



RESOLUCIÓN No. 0175 DE 2016 29 ABR 2016

“Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de las ciudadanía en la Secretaría Distrital de la mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016”

LA SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

En uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas en el artículo 211 de la Constitución Política, en el literal u) del artículo 5º del Decreto Distrital 428 de 2013, del Decreto Distrital 392 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece: *“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 y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”.*

Que el artículo 211 Ibídem señala que, la ley fijará las condiciones para que las autoridades administrativas puedan delegar funciones en sus subalternos o en otras autoridades, cuyos actos o resoluciones podrá siempre reformar o revocar aquel, reasumiendo la responsabilidad consiguiente. Que el artículo 9 de la Ley 489 de 1998, señala que: *“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. Sin perjuicio de las delegaciones previstas en leyes orgánicas, en todo caso, los (...) representantes legales de organismos y entidades que posean una estructura independiente y autonomía administrativa podrán delegar la atención y decisión de los asuntos a ellos confiados por la ley y los actos orgánicos respectivos, en los empleados públicos de los niveles directivo y asesor vinculados al organismo correspondiente, con el propósito de dar desarrollo a los principios de la función administrativa enunciados en el artículo 209 de la Constitución Política y en la presente Ley.”*

Que así mismo, el artículo 10 de la Ley 489 de 1998 dispone: *“En el acto de la delegación, que siempre será escrito, se determinará la autoridad delegataria y las funciones o asuntos específicos cuya atención y decisión se transfieren.”*

Que por otra parte, conforme a lo expuesto en la norma mencionada, el Representante Legal de la Entidad deberá mantenerse informado en todo momento por parte de la delegada o delegado, sobre el desarrollo de la delegación que le ha sido otorgada, para cuyos efectos la administración implementará herramientas idóneas que así lo garanticen, pudiendo impartir las orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones delegadas.

RESOLUCIÓN No. 0175 DE 2016

29 ABR 2016

Continuación de la Resolución “Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de las ciudadanía en la Secretaría Distrital de la mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016”

Que el artículo 11 de la Ley 489 de 1998 indica que: “(...) no podrán transferirse mediante delegación: 1. La expedición de reglamentos de carácter general, salvo en los casos expresamente autorizados por la ley. 2. Las funciones, atribuciones y potestades recibidas en virtud de delegación. 3. Las funciones que por su naturaleza o por mandato constitucional o legal no son susceptibles de delegación.”, y el/la Defensor/a de la Ciudadanía no se encuentra entre los casos en que no pueden transferirse las funciones por delegación.

Que de otra parte, el Consejo de Estado en Sentencia No. 13503 del 31 de octubre de 2007, con ponencia del Consejero Mauricio Fajardo Gómez definió la delegación de funciones como “(...) figura jurídica por medio de la cual el Estado emprende la acción administrativa enderezada a alcanzar sus cometidos valiéndose de la cesión, previa autorización legal para efectuarla, de ciertas funciones que corresponden a una determinada autoridad pública, a otra que las ejerce en nombre de aquella, cuestión que vino a ser objeto de regulación en el artículo 211 constitucional.” Así mismo advirtió que “La delegación de funciones administrativas constituye, entonces, un importante mecanismo para desarrollar la gestión pública con eficacia, economía y celeridad, como quiera que mal podría desconocerse que los servidores públicos que tienen a su cargo la representación de las entidades públicas las más de las veces carecen de la posibilidad de atender directamente todas las funciones que estatutaria, legal y constitucionalmente les han sido asignadas. De allí que con base en los mencionados y otros preceptos constitucionales que se ocupan de la comentada noción, la figura de la delegación administrativa pueda conceptualizarse como un instrumento jurídico de la actividad pública mediante el cual un funcionario u organismo competente transfiere, en las condiciones señaladas en el acto de delegación y en la ley, a uno de sus subalternos o a otro organismo, una determinada atribución o facultad, siempre y cuando se encuentre legalmente autorizado para ello (...).”

Que la misma Alta Corporación en Sentencia del 12 de agosto de 2013 con ponencia de la Consejera Lucy Jeannette Bermúdez Bermúdez indicó que, “A partir del análisis normativo, encuentra la Sala que, actualmente, la delegación administrativa implica: i) el ejercicio, por parte del delegatario, de las atribuciones propias del funcionario delegante; ii) que la autoridad delegante pueda reasumir en cualquier momento la competencia o funciones delegadas; y, iii) la existencia de autorización legal previa al acto de delegación que deriva de la cláusula general establecida en el artículo 2 de la Ley 489 de 1998, salvo que exista prohibición expresa para delegar. Se concluye así que la Ley 489 de 1998 consagra como cláusula general la autorización legal para que las autoridades administrativas deleguen funciones o asuntos específicos, en todos los casos que no estén expresamente prohibidos y cuando no figuren en el artículo 11 de esa misma Ley.”

