



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD

RESOLUCIÓN N° 335 16 mayo  
(Mayo 16 de 2017)

"Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor (a) del Ciudadano (a) de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente Empresa Social del Estado."

LA GERENTE DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE  
E.S.E.

En uso de sus facultades constitucionales, legales, reglamentarias y en especial las que confiere los artículos 2, 6, 209 y 210 de la Constitución Política, los artículos 9 al 12 de la Ley 489 de 1998, Decreto Distrital No. 392 de 2015, el Acuerdo No. 01 del 15 de Abril 2016 emanado de la Junta Directiva de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente Empresa Social del Estado y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en el Artículo 209, 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 desconcentración y la delegación de funciones."

Que el Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 es "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."

Que en el artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, señala: "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital, numerales del 1 al 7".

Que la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", establece en su artículo 7° los deberes de las autoridades en la atención al público y el numeral 5° menciona (...) "5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente."

Que en el artículo 1° del Acuerdo Distrital 529 del 19 de noviembre de 2013, señala: "LA ATENCIÓN CIUDADANA. La atención a la ciudadanía, en sus trámites, deberá ser digna, cálida y decorosa por parte de las entidades públicas y en el desarrollo de funciones públicas por particulares en el Distrito Capital, para lo cual se deberán adoptar en cada entidad Distrital, manuales, procedimientos y protocolos de atención, con altos estándares de calidad, los cuales serán de obligatorio cumplimiento."

Que el Decreto 392 del 2015 es "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."

Que mediante Circular 016 del 12 de marzo de 2016 el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá estableció que (...) "esta Secretaría recuerda a todas las entidades y organismos Distritales la imperiosa necesidad de cumplir con la Directiva 3 y la Circular 51 de 2007 de este Despacho, mediante las cuales se solicitó impartir las instrucciones a que hubiere lugar, con el fin de establecer la figura del Defensor del Ciudadano en cada una de la Entidades Distritales y Organismos adscritos a cada sector".

Que con fundamento en las anteriores normas y directrices se hace necesario establecer en la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., la figura del Defensor del Ciudadano y sus funciones, cuyo objetivo principal es velar porque los ciudadanos, ciudadanas y/o cualquier persona obtengan una respuesta oportuna a sus requerimientos, quejas, reclamos, a través de la creación de mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios al ciudadano.

Diagonal 34 N.º 5 – 43 Código postal: 110311  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
Info: Línea 3649666



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD

Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

RESOLUCIÓN N° 335 16 mayo  
(Mayo 16 de 2017)

“Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor (a) del Ciudadano (a) de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente Empresa Social del Estado.”

Que para tal efecto, se designará a quien ejercerá como Defensor del Ciudadano y se señalará el marco en el que desarrollará dicha labor.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º.** Adoptar la figura del Defensor (a) del Ciudadano (a) en la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., cuyo objetivo principal es velar porque los ciudadanos, ciudadanas y/o cualquier persona obtengan una respuesta oportuna a sus requerimientos, quejas, reclamos, a través de la creación de mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios al ciudadano.

**ARTÍCULO 2º.** Designar como Defensor (a) del Ciudadano (a) de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., al Director Técnico código 009, Grado 05, el Doctor REINALDO ADOLFO BECERRA CONTRERAS, o quien designe la Gerencia por escrito, quien no podrá delegar dicha labor.

**ARTÍCULO 3º. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES:** Deben ser principios ejercidos por el Defensor del Ciudadano:

- a) **TRANSPARENCIA:** Contribuir con la presentación de sugerencias para mejorar el servicio y optimizar estándares en los procedimientos de los trámites de los ciudadanos usuarios y usuarias de sus servicios.
- b) **IMPARCIALIDAD Y OBJETIVIDAD:** El Defensor del Ciudadano deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.
- c) **CELERIDAD:** Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de la Ley los requerimientos que sean de su conocimiento.
- d) **IGUALDAD:** Establece que todos los seres humanos son iguales ante la Ley, sin que existan privilegios ni prerrogativas de sangre o títulos nobiliarios. Es un principio esencial de la democracia.
- e) **MORALIDAD:** En el desarrollo de sus acciones, todo ciudadano y ciudadana está obligada a actuar con rectitud, lealtad y honestidad.
- f) **EFICACIA:** Consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y ciudadanas.

**ARTÍCULO 4º. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- a) Ser vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios, para la protección de sus derechos y práctica de sus deberes.
- b) Conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos o ciudadanas, por el posible incumplimiento del ordenamiento legal que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- c) Promover y divulgar entre los ciudadanos y ciudadanas la figura del Defensor del Ciudadano y el alcance de sus actividades.
- d) Presentar a la Entidad un informe semestral sobre la gestión mediante la cual pueda sugerir o proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio a los usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

**ARTÍCULO 5º. FUNCIONES:** Serán funciones del Defensor del Ciudadano

- a) 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

Diagonal 34 N.º 5 – 43 Código postal: 110311

Código postal: 110311

Tel.: 3444484

Info: Línea 3649666



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

RESOLUCIÓN N° 335 16 mayo  
(Mayo 16 de 2017)

"Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor (a) del Ciudadano (a) de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente Empresa Social del Estado."

- atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- 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 su entidad.
  - 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.
  - 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 su entidad.
  - 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.
  - Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

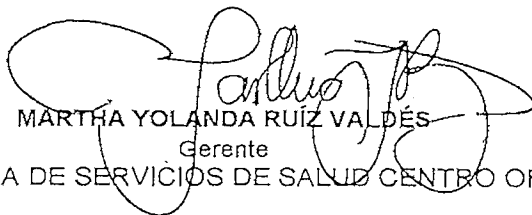
ARTÍCULO 6°. Dentro del mes siguiente a la publicación del presente acto, el servidor designado como Defensor del Ciudadano, deberá presentar su propuesta del plan estratégico y de gestión para el desarrollo de las actividades propias de la figura, según el direccionamiento de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el artículo 48 del Acuerdo 257 de 2006.

ARTÍCULO 7°. OBLIGACIONES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.: Serán obligaciones de la Subred:

- Colaborar con el Defensor del Ciudadano en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su actividad y especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas o reclamaciones sometidas a su conocimiento. Así mismo, cumplir con los términos internos para trámite de los requerimientos solicitados.
- Dar a conocer la figura del Defensor del Ciudadano a los diferentes grupos de interés, usuarios, comunidad, Empresas Administradoras de Beneficios, entre otros, que permita en la forma que estime pertinente, divulgar la existencia y las actividades del Defensor del Ciudadano al igual que su dirección electrónica.

ARTÍCULO 8°. El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 492 de 2016, y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C., a los 16 días del mes de Mayo de 2017.

  
MARTHA YOLANDA RUÍZ VALDÉS

Gerente

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.

Los abajo firmantes, certifican que hicieron revisión del asunto de este documento y que la respuesta brindada, ha sido suficientemente evaluada, revisada y aprobada.

Revisó: Marcela Castellanos C. - Jefe Oficina Participación comunitaria y Servicio al Ciudadano.

Revisó: Nore Patricia Jurado Pabón - Jefe Oficina Asesora Jurídica.

Diagonal 34 N.º 5 - 43 Código postal: 110311

Código postal: 110311

Tel.: 3444484

Info: Línea 3649666



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

