autoridades en la atención al público, entre los cuales se encuentran el trato respetuoso, considerado y diligente, el acceso a la carta de trato digno en la que se especifiquen sus derechos, a garantizar su atención personal, a establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, así como habilitar los espacios idóneos para la atención cómoda y ordenada del público, etc.

Que de conformidad con lo preceptuado en el artículo 90 de la Ley 1708 de 2014, el Fondo para la Rehabilitación, Inversión Social y lucha contra el Crimen Organizado FRISCO, es una cuenta especial sin personería jurídica administrada por la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

Que la Sociedad de Activos Especiales S.A.S. – S.A.E. S.A.S., es una sociedad de economía mixta de orden nacional autorizada por la Ley, de naturaleza única y sometida al régimen del derecho privado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, con autonomía administrativa, presupuestal y patrimonio propio.

Que el artículo tercero de la Resolución No. 308 de fecha 10 de mayo de 2017 *"Por medio de la cual se definen y ajustan las funciones de cada una de las dependencias de la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S"*, fijó entre otras, las funciones de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano así:

(...)

4. Formular y evaluar las políticas, planes, estrategias, modelos de servicio al ciudadano y procesos con base a la normatividad vigente y a los lineamientos del sector.

5. Establecer las acciones necesarias para asegurar el mejoramiento continuo que se desarrollen en el marco de los procedimientos y políticas definidas en la sociedad.

Resolución No. 1615

7. Suministrar información al ciudadano respecto a derechos, deberes y servicios según canales de comunicación establecidos.

Que tal como lo prevé la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano contenida en el documento Conpes 3785 de diciembre de 2013, la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S., debe realizar las acciones tendientes al mejoramiento del modelo de gestión pública eficiente al servicio de los ciudadanos que le permita, optimizar la atención de sus inquietudes y necesidades.

Que en el marco de lo concluido por el Departamento Nacional de Planeación en la *"Metodología Autogestionada de Mejoramiento de Sistemas de Servicio al Ciudadano"*, el cual tiene como objetivo fortalecer la gestión del servicio al ciudadano, se realizó la siguiente recomendación:

"Designar un servidor que dependa del nivel directivo, estratégico o de planeación, como defensor de la ciudadanía con autonomía e independencia para: Velar por el posicionamiento estratégico de la política de servicio. Garantizar la prestación e implementación del servicio ciudadano. Propender por disponibilidad de recursos para prestación de servicios y atención al ciudadano. Velar por el cumplimiento de las normas y la disposición de recursos para la prestación del servicio y atención al ciudadano".

Que, para garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, se hace necesario crear el Defensor de la Ciudadanía, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía

Que, en ese orden de ideas, el Defensor de la Ciudadanía será ejercido por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, 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, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Crear el Defensor del Ciudadano, el cual será ejercido por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano de la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S.

ARTICULO SEGUNDO. El Defensor del Ciudadano ejercerá las siguientes funciones:

Velara por el cumplimiento de las normas legales, los procesos y procedimientos establecidos al interior de la Entidad para la prestación del servicio y atención al ciudadano

Será la última instancia al interior de la Entidad para solucionar aquellos conflictos o controversias que puedan surgir con la ciudadanía.

Conocerá de las reclamaciones que realicen los ciudadanos, cuando no tengan respuestas a sus peticiones previo al cumplimiento de los términos de ley. Verificado lo anterior, solicitará a los directivos del área o áreas involucradas, para que en un término no mayor a cinco (5) días brinde respuesta, el ciudadano.

Propendera para que los requerimientos de la ciudadanía sean entregados con respuesta en lenguaje claro y que corresponda con los planteamientos solicitados.

Resolución No. 1615

Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada

ARTÍCULO TERCERO: Créese el canal de atención de servicio al ciudadano defensorciudadano@saesas.gov.co, el cual será administrado por la jefatura de la Oficina de Comunicaciones y Atencion al Ciudadano o a quien ésta delegue y tendrá como función recepcionar las solicitudes de ciudadanos en los casos establecidos previamente en el artículo segundo de esta resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Comunicar el presente acto administrativo a la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, a la Gerencia de Talento Humano, a la Oficina Asesora de Planeación en la calle 93 B # 13-47 de Bogotá

Comuníquese y Cúmplase,

Dada en Bogotá, D.C., 08 NOV 2019

MARIA VIRGINIA TORRES DE CRISTANCHO
Presidenta

Aprobó: Mauricio Solorzano Arenas
Revisó: Luz Amparo Guerra Peña
Elaboró: Ana Nelsy Franco Camargo

ARCHIVO: 130-79