

RESOLUCIÓN NÚMERO 1201 de fecha 30 JUN 2020

*“Por la cual se implementa la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud DE Bogotá D.C. y se adoptan otras disposiciones.”*

**EL SECRETARIO DE DESPACHO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD  
BOGOTA D.C.**

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en el Acuerdo Distrital 257 de 2006, Decreto Distrital 507 de 2013 y artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019.

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 2º 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 señala 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 4º de la Ley 489 de 1998 dispone que: *“La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. (...)”*

Que el artículo 7º de la Ley 1437 de 2011 define los deberes de las autoridades en la atención al público frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

Que el artículo 13 ídem, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 establece que *“(...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma (...)”*.

RESOLUCIÓN NÚMERO 1201 de fecha 30 JUN 2020

*"Por la cual se implementa la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud DE Bogotá D.C. y se adoptan otras disposiciones."*

Que el Acuerdo Distrital 257 de 2006 *"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"*, en el artículo 48), en donde se menciona la Naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría General, tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, el mejoramiento del servicio a la ciudadana y ciudadano.

Que la norma, de igual forma, contempla atribuciones generales para las secretarías y le asignó una serie de funciones como la establecida en el literal f) en el cual se debe *"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 se establecerá el defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales"*.

Que por su parte en el Decreto 371 de 2010, se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito.

Que en tal sentido en el artículo 3, numeral 2 se señalan dos componentes: El primero hace relación al reconocimiento dentro de la entidad del proceso de quejas, reclamos y solicitudes y como segundo, el de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano. Esto con el fin de concienciar a los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión de cada entidad.

Que en concordancia con lo anterior, en el año 2014, se promulgó el Decreto 197, por medio del cual se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. e indicó dentro de su normativa el deber de aplicación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Que 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 las entidades del Distrito Capital que intervienen en ella y demás entidades que se vinculan al Sistema

RESOLUCIÓN NÚMERO 1201 de fecha 30 JUN 2020

*“Por la cual se implementa la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud DE Bogotá D.C. y se adoptan otras disposiciones.”*

Distrital de Servicio a la Ciudadanía, según lo establecido en el numeral 1º del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 cuando así corresponda.

Que es por ello por lo que con la expedición del Decreto 392 de 2015 se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictaron disposiciones como que en todas las entidades y organismos del Distrito Capital debía existir un Defensor de la Ciudadanía el cual sería ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondría de las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

Que para el caso de la Secretaría Distrital de Salud, esta figura se adoptó y fue reglamentada mediante la expedición de la Resolución 1121 de 2016. Esta norma, indica que dentro de sus funciones se encuentra que el Defensor del Ciudadano es vocero de la ciudadanía usuaria de los servicios que la entidad brinda, para la protección de sus derechos; garantiza la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría 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; propone y adopta 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 en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS y realiza 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 Secretaría Distrital de Salud.

Que de acuerdo con la Resolución 1121 de 2016, el Secretario Distrital de Salud, delegó estas funciones en el Director de Servicio a la Ciudadanía, dependencia que hace parte de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Es así como esta Dirección ha venido desarrollando este rol, sin embargo, mediante Decreto Distrital número 847 de 2019, se derogó el Decreto 392 de 2015, empero, a su vez, señaló que 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.

RESOLUCIÓN NÚMERO 1201 de fecha 30 JUN 2020

*“Por la cual se implementa la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud DE Bogotá D.C. y se adoptan otras disposiciones.”*

Que adicional, la norma en comento indicó que las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del defensor, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un grupo interno de trabajo que lidere la estrategia del defensor de la ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia.

Que así las cosas, con base en el Decreto 507 de 2013, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía tiene entre otras funciones, Coordinar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y los canales efectivos y desconcentrados de atención ciudadana, para facilitar la orientación, promoción, protección y acceso a los servicios de salud y adelantar las acciones pertinentes para disminuir las barreras de acceso a los servicios de salud y/o vulneraciones frente a la garantía del derecho a la salud.

Que retomando la Resolución 1121 de 2016, por el cual se adoptó la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud, es claro que las funciones allí consignadas sufren cambios significativos frente a los establecidos por el Decreto 847 de 2019, hecho que indudablemente amerita realizar un ajuste a esta figura en la entidad a la luz de la normatividad vigente.

Que en ese orden de ideas y con el fin de garantizar la implementación de la figura de defensor de la ciudadanía en materia presupuestal, técnica y de talento humano, es necesario definir los principios funciones, deberes y obligaciones, acorde con la normatividad vigente.

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

**Artículo 1° Objeto:** Implementar la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud Bogotá D.C.

**RESOLUCIÓN NÚMERO 1201** de fecha **30 JUN 2020**

*“Por la cual se implementa la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud DE Bogotá D.C. y se adoptan otras disposiciones.”*

**Artículo 2°. Designación:** EL Secretario Distrital de Salud de Bogotá D.C, designa en el Director (a) de Servicio a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Territorial, participación y servicio a la ciudadanía, la función de Defensor del Ciudadano en la entidad.

**Artículo 3°. Facultad:** Por el alto volumen de peticiones que recibe la Secretaría Distrital de Salud, por medio de la presente resolución, el Director (a) de Servicio a la Ciudadanía, se le faculta para conformar un grupo interno de trabajo que trabajará en la implementación de estrategias del defensor de la ciudadanía, que serán desarrolladas y coordinado por este (a) por ser el directivo de dicha dependencia.

**Artículo 4° Duración:** El término de designación del Defensor de Ciudadano será por el término de dos (2) años prorrogables por periodos iguales y sucesivos.

**Artículo 5°.** Con el fin de posicionar la figura del Defensor del Ciudadano en la entidad y fuera de esta, el Secretario Distrital de Salud, tendrá un término de tres (3) meses a partir de la publicación de esta Resolución, para elaborar los lineamientos al interior de cada entidad, con el fin de garantizar la implementación de la figura de 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. En concordancia con lo señalado en el parágrafo 3° artículo 13 del Decreto 847 de 2019.

**Artículo 6°. Principios:** El Defensor del Ciudadano se regirá por los principios definidos en el artículo 6° del Decreto Distrital 197 de 2014, los cuales a continuación se detallan:

*“Sobre los principios. El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital estará orientado y soportado en los siguientes principios; los mismos que se encuentran adoptados en las Cartas Iberoamericanas, y desarrollados en la Directiva 002 de 2005, en el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito y a los lineamientos para*

RESOLUCIÓN NÚMERO 1201 de fecha 30 JUN 2020

*"Por la cual se implementa la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud DE Bogotá D.C. y se adoptan otras disposiciones."*

*la atención en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-. Secretaría Distrital de Integración Social:*

*La Ciudadanía como Razón de Ser: Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.*

*Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.*

*Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.*

*Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.*

*Equidad: la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.*

**RESOLUCIÓN NÚMERO 1207** de fecha **30 JUN 2020**

*“Por la cual se implementa la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud DE Bogotá D.C. y se adoptan otras disposiciones.”*

*Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.*

*Identidad: Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.*

*Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.*

*Titularidad y efectividad de los derechos: Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.*

*Perdurabilidad: Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.*

*Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.*

*Territorialidad: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el*

**RESOLUCIÓN NÚMERO** 1201 de fecha 30 JUN 2020

*"Por la cual se implementa la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud DE Bogotá D.C. y se adoptan otras disposiciones."*

*marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.*

*La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con la administración local; por tanto, la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía.*

*Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.*

*Coordinación, Cooperación y Articulación: La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.*

*Cobertura: La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.*

*Accesibilidad: La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.*

*Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.*

RESOLUCIÓN NÚMERO 1201 de fecha 30 JUN 2020

*“Por la cual se implementa la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud DE Bogotá D.C. y se adoptan otras disposiciones.”*

*Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.*

*Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.”*

**Artículo 7°.** Incompatibilidades: Serán causales de incompatibilidad para el ejercicio del Defensor del Ciudadano las siguientes:

1. No podrá intervenir en aquellos casos en los que tenga interés particular y directo o lo tuviera su cónyuge o compañero o compañera permanente o alguno de sus parientes dentro del cuatro grado de consanguinidad, segundo de afinidad, primero civil.
2. Las demás establecidas en la ley.

Parágrafo: De presentarse alguna causal de impedimento, el Secretario Distrital de Salud, designará un Defensor del Ciudadano Ad hoc, para la situación en particular.

**Artículo 8°.** Funciones del Defensor del Ciudadano: EL Defensor del Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud Bogotá D.C. tendrá las siguientes funciones:

1. Velar por que 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 Dirección 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.

*“Por la cual se implementa la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud DE Bogotá D.C. y se adoptan otras disposiciones.”*

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 9°. Obligaciones:** Son obligaciones del Defensor del Ciudadano, las siguientes:

1. Conocer y gestionar actuaciones para aquellos casos que conozca y que presentan barreras de acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud, en la búsqueda de una resolución definitiva.
2. Propiciar acciones para establecer enlaces intra e interinstitucionales en la búsqueda de alternativas de solución resolutive a solicitudes ciudadanas relacionadas con el acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud en el Distrito Capital.
3. Formular propuestas a la alta dirección para la toma de decisiones que permita propiciar la eliminación de barreras de acceso.
4. Adelantar acciones administrativas para garantizar el acceso al Sistema General de Seguridad Social en salud en el Distrito Capital en marco de una atención con enfoque diferencial, como idóneo para revertir o evitar los procesos y actos que generan las condiciones actuales o históricas de discriminación e impiden el goce efectivo de derechos.
5. Promover la presencia institucional en la territorialidad, para identificar casos puntuales de barreras de acceso al Sistema General de la Seguridad Social en Salud y gestionar su resolución.

**Artículo 10°. Verificación y seguimiento:** La verificación del cumplimiento de las obligaciones del Defensor del Ciudadano, estará en cabeza del Subsecretario(a) de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía.

RESOLUCIÓN NÚMERO 1207 de fecha 30 JUN 2020

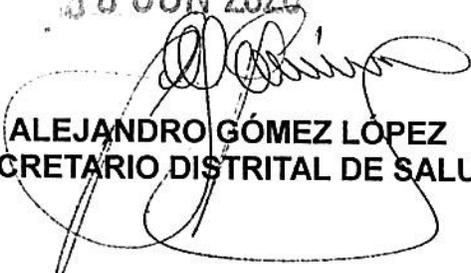
*“Por la cual se implementa la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud DE Bogotá D.C. y se adoptan otras disposiciones.”*

**Artículo 12°. Suministro de información:** además de los informes que el Defensor del Ciudadano deba remitir a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y a la Veeduría Distrital, lo hará a la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía y al Despacho del Secretario Distrital de Salud.

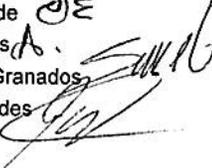
**Artículo 11°. Vigencia:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 1121 de 2016.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D. C. a los 30 JUN 2020

  
**ALEJANDRO GÓMEZ LOPEZ**  
**SECRETARIO DISTRITAL DE SALUD**

Elaboró: Dagoberto Gómez Conde 

Alexa Lilian Acero Reyes 

Revisó: Blanca Inés Rodríguez Granados

Aprobó: Julián A. Orjuela Benavides 