

RESOLUCIÓN N° 198 (20 de septiembre de 2024)

“Por la cual se adopta la figura del defensor(a) de la ciudadanía en la Agencia Distrital para La Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología -Atenea y se realiza su designación”.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA “ATENEA”

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las conferidas en el artículo 11, numeral 6 del Decreto Distrital 273 de 2020, numerales 6 y 16 del artículo 9 del Acuerdo 02 de 05 de noviembre de 2021, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Igualmente, el artículo 74 ibidem, consagra el derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos oficiales, salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia determina que 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 el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, señala los deberes de las autoridades en la atención al público, entre los cuales se encuentran el trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción, la garantía de atención personal, la asignación a dependencias especializadas de la atención de quejas, reclamos y orientación al público y adoptar medios tecnológicos para la atención de peticiones, quejas denuncias o reclamos, así como para el trámite y resolución de peticiones.

Que el Decreto Distrital 197 de 2014, modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019, establece que el servicio a la ciudadanía *“Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.”*

Que el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019, preceptúa: *“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. (...)”.*

Que el artículo 14 del citado Decreto, señala las funciones del defensor de la ciudadanía, siendo 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.*

Carrera 10 No. 28 – 49 torre A piso 26
PBX: (601) 6660006
www.agenciaatenea.gov.co
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
Información: Línea 195



F2_P5_J - V1 - 26/10/2023



RESOLUCIÓN No. 198 de 2024
(20 de septiembre de 2024)

“Por la cual se adopta la figura del defensor(a) de la ciudadanía en la Agencia Distrital para La Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología -Atenea y se realiza su designación”

- 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 el artículo 3 del Acuerdo Distrital 731 de 2018, establece que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, reglamentará el rol del defensor de la ciudadanía para que en cada una de las entidades del distrito se haga conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes, se promuevan las distintas instancias y mecanismos de interacción con la administración, y se utilicen los espacios de rendición de cuentas para informar a la ciudadanía sobre su gestión como defensor de la ciudadanía.

Que, mediante la Circular 055 de 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., socializó el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, el cual desarrolló esta figura en las entidades y organismos distritales, y estableció los lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol, sus funciones, y las pautas comunes para fortalecer el ejercicio y la difusión de la gestión de este actor.

Que mediante Resolución 216 de 2024, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, se actualizó el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital y se adopta la versión dos del mismo, con el fin de que sea implementada en cada una de las Entidades del Distrito.

Que la Resolución 030 de 2022, creó e integró el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea, el cual contempla como una de las políticas de gestión con valores para resultados la Política de Servicio al ciudadano.

Que a en virtud de las normas antes citadas y a efectos de garantizar la efectiva atención a la ciudadanía en la Agencia -Atenea, y el cumplimiento de las directrices distritales, se hace necesario designar el rol de defensor de la ciudadanía al funcionario quien ocupe el cargo Gerente, Código 039, Grado 03, ubicado en la Gerencia de Gestión Corporativa, quien cumplirá las funciones asignadas por la normatividad vigente.

Que, en mérito de lo expuesto;

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. - ADOPTAR la figura del Defensor del Ciudadano en la Agencia Distrital para la Educación Superior la Ciencia y la Tecnología - “Atenea”, cuyo objetivo principal será el de verificar

Carrera 10 No. 28 – 49 torre A piso 26
PBX: (601) 6660006
www.agenciaatenea.gov.co
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
Información: Línea 195



F2_P5_I - V1 -26/10/2023



RESOLUCIÓN No. 198 de 2024
(20 de septiembre de 2024)

“Por la cual se adopta la figura del defensor(a) de la ciudadanía en la Agencia Distrital para La Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología -Atenea y se realiza su designación”

el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar porque los ciudadanos obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos y se resuelvan las quejas y reclamos, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DESIGNAR como Defensor del Ciudadano en la Agencia Distrital para la Educación Superior la Ciencia y la Tecnología - “Atenea”, al funcionario quien ocupe el cargo Gerente, Código 039, Grado 03, ubicado en la Gerencia de Gestión Corporativa, quien deberá aplicar los lineamientos proferidos por la administración Distrital, el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía o los documentos que los modifique o sustituyan.

ARTÍCULO TERCERO. - FUNCIONES del Defensor del Ciudadano en la Agencia Distrital para la Educación Superior la Ciencia y la Tecnología “Atenea”, las funciones serán las establecidas en el Decreto Distrital 847 de 2019, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO CUARTO: PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE. Publicar el presente acto administrativo y comunicarlo al funcionario quien ocupe el cargo Gerente, Código 039, Grado 03, ubicado en la Gerencia de Gestión Corporativa.

ARTÍCULO QUINTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Dada en Bogotá, a los veinte (20) días del mes de septiembre de 2024.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

VICTOR JAVIER
SAAVEDRA MERCADO

Firmado digitalmente
por VICTOR JAVIER
SAAVEDRA MERCADO

VÍCTOR JAVIER SAAVEDRA MERCADO
Director General

Aprobó Camilo Cardozo Cruz - Subgerente de Gestión Administrativa CAMILO CARDOZO CRUZ Firmado digitalmente por CAMILO CARDOZO CRUZ

Revisó: Ingrid Silva Rodríguez - Jefe Oficina Jurídica

Amanda Carolina Maldonado Rincón – Contratista Subgerencia de Gestión Administrativa

Amanda Carolina Maldonado Firmado digitalmente por Amanda Carolina Maldonado

Karen Tatiana Chacón – Contratista Subgerencia de Gestión Administrativa

Karen Chacón Firmado digitalmente por Karen Chacón

Proyectó: Lorena Patricia Fernández Pulido - Contratista Subgerencia de Gestión Administrativa

Lorena Patricia Fernández Pulido Firmado digitalmente por Lorena Patricia Fernández Pulido

Carrera 10 No. 28 – 49 torre A piso 26
PBX: (601) 6660006
www.agenciaatenea.gov.co
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
Información: Línea 195



F2_P5_I – V1 – 26/10/2023