ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico

RESOLUCIÓN No. 087 de 2020

"Por la cual se actualizan las funciones asignadas al Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP".

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO

En uso de sus facultades legales y reglamentarias y en particular las conferidas por el literal a) del artículo 10 del Acuerdo 26 de 1994 del Concejo de Bogotá y los literales a) y f) del artículo 16 de la Resolución No. 01 de 2000 del Consejo Directivo del IDEP, y

CONSIDERANDO QUE:

El artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, establece que la función administrativa se encuentra al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización y la delegación de funciones.

El literal f) del artículo 48 del Capítulo 1, Sector Gestión Pública del Acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá D.C., "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 que es función básica de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital y para tal fin se debe establecer el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales.

En el desarrollo de lo anterior fue expedida la Directiva 003 del 9 de agosto de 2007 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., según la cual la figura del Defensor del Ciudadano(a) puede ser ejercida por los jefes de Servicio al Ciudadano o por los coordinadores de las Oficinas de Quejas y Soluciones de cada entidad distrital, quien deberá velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

Mediante Circular No. 067 del 31 de agosto de 2010 de la Secretaria General, se impartieron directrices para la implementación y designación del Defensor del Ciudadano en las entidades de la Administración Distrital.

Mediante Resolución No. 228 de 2010 se adoptó y reglamentó la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP,

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico

RESOLUCIÓN No. 087 de 2020

"Por la cual se actualizan las funciones asignadas al Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP".

al igual que se designó como Defensor del Ciudadano en la entidad al Profesional Especializado 222-03 de la Oficina Asesora de Planeación y suplente a la Secretaria Ejecutiva 425 – 04 de la Subdirección Académica.

No obstante, el Decreto Distrital 392 de 2015 reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entiades y organismos del Distrito Capital, en el que señaló que el Defensor de la Ciudadanía sería ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de servicios a la ciudadanía. Dicha delegación solo puede recaer en servidores del nivel directivo.

Es así, que mediante Resolución No. 011 de 2016 se designó como Defensor del Ciudadano al Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP.

Finalmente, el Decreto No. 847 de 2019, unificó lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, generando la necesidad de ajustar la figura del Defensor de la Ciudadanía a los nuevos parámetros establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: El Defensor de la Ciudadanía del IDEP ejercerá las siguientes funciones:

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

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico

RESOLUCIÓN No. 087 de 2020

"Por la cual se actualizan las funciones asignadas al Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP".

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.

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., **15 SEP. 2020**

ALEXANDER RUBIO ALVAREZ
Director General

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó	Camilo Blanco – Subdirector Administrativo Financiero y de Control Disciplinario	
Revisó	Juan Manuel Ramírez Montes – Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	
Elaboró	Bethy Blanco Sandoval – Auxiliar Administrativo	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes.		