



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

RESOLUCIÓN No. DG - 000070 de 04 de noviembre de 2025

"Por la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP"

Página 1 de 5

EL DIRECTOR GENERAL DEL FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP

En ejercicio de las facultades legales y reglamentarias, en especial, las conferidas por los artículos 9, 10, 11 y 12 de la Ley 489 de 1998 el artículo 68 del Acuerdo Distrital 257 de 2006, y los literales b y g del artículo 3 del Acuerdo 2 de 2007 de la Junta Directiva del FONCEP, y

CONSIDERANDO:

Que, conforme el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, 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, a través de figuras como la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que, el artículo 211 de la Constitución Política, señala que la ley fijará las condiciones para que las autoridades administrativas puedan delegar sus funciones en sus subalternos o en otras autoridades.

Que, el artículo 9 de la Ley 489 de 1998¹ prevé que las autoridades administrativas, incluidos los representantes legales de las entidades descentralizadas, podrán mediante acto de delegación transferir el ejercicio de sus funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines y complementarias, así como la atención y decisión de los asuntos a ellos conferidos por la Ley y los actos orgánicos respectivos, en los empleados públicos de los niveles directivo y asesores vinculados al organismo correspondiente, con los requisitos y condiciones establecidos en los estatutos.

Que, el artículo 10 ibidem dispone que el acto de delegación debe constar por escrito y determinar la autoridad delegataria y las funciones o asuntos específicos cuya atención y decisión se transfieren. Adicionalmente la norma en mención establece que el representante legal de la entidad deberá mantenerse informado en todo momento por parte de los delegatarios, sobre el desarrollo de las delegaciones que se hayan otorgado e impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones o asuntos específicos delegados.

Que, por su parte el artículo 12 de la norma ibidem señala el régimen al que están sometidos los actos del delegatario y establece que: *"(...) Los actos expedidos por las autoridades delegatarias estarán sometidos a los mismos requisitos establecidos para su expedición por la autoridad o entidad delegante y serán susceptibles de los recursos procedentes contra los actos de ellas (...)".*

Que, el artículo 17 del Acuerdo Distrital 257 de 2006² establece que las *"autoridades administrativas del Distrito Capital podrán delegar el ejercicio de sus funciones a sus colaboradores o a otras autoridades con funciones afines o complementarias, de conformidad con la Constitución Política y la Ley, especialmente con la Ley 489 de 1998"*.

¹ 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

² 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



RESOLUCIÓN No. DG - 000070 de 04 de noviembre de 2025

"Por la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP"

Página 2 de 5

Que mediante el Decreto Distrital 197 de 2014³, modificado por los Decretos Distritales 847 de 2019 y 293 de 2021, se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., como una política transversal, cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Que, el precitado Decreto integra el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como un modelo de interacción entre la Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas, organismos y ciudadanía, con el objetivo de facilitar el acceso a la información, la prestación de servicios, el acceso a trámites y el recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales y recepción de pagos de servicios públicos en general.

Que el artículo 13 del Decreto 847 de 2019⁴, establece que: *"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. (...)"*; y seguidamente en el Parágrafo 1. *"Se entenderá servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor"*.

Que, en el artículo 14 del Decreto precitado, son funciones del Defensor de la Ciudadanía las siguientes:

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 Servicio a la Ciudadanía 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, dirigidos a 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., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Que, conforme a lo previsto en el Parágrafo del artículo 11 del Decreto Distrital 542 de 2023, el Defensor de la Ciudadanía hará parte de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, ante la cual deberá presentar parte de su gestión, en garantía del cumplimiento de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Que, mediante el Decreto Distrital 542 de 2023⁵, se señaló la necesidad de que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., expidiera actualizado el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la ciudadanía, el cual fue adoptado mediante la Resolución 001 de 2024.

³ Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

⁴ Por medio del cual se establecen y unifican 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

⁵ Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

RESOLUCIÓN No. DG - 000070 de 04 de noviembre de 2025

"Por la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP"

Página 3 de 5

Que, en dichos actos se contempla el rol del Defensor de la Ciudadanía orientado a que, al interior de las entidades y organismos distritales se cuente con servidores que velen por el cumplimiento de las disposiciones normativas relativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía; así mismo, el marco principal de las funciones del Defensor de la Ciudadanía se encuentra en los principios de transparencia y acercamiento de la administración a la ciudadanía.

