



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

## RESOLUCIÓN No. 011 de 2016

*“Por la cual se designa al Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP”*

### LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP.

En uso de sus facultades legales y, en particular, las conferidas por el literal a) del artículo 10 del Acuerdo Distrital No. 26 de 1994 y la Resolución No. 01 de 2000 expedidas por el Consejo Directivo del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – 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.

Que 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.

Que 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.

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

Que 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, al igual que se designó al Defensor del Ciudadano en la entidad.

Que de acuerdo al Decreto No. 392 de 2015, se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones, por lo cual se hace necesario actualizar la Resolución No. 228 de 2010, para ser ajustada a los nuevos parámetros establecidos por la Secretaria General para la figura de Defensor de la Ciudadanía.

En merito de lo expuesto,



## RESOLUCIÓN No. 011 de 2016

*“Por la cual se designa al Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP”*

### RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Designar como Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP al Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario y como suplente al Subdirector Académico, cuya labor es indelegable.

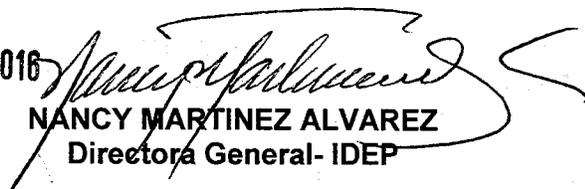
ARTÍCULO SEGUNDO: El Defensor de la Ciudadanía del IDEP ejercerá las siguientes funciones:

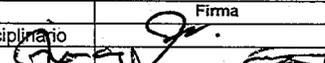
1. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
2. Velar 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 el IDEP.
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 – SDQS.
4. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en el IDEP.
5. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta el IDEP, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
6. Las demás que se refieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 11 FEB. 2016

  
**NANCY MARTINEZ ALVAREZ**  
Directora General- IDEP

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó	Carlos Andrés Prieto Olarte / Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario	
Revisó	Irma Carmenza Chamorro Toquica / Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Elaboró:	Fanny Yanet Cuesta Olivos / Profesional Especializado 222-03	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes		