ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

RESOLUCIÓN NÚMERO 1121 **de fecha** 2 2 JUL 2016

"Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá D.C."

EL SECRETARIO DE DESPACHO DE LA SECRETRIA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTA D.C.

En uso de sus facultades legales y en especial la conferida en el Acuerdo 257 de 2006 y en el artículo 1 del Decreto 392 de 2015

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución establece 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 de conformidad con lo dispuesto en el literal d) del artículo 6 del Acuerdo Distrital 638 de 2006, el cual modificó el artículo 48 del Acuerdo Distrital 257 de 2006, es función básica de la Secretaria General del Distrito Capital *"formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin, la Secretaria General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias".*

Que los numerales 2 y 4 del artículo 3º del Decreto 371 de 2010, "*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*" consagran que, en las entidades del Distrito Capital se deben garantizar: *"2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión"* y *"4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y*

todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que puedan generarse en desarrollo de dichos procesos".

Que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadania realizó un diagnóstico sobre la efectividad y rol de la figura del Defensor del Ciudadano en el Distrito Capital, en articulación con la Veeduría Distrital y con el apoyo de la Escuela Superior de Administración Pública, identificando una serie de dificultades de las cuales se concluyó la necesidad de replantear un nuevo diseño institucional para el Defensor del Ciudadano.

Que en el marco del Decreto 197 de 2014, "*Por el cual se adopta la Política pública Distrital de Servicio a la Ciudadania en Bogotá D.C",* la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, considera necesario consolidar, diseñar e implementar una Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que permita el desarrollo misional dentro de la necesaria e indispensable aproximación entre el ciudadano y la Administración, con atención a la normativa legal vigente y los objetivos comunes a la función administrativa, para desarrollar acciones que tiendan hacia un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrática y con altos niveles de calidad, que permita una interacción con la ciudadanía en un marco de respeto de sus derechos y de participación en la evaluación de la gestión pública de la Administración Distrital.

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 21 y 22 del Decreto mencionado, la aplicación, coordinación, seguimiento y evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, constituye un deber para todos los servidores, actores del servicio y demás partes interesadas de cada una de la Entidades del Distrito Capital que intervienen en ella y demás entidades que se vinculan al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Que para garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, se requiere el compromiso de la Alta Dirección de las entidades y organismos del Distrito Capital, estableciendo canales de interlocución y comunicación efectivas entre la Administración y la ciudadanía.

Que conforme a lo dispuesto en el artículo 1º del Decreto 392 de 2015 "*Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones",* 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 en este orden de ideas y para fortalecer la gestión del Defensor del Ciudadano en la Secretaria Distrital de Salud, como vocero de las necesidades que presente la Ciudadania ante la entidad, es necesario redefinir su delegación, funciones y obligaciones, de conformidad con la normativa vigente que regula el tema.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1.- Objeto. Adoptar la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C.

Artículo 2.- Finalidad del Defensor de la Ciudadanía. El Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. tendrá como finalidad, garantizar la atención y prestación efectiva de los servicios de atención a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas que se establezcan para el efecto.

Artículo 3.- Principios orientadores. Son principios orientadores del Defensor del Ciudadano:

1. Asesoría. Contribuir con la presentación de sugerencias al Secretario Distrital de Salud para mejorar el servicio a la ciudadanía y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites y servicios que la entidad brinda.

2. Independencia. Las actuaciones que se surtan por el defensor(a) de la Ciudadanía, serán ejercidas con absoluta independencia de los organismos de administración de la Secretaria Distrital de Salud.

3. Imparcialidad y Objetividad: El defensor(a) de la ciudadanía en la Secretaria Distrital de Salud, deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.

4. Oportunidad y Celeridad: Atender dentro de los términos de Ley los requerimientos que sean de su conocimiento y en el menor tiempo posible los que requieran atención prioritaria o inmediata.

5. Calidad. Satisfacer las necesidades y expectativas de la Ciudadanía usuaria de los servicios que la entidad brinda.

6. Eficiencia. Articular la gestión, a nivel interno y externo, para satisfacer las necesidades de los usuarios atendidos por los canales dispuestos en la entidad.

