



## SDP designa su nueva Defensora del Ciudadano

**Bogotá, marzo 17 de 2015.** La Secretaría Distrital de Planeación cuenta con nueva Defensora del Ciudadano. Se trata de Claudia Susana Almonacid Bernal, Administradora de Empresas, quien ejerce como Directora de Servicio al Ciudadano de la entidad.

La Defensora del Ciudadano tiene a su cargo velar porque los solicitantes obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación adecuados.

“Es mi responsabilidad hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano”, precisó la funcionaria, quien indicó además que es su función conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos, quejas o reclamos individuales que los ciudadanos y ciudadanas presenten ante la entidad, 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.

La actuación de la Defensora se orienta principalmente a proteger los derechos de

los ciudadanos y ciudadanas por posibles deficiencias en la prestación de un servicio, mediar en procura de garantizar sus derechos, generar confianza del usuario en la gestión de la administración, y propiciar la solución de las controversias que se presenten entre los mismos.

Los ciudadanos y ciudadanas deben iniciar su reclamación con la formulación del requerimiento o radicación virtual, mediante documento presentado o remitido a la Carrera 30 N° 25-90, piso 13, Oficina de la Defensora del Ciudadano; al correo electrónico [defensoriaciudadano@sdp.gov.co](mailto:defensoriaciudadano@sdp.gov.co) ; o en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link [peticiones](#) . La solicitud, como mínimo deberá contener:

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

Para mayor información, consultar en la página [www.sdp.gov.co](http://www.sdp.gov.co) link [defensor del ciudadano](#)