Que el Acuerdo Distrital 257 de 2006, modificado por el Acuerdo 638 de 2016 “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones”, establece en su artículo 17: “Las autoridades administrativas del Distrito Capital podrán delegar el ejercicio de sus funciones a sus colaboradores o a

RESOLUCIÓN No. 0175 DE 2016 **29 ABR 2016**

Continuación de la Resolución “Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de las ciudadanía en la Secretaría Distrital de la mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016”

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- COMPETENCIA GENERAL DEL/LA DEFENSOR/A DE LA CIUDADANÍA: El (la) Defensor (a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, deberá incorporar y verificar la Política Distrital de servicio al Ciudadano, verificando la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNACIÓN DEL/LA DEFENSOR/A DE LA CIUDADANÍA: Designar como Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer al (la) Jefe (a) de la Oficina Asesora Jurídica.

ARTÍCULO TERCERO.- PRINCIPIOS: Serán principios orientadores de la actuación del/la Defensor/a de la ciudadanía los siguientes:

a. Asesoría. Contribuir con la presentación de sugerencias a la (al) Secretaria(o) Distrital de la Mujer, para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites o servicios que se ofrecen a la ciudadanía.


b. Independencia. Las actuaciones que se surtan serán ejercidas con absoluta independencia de las instancias de administración de la Secretaría Distrital de la Mujer.

c. Imparcialidad y objetividad. El (la) Defensor(a) de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, deberá garantizar total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos sometidos a su conocimiento.

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

ARTÍCULO CUARTO.- FUNCIONES: El (la) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer ejercerá las siguientes funciones:

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



RESOLUCIÓN No. 0175 DE 2016 **29 ABR 2016**

Continuación de la Resolución “Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de las ciudadanía en la Secretaría Distrital de la mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016”

otras autoridades con funciones afines o complementarias, de conformidad con la Constitución Política y la ley, especialmente con la Ley 489 de 1998.”

Que el artículo 48 *Ibídem*, establece las funciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., dentro de las cuales se destaca para efectos del presente acto administrativo, la de “*d) Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin la Secretaría General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias*”, y en cumplimiento de ello fue expedido el Decreto Distrital 382 de 2015 que fija las nuevas reglas para defensoras y defensores de la ciudadanía.

Que el Decreto Distrital 428 de 2013, “*Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones*”, señala en su artículo 5º, literal u) como funciones del Despacho de la Secretaria Distrital de la Mujer, entre otras, la siguiente: “*(...) u) Expedir los actos administrativos y celebrar, de acuerdo con su competencia, los contratos que sean necesarios para el cabal cumplimiento de las funciones de la Secretaría Distrital de la mujer, sin perjuicio de delegar tal responsabilidad en las servidoras y servidores públicos de la Secretaría.*”

Que el citado Decreto Distrital, establece en el artículo 8º como funciones de la Oficina Asesora Jurídica, entre las cuales se destaca para efectos de la presente resolución: “*a). Asesorar al Despacho de la Secretaría Distrital de la Mujer y demás dependencias de la Entidad en los temas jurídicos, con el fin de definir un criterio jurídico unificado en la interpretación y aplicación de la ley, a efecto de favorecer la adecuada toma de decisiones en la gestión institucional*” y “*k) Asesorar y acompañar los procesos y actuaciones administrativas de la Entidad, con el fin de lograr que éstos se desarrollen de acuerdo con la normatividad vigente*”.

Que el artículo 1º del Decreto Distrital 392 de 2015 dispone “*En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía*”.

Que por lo anterior, se hace necesario designar la figura del/la Defensor/a de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer y adoptar el Reglamento sobre el ejercicio de esta función en la entidad.

En mérito de lo expuesto,

RESOLUCIÓN No. 0175 DE 2016 29 ABR 2016

Continuación de la Resolución “Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de las ciudadanía en la Secretaría Distrital de la mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016”

- 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, en aras de permitir el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer.
- 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 su entidad.
- 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.