7. Efectividad. Velar porque las respuestas brindadas a los usuarios sean coherentes con lo solicitado en sus peticiones.

Artículo 4.- Incompatibilidades. El Defensor del Ciudadano no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga interés particular y directo, o lo tuviere su conyugue, compañero o compañera permanente o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho. En este evento, el defensor del Ciudadano será el Defensor suplente.

Artículo 5.- Funciones. Son funciones del Defensor del Ciudadano las siguientes:

1. El Defensor del Ciudadano será vocero de la ciudadanía usuaria de los servicios que la entidad brinda, para la protección de sus derechos.

2. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaria Distrital de Salud, 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.

3. Velar por la disposición de los recursos necesarios a través de los proyectos de inversión y componentes financieros destinados para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía, en cumplimiento con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá.

4. 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.

5. 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 la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá.

6. 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, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

Artículo 6.- Obligaciones. Son obligaciones del Defensor del Ciudadano las siguientes:

1. Ser garante y veedor en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaria Distrital de Salud.

2. Definir e implementar el procediendo de su actividad en articulación con los procesos de atención a la Ciudadania de la Secretaria Distrital de Salud.

3. Velar por que el servicio de atención a la ciudadanía sea prestado de forma amable, respetuosa, digna, cálida, especializada y humana, ofreciendo toda la información requerida por la Ciudadanía acerca de los trámites y servicios a cargo de la Entidad.

4. Garantizar que el servicio a la ciudadanía esté orientado y soportado en los principios establecidos en el artículo 6 del Decreto 197 de 2014 o demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

5. Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos individuales, que la ciudadanía presente ante la entidad, por la vulneración del derecho a la salud e incumplimiento en la prestación de los servicios que la entidad brinda.

6. Solicitar a la Secretaria Distrital de Salud y a la Ciudadania usuaria, la información necesaria para el estudio de sus requerimientos, quejas, o reclamos.

7. Presentar un (1) informe semestral al Secretario Distrital de Salud, en el cual refiera: el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente, indicando el comportamiento de la gestión de respuesta a los requerimientos ciudadanos, registrados en el SDQS.

8. Formular recomendaciones orientadas a facilitar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus usuarios.

Artículo 7.- Designación. El Defensor del Ciudadano será el Director de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, el cual tendrá un suplente que será designado por el Secretario Distrital de Salud, quienes no podrán delegar dicha función.

Artículo 8.- Terminación de la designación. Las designaciones del Defensor del Ciudadano y de su suplente, terminaran y/o cesarán por las siguientes razones:

- Incapacidad sobreviente.
- Renuncia.
- Por decisión del Secretario Distrital de Salud.
- Por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente acto administrativo y en la normativa vigente que regla el tema.
- Por encargo o comisión en otro empleo.
- Por expiración del plazo por el que fueron nombrados, a menos que el Secretario Distrital de Salud los reelija.

Artículo 9.- Duración. El término de duración de la designación del Defensor del Ciudadano y de su suplente, será de dos (2) años, pudiendo ser designados nuevamente por periodos sucesivos de dos (2) años.

Articulo 10.- Trámite de las peticiones, quejas y reclamos. Las peticiones, quejas, reclamos interpuestos por los usuarios ante el Defensor del Ciudadano de la SDS, se les dará el trámite previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normativa vigente especial que regule el tema.

Articulo 11.- Procedimiento para la resolución de los requerimientos. La resolución de los requerimientos de la Ciudadania, se realizará conforme al procedimiento establecido en la Dirección de Servicio a la Ciudadania en articulación con la gestión del Defensor del Ciudadano y en cumplimiento al Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Salud.

Artículo 12.- Verificación. La verificación de las obligaciones asignadas al Defensor de la Ciudadanía, se hará a través de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía o a través de la dependencia a la cual se delegue dicha verificación.

Artículo 13.- Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 645 de 2010.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los 26 JUL 2016

LUIS GONZALO MORALES SÁNCHEZ

Elaboró: Luzmila Buitrago Jaime
Aprobó: Gilberto Álvarez Uribe
Revisó: Bibiana Castellanos González- Ana Isabel Guerrero Figueroa.