

**RESOLUCIÓN 492/2016
(01 DE AGOSTO DEL 2016)**

“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 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

En uso de sus facultades constitucionales, legales, reglamentaria 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, Acuerdo 641 de 2016, y el Acuerdo 03 de 2016 emanado de Junta Directiva en transición de la Sub Red Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E. S.E. 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, económica, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la desconcentración y la delegación de funciones”*.

Que el Acuerdo 641 de 2016 *“Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, modificó el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones”* indica en su Artículo 2º. Fusión de Empresas Sociales del Estado: Fusionar las siguientes Empresas Sociales del Estado, adscritas a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C., como sigue:

“(…) Las Empresas Sociales del Estado de: Centro Oriente, Santa Clara, La Victoria, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal y San Blas se fusionan en la Empresa Social del Estado denominada “Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.”

Que el Acuerdo antes mencionado dispone en su Artículo 3º. **Transición del proceso de fusión de las ESE.** *“Con el fin de efectuar la expedición de los actos administrativos, presupuestales y demás trámites necesarios para el perfeccionamiento del proceso de fusión de las Empresas Sociales del Estado, se establece un periodo de transición hasta de seis (6) meses contados a partir de la expedición del presente Acuerdo”*.

Que igual sentido el precitado Acuerdo dispuso en el Artículo 5º. **Subrogación de derechos y obligaciones.** *“Subrogar en las Empresas Sociales del Estado, que resultan de la fusión ordenada mediante el presente Acuerdo, las obligaciones y derechos de toda índole pertenecientes a las Empresas Sociales del Estado fusionadas”*

Que el Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 dispuso *“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*

RESOLUCIÓN 492/2016 (01 DE AGOSTO DEL 2016)

“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”

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 estableció “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, 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.

Que para tal efecto, se designara quien ejercerá como Defensor del Ciudadano y se señalara el marco en el que desarrollara dicha labor.

En mérito de lo expuesto

RESUELVE:

ARTICULO 1°. 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

ARTICULO 2°. Designar como Defensor (a) del Ciudadano (a) de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente, al Jefe de Oficina, Código 006, Grado 04, quien no podrá delegar dicha labor.



RESOLUCIÓN 492/2016 (01 DE AGOSTO DEL 2016)

"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"

ARTICULO 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 tramites 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, 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 del ciudadano y ciudadanas.

ARTICULO 4º. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- a) 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.
- 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 el 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.

ARTICULO 5º. FUNCIONES: Serán funciones del Defensor del Ciudadano Funciones del Defensor de la Ciudadanía

- 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 atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- b) 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.
- c) 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

**RESOLUCIÓN 492/2016
(01 DE AGOSTO DEL 2016)**

"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"

Quejas y Soluciones – SDQS.

- d) 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.
- e) 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.
- f) 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 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el artículo 48 del Acuerdo 257 de 2006.

ARTICULO 7°. OBLIGACIONES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD: Serán obligaciones de la Subred:

- a) 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.
- b) 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.

ARTICULO 8°. El presente acto rige a partir de la fecha de su publicación.

Dada en Bogotá D.C., a los 01 días del mes de Agosto de 2016.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE.



MARTHA YOLANDA RUIZ VALDES
Gerente

Proyecto: Daniela Guayacán
Revisó: Marcela Castellanos/Lider de Gerencia Participativa y Atención al Usuario
Revisó: Giselle Ingrid Pava Arias/ Jefe Oficina Asesora Jurídica