ARTÍCULO QUINTO.- VOCERÍA DE LA CIUDADANÍA: Con el objeto de cumplir con su función de vocería de la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de la Mujer y de manera independiente de los asuntos relacionados con los requerimientos planteados, el (la) Defensor(a) de la Ciudadanía podrá dirigirse ante las funcionarias y funcionarios de nivel directivo de la entidad, en especial la Subsecretaría de Gestión Corporativa quien conoce y falla en primera instancia los asuntos disciplinarios de la Entidad, solicitando la información que requiera sobre los casos sometidos a su conocimiento, haciendo recomendaciones, propuestas y peticiones relacionadas con el proceso de atención a la ciudadanía, en el marco de su competencias, 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 la Secretaría Distrital de la Mujer.

Así mismo, la ciudadanía podrá dirigirse al (la) Defensor(a) de la Ciudadanía con el propósito de hacer sugerencias y propuestas ante la Secretaría Distrital de la Mujer, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones de los usuarios con la Entidad.

ARTÍCULO SEXTO.- OBLIGACIONES: El (la) Defensor(a) de la Ciudadanía tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Solicitar a las dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer y a los ciudadanos y ciudadanas, la información que sea necesaria para atender los requerimientos o reclamaciones.

RESOLUCIÓN No. 0175 DE 2016

29 ABR 2016

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de las ciudadanía en la Secretaría Distrital de la mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016"

- b. Presentar informe Semestral a la Secretaría Distrital de la Mujer, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el período correspondiente. Este informe indicará el número de requerimientos recibidos, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el (la) Defensor(a) de la Ciudadanía 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. Dicho informe podrá incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre la Entidad y la ciudadanía.
- d. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos, presentados y su fecha, así como un archivo de las mismas.
- e. Coordinar con la Asesora del Despacho de la Secretaría Distrital de la Mujer la publicación de aquellas decisiones que considere convenientes, dado su interés general, manteniendo la reserva respecto a la identidad de las partes.

ARTÍCULO SÉPTIMO.- PROCEDIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES:

- 1 Recibido el requerimiento el (la) Defensor(a) de la Ciudadanía, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión a la Entidad y a la (al) Ciudadana (o), dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud en la Entidad.
2. En caso contrario, si es admitido el requerimiento, el (la) Defensor(a) de la Ciudadanía le dará traslado, de ser necesario, a la dependencia competente en la Entidad, con el fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Las solicitudes deberán resolverse en un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que sean recibidas, salvo que se requiera información adicional, en cuyo caso se aplicará lo dispuesto en los numerales siguientes.
3. Si el (la) Defensor(a) de la Ciudadanía necesita conocer datos que deba facilitarle la/el ciudadana/o, procederá a solicitar la información que le permita decidir sobre su admisión, reanudándose el término para responder, una vez dicha información sea aportada por la persona interesada. El (la) Defensor(a) de la Ciudadanía deberá estudiar la información aportada por las partes y tomará la decisión en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver el requerimiento.

RESOLUCIÓN No. 0175 DE 2016 **29 ABR 2016**

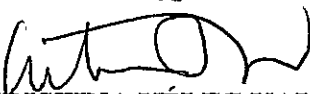
Continuación de la Resolución “Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de las ciudadanía en la Secretaría Distrital de la mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016”



4. Se entenderá que la solicitud ha sido desistida si la/el ciudadana/o no aporta la información requerida por el (la) Defensor(a) de la Ciudadanía dentro del mes siguiente al requerimiento, salvo que la persona interesada pida prórroga antes del vencimiento del término, la cual podrá concederse hasta por un término igual.
5. La decisión que profiera el (la) Defensor (a) de la Ciudadanía, deberá ser motivada y comunicada tanto al Ciudadano como a la Entidad.


ARTÍCULO OCTAVO.- DEROGATORIAS: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial las Resoluciones Internas Nos. 0222 y 0026 del 2 de agosto de 2013 y del 21 de enero de 2016, respectivamente.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los **29 ABR 2016**


CRISTINA VÉLEZ VALENCIA
Secretaria Distrital de la Mujer

Revisión Técnica: Proyectó: Ángela Mendoza Roa – Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa 
Proyecto y Revisó: Andrea Vargas Marin – Abogada Subsecretaría de Gestión Corporativa
Aprobó: Carine Pening Gaviria – Subsecretaria de Gestión Corporativa 

Revisión Jurídica: Revisó: Andrea Vega Rodríguez – P. E. Oficina Asesora Jurídica
Revisó y aprobó, Jennifer Bermúdez Dussán – Jefa Oficina Asesora Jurídica 

11/11/11

11/11/11

11/11/11

11/11/11

11/11/11

11/11/11

11/11/11

11/11/11

11/11/11

11/11/11

11/11/11