



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

RESOLUCIÓN No. **191** DE 20  
( 13 DIC 2017 )

*"Por la cual se delegan las funciones de defensor de la ciudadanía en la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá"*

**LA SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ,  
DISTRITO CAPITAL**

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 9 de la Ley 489 de 1998 y el artículo 1 del Decreto Distrital 392 de 2015 y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 9 de la Ley 489 de 1998 *"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"* señala:

*"Delegación. Las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y de conformidad con la presente Ley, podrán mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias."*

Que mediante el Decreto Distrital 392 de 2015, se reguló la figura del Defensor de la Ciudadanía como mecanismo para garantizar la atención y prestación de los servicios a los ciudadanos, en su calidad de usuarios de las entidades y organismos del Distrito Capital a partir de la formulación, orientación y coordinación de políticas, planes y programas encaminados a garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía en condiciones de eficiencia y efectividad.

Que el artículo 1 ídem, dispuso que en todas las entidades y organismos del Distrito Capital debe existir un Defensor de la Ciudadanía, función que será ejercida por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital o su delegado.

Que el párrafo 1 del artículo 1 ídem, señala que de delegarse la función de Defensor de la Ciudadanía, tal delegación sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No.

191

Pág. 2 de 3

13 DIC 2017

*"Por la cual se delegan las funciones de defensor de la ciudadanía en la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá"*

Que en la Secretaría Jurídica Distrital, la función de Defensor de la Ciudadanía está en cabeza de la Secretaria Jurídica Distrital, en su calidad de representante legal de la entidad.

Que el artículo 15 del Decreto Distrital 323 de 2016, estableció como una de las funciones de la Dirección de Gestión Corporativa, la de orientar y coordinar la atención y trámite de los requerimientos, peticiones, quejas y solicitudes de los ciudadanos de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos establecidos, así como efectuar el seguimiento al trámite, contribuyendo con la optimización de la gestión administrativa de la Entidad.

Que por lo expuesto anteriormente, se hace necesario delegar la función de Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Jurídica Distrital, en el (la) Director (a) de Gestión Corporativa de la entidad, teniendo en cuenta que reúne las calidades exigidas por el Decreto Distrital 392 de 2015 y que la naturaleza de sus funciones están en estrecha relación con las asignadas al Defensor de la Ciudadanía.

Que en mérito de lo expuesto,

#### RESUELVE:

**Artículo 1-:** Delegar las funciones de Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Jurídica Distrital, en el (la) Director (a) de Gestión Corporativa de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

**Artículo 2-:** Asignar al Director (a) de Gestión Corporativa, las funciones del Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Jurídica Distrital señaladas en el artículo 2 del Decreto Distrital 392 de 2015 y que se relacionan a continuación:

- a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Jurídica Distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 191

Pág. 3 de 3

13 DIC 2017

*"Por la cual se delegan las funciones de defensor de la ciudadanía en la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá"*

- b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico del proceso en la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría Jurídica Distrital.
- c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la Secretaría Jurídica Distrital.
- e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia con las expectativas de los ciudadanos.
- f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

**Artículo 3-:** Comunicar el contenido de esta Resolución al Director(a) de Gestión Corporativa de la Secretaría Jurídica Distrital, de conformidad con lo establecido en el artículo 37 del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.

**Artículo 4-:** La presente resolución rige a partir del día siguiente de la fecha de su publicación.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá D. C., a los 13 DIC 2017

  
**DALILA ASTRID HERNÁNDEZ CORZO**  
Secretaria Jurídica Distrital

Proyectó: Martha Ligia Castellanos – Profesional Especializado Dirección de Gestión Corporativa  
Revisó: Juan Gabriel Jiménez González - Profesional Especializado Dirección de Gestión Corporativa  
Aprobó: Ethel Vásquez Rojas – Directora de Gestión Corporativa

Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
www.bogotajuridica.gov.co  
Info: Línea 195

2310460-FT-076 Versión 01

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**