

Resolución Número 2374 (Noviembre 8 de 2018)

“Por la cual se delega la función del Defensor del Ciudadano en la Secretaría de Educación del Distrito y se reglamenta la figura”

LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por los literales h) e i) del artículo 5 del Decreto Distrital 330 de 2008 y por el Decreto Distrital 001 de 2016 y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, establece los criterios dentro de los cuales debe cumplirse la función administrativa así: *“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.”*

Que así mismo, la Constitución dispone en el artículo 322 que: *“a las autoridades distritales corresponderá garantizar el desarrollo armónico e integrado de la ciudad y la eficiente prestación de los servicios a cargo del Distrito; a las localidades, la gestión de los asuntos propios de su territorio”*. Adicionalmente, la carta magna en su artículo 2 establece como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Que el literal f del artículo 48 del Acuerdo Distrital 257 de 2006, estableció la estructura, organización y funcionamiento de las entidades y organismos del Distrito Capital, y definió la naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría General.

Que en el Decreto 197 de 2014, la Alcaldía Mayor, adopta la *“Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*

Que en la Resolución 1715 de 2015 se adopta la *“Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito”*.

Que en el Decreto 392 de 2015, se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las Entidades y Organismos del Distrito Capital y se señala en su artículo 1° *“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 sin perjuicio a lo anterior en el Parágrafo 1° estableció que, si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo.

De igual manera en el Parágrafo 2° dispuso que el representante legal dictará los lineamientos al interior de cada entidad y organismos distrital, con el fin de determinar la debida implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materias presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I. REGULACIÓN. PRINCIPIOS ORIENTADORES. INCOMPATIBILIDADES.

ARTÍCULO 1. DESIGNACIÓN. Desígnese al Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano como Defensor del Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito.

Desígnese como suplente del Defensor del Ciudadano al(la) Director(a) de Servicios Administrativos.

ARTÍCULO 2. OBJETO. Mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza entre la ciudadanía y la entidad.

ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS ORIENTADORES. Deben ser principios orientadores del ejercicio de la defensa del ciudadano:

Asesoría. Contribuir con la presentación de sugerencias al (la) Secretario(a) de Educación del Distrito para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos, trámites o productos que ofrecen a los ciudadanos usuarios de sus servicios.

Independencia. Las actuaciones que se surtan, en el marco de la defensa del ciudadano. Serán ejercidas con absoluta independencia de los organismos de administración de la Entidad.

Imparcialidad y objetividad. El Defensor del Ciudadano deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.

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

ARTÍCULO 4. INCOMPATIBILIDADES. El Defensor del Ciudadano no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En éste evento, el Defensor del Ciudadano será el defensor suplente.

CAPÍTULO II. OBLIGACIONES Y VOCERÍA

ARTÍCULO 5. OBLIGACIONES. El Defensor del Ciudadano, ejercerá las siguientes obligaciones:

1. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo 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.
2. 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 de la dependencia de atención a la ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito.
3. 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 – Bogotá te escucha.
4. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía, a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad.
5. 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.
6. Presentar ante la alta Dirección aquellas controversias entre la entidad y la ciudadanía en lo que respecta al servicio al ciudadano que no se

hayan resuelto en una primera instancia y que a su juicio ameriten el análisis y la decisión de una instancia superior.

7. Presentar un informe semestral a la Subsecretaría de Gestión Institucional, donde se presentará el desarrollo de la función durante el periodo correspondiente.
8. Mantener un registro cronológico y temático de las acciones que como Defensor al Ciudadano haya realizado. Este registro debe tener la totalidad de los requerimientos, quejas o reclamaciones presentadas y su fecha, así como un archivo de las mismas.
9. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada

ARTÍCULO 6. VOCERÍA DE USUARIOS. Con el objeto de cumplir con su función de ser vocero de los usuarios ante la Secretaría de Educación del Distrito, y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el Defensor del Ciudadano podrá presentar recomendaciones y propuestas relacionadas con la actividad propia de la Entidad que hubieren merecido su atención y que a su juicio puedan mejorar, facilitar o aclarar, la correcta prestación del servicio, la seguridad administrativa y la confianza de los usuarios. El Defensor del Ciudadano no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

CAPÍTULO III TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS, QUEJAS O RECLAMACIONES

ARTÍCULO 7. TRÁMITE. A los requerimientos, quejas o reclamaciones interpuestos por los usuarios ante el Defensor del Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito, se les dará el trámite previsto por el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

ARTÍCULO 8. VIGENCIA. Esta Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución 2994 del 04 de noviembre de 2010.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los ocho (8) días del mes de noviembre de dos mil dieciocho (2018).

CLAUDIA PUENTES RIAÑO
Secretaria de Educación de Bogotá