



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## RESOLUCIÓN N°. **1153** 22 de junio de 2021

**“Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones”**

### **LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO**

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 5 del Decreto Distrital 330 de 2008 y por el Decreto Distrital 847 de 2019 y,

#### **CONSIDERANDO:**

Que el artículo 2 de la Constitución Política establece como fines esenciales del Estado *“(...) servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución (...)”*.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, señala 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 Política 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 (...)”*.

Que el Acuerdo Distrital 257 de 2006, estableció la estructura, organización y funcionamiento de las entidades y organismos del Distrito Capital, definiendo en el artículo 82 la naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría de Educación del Distrito.

Que mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, la Alcaldía Mayor de Bogotá, adoptó la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Que mediante Decreto Distrital 847 de 2019, se establecen y unifican los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

Que el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019 señala 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 (...)”*.

Que el párrafo 3 del artículo 13, señala *“(...) El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura del Defensor de la Ciudadanía en materia 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 el artículo 32 del Decreto 847 de 2019, modificado por el art. 1° del Decreto Distrital 217 de 2020, dispone: *“Las entidades distritales deberán implementar las disposiciones contenidas en el presente decreto dentro de los dieciocho (18) meses*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## RESOLUCIÓN N° 1153 22 de junio de 2021

**“Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones”**

*siguientes a su publicación salvo lo contenido en el parágrafo del artículo 15 y en el parágrafo del artículo 24 del decreto”.*

Que en virtud de lo anterior, se hace necesario derogar la Resolución 2374 del 8 de noviembre 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" y aplicar las normas del Decreto 847 de 2019.

Que la Secretaría de Educación del Distrito a través de la Resolución 1715 de 2015, adoptó la política de servicio a la ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito.

Que, en mérito de lo expuesto,

### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Designar como Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito al Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Serán principios orientadores del ejercicio del Defensor de la Ciudadanía: la ciudadanía como razón de ser, el respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad.

**ARTÍCULO TERCERO:** El defensor de la ciudadanía tendrá 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 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 CUARTO:** El Defensor de la Ciudadanía deberá presentar ante la Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría de Educación del Distrito, en julio y enero de cada año, el informe de gestión del Defensor de la Ciudadanía y los avances en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

**ARTÍCULO QUINTO:** Cumplir los demás lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## RESOLUCIÓN N° 1153 22 de junio de 2021

**“Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones”**

política pública distrital de servicio a la ciudadanía establecidos en el Decreto 847 de 2019.

**ARTÍCULO SEXTO:** La presente resolución rige a partir de su fecha de publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 2374 del 08 de noviembre de 2018.

### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C., a los 22 de junio de 2021

  
**EDNA CRISTINA BONILLA SEBÁ**  
Secretaria de Educación del Distrito

Aprobaciones a través de correo institucional:

Aprobó: Raúl Javier Manrique Vacca, Asesor Despacho  
Fernando Augusto Medina Gutiérrez– Jefe de la Oficina de Jurídica  
Nasly Jennifer Ruiz González – Subsecretaria de Gestión Institucional  
Revisó: Angela María González L., Contratista Despacho  
Ana Lucía Angulo Villamil, Directora de Servicios Administrativos  
Marco Antonio Barrera Gómez, Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano  
Proyectó: Alba Chacón Reyes – Abogada Contratista DSA