Que, mediante Resoluciones Nos. 1033 del 10 marzo de 2010, 4457 octubre 16 de 2013, DG-0247 de 19 de julio de 2016, 00029 del 1 de septiembre de 2020, y DG - 00075 del 28 de junio de 2023 se adoptó la figura del Defensor de la Ciudadanía en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP.

Que, el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, ha venido expidiendo diversos actos administrativos mediante los cuales se ha designado y regulado la figura del Defensor de la Ciudadanía en la entidad. No obstante, dichos actos presentan diferentes niveles de desactualización normativa, han sido derogados total o parcialmente, o contienen delegaciones efectuadas a título personal, lo cual genera dispersión y falta de uniformidad en la regulación vigente.

Que, en aras de garantizar la coherencia interna del marco normativo institucional, así como de fortalecer la seguridad jurídica en el ejercicio de las funciones del Defensor de la Ciudadanía, se considera necesario realizar una depuración normativa que unifique en un solo acto las disposiciones aplicables, derogando expresamente los actos administrativos previos que regulaban la materia.

Que, con fundamento en los principios de eficacia, economía, transparencia y publicidad que orientan la función administrativa, resulta procedente efectuar una delegación del rol del Defensor de la Ciudadanía en el FONCEP, asegurando que su ejercicio se encuentre plenamente articulado con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y las directrices de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que, en consecuencia, se delegará para todos los efectos a que haya lugar, el ejercicio del rol de Defensor de la Ciudadanía en quien desempeñe las funciones del cargo de Asesor, Código 105, Grado 04, adscrito a la Dirección General del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, en atención a la naturaleza estratégica del cargo y al nivel jerárquico requerido por la normatividad vigente.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DELEGACIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA. Delegar el rol del (la) Defensor (a) de la Ciudadanía del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP, a quien ejerza las funciones del cargo de Asesor, Código 105, Grado 04, ubicado en la Dirección General del FONCEP.

ARTÍCULO SEGUNDO: FUNCIONES DEL DELEGATARIO. Son funciones del (la) Defensor (a) de la Ciudadanía, en el FONCEP, las siguientes:

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 Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

RESOLUCIÓN No. DG - 000070 de 04 de noviembre de 2025

"Por la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP"

Página 4 de 5

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, dirigidos a 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., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

ARTÍCULO TERCERO: INFORMES SOBRE EL ROL. Conforme a lo previsto en el Parágrafo único del artículo 11 del Decreto Distrital 542 de 2023, el Defensor de la Ciudadanía hará parte de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía y del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, instancia ante la cual, deberá presentar un informe anual en el primer mes de la siguiente vigencia.

ARTÍCULO CUARTO: COMUNICACIÓN. Comunicar el contenido de la presente Resolución al Asesor, Código 105, Grado 04, ubicado en la Dirección General del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, para su conocimiento y fines pertinentes.

ARTÍCULO QUINTO: PUBLICACIÓN. Publicar la presente Resolución en la página web de la entidad, en los términos del artículo 65 de la Ley 1437 de 2011 – CPACA, así como en el Normograma de la entidad y en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web de FONCEP.

ARTÍCULO SEXTO: DEROGATORIAS. La presente Resolución deroga todas las disposiciones que le sean contrarias y, en especial, las siguientes normas o sus partes pertinentes, en cuanto se refieran a las materias reguladas por este acto administrativo: Resoluciones Nos. 1033 de marzo 10 de 2010, 4457 octubre 16 de 2013, DG-0247 de 19 de julio de 2016, 00029 del 1 de septiembre de 2020, y DG - 00075 del 28 de junio de 2023 y demás actos administrativos que le sean contrarios.

ARTÍCULO SÉPTIMO: VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de su publicación.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C el 04 de noviembre de 2025

 **Firmado Electrónicamente**
por SERGIO CORTES RINCON

Fecha: 2025-11-04 15:59

5c91785830fa8824257070310f757367dc01ef8d7380e8514178f867cb8e1881

SERGIO CORTES RINCON

Director General

Dirección General



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

RESOLUCIÓN No. DG - 000070 de 04 de noviembre de 2025

"Por la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP"

Página 5 de 5

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó	CAMILO ERNESTO OJEDA AMAYA ENCARGO	Asesor (E)	Dirección General	
Proyectó	JENNIFER RODRIGUEZ GUTIERREZ	Profesional Universitario (E)	Dirección General	