



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

RESOLUCIÓN No. **1512**

04 NOV 2016
DE 2016

“Por la cual se deroga la Resolución 0771 de 12 de mayo de 2016, se adopta y reglamenta la figura del(la) Defensor(a) del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Integración Social”

LA SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el Acuerdo 257 de 2006 y el Decreto 607 de 2007,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su Artículo 2° consagra 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 Carta Política y el Artículo 3° de la Ley 489 de 1998 señalan 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, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Así mismo, en el artículo 4° 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 270 de la Constitución Política indica que la ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública en los diversos niveles administrativos.

Que el literal f) del Artículo 48° del Acuerdo Distrital 257 del 30 de noviembre de 2006, mediante el cual se estableció la estructura, organización y funcionamiento de las entidades y organismos del Distrito Capital, al definir la naturaleza, objeto y funciones de la Secretaría General; señala que le corresponde la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital y que para ese fin establecerá el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales.

Que el referido Acuerdo en su Artículo 89 establece la naturaleza, objeto, funciones básicas de la Secretaría Distrital de Integración Social, determinando que: “La Secretaría

Cupe.

D



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

1512 04 NOV 2016

Distrital de Integración Social es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación y el desarrollo de políticas de promoción, prevención, protección, restablecimiento y garantías de los derechos de los distintos grupos poblacionales, familias y comunidades, con especial énfasis en la prestación de los servicios sociales básicos para quienes enfrentan una mayor situación de pobreza y vulnerabilidad. Así como, tiene por objeto, prestar servicios sociales básicos de atención a aquellos grupos poblacionales que además de condiciones de pobreza se encuentran en riesgo social, vulneración manifiesta o en situación de exclusión social.

Que mediante diferentes actos administrativos, entre ellos, la Directiva 003 de 2007, y las Circulares 051 de 2007 y 067 de 2010, de la Secretaría General, en cumplimiento de la anterior función, impartió directrices a efectos de establecer la figura del Defensor de la Ciudadanía, encontrando que algunas entidades distritales crearon la figura y adoptaron su reglamento, asignándoles responsabilidades en materia de protección de los derechos de la ciudadanía ante el establecimiento público; así como velar por la obtención de respuesta y resolución de requerimiento, establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios de la entidad, conocer, y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos.

Que el Decreto 2623 de 2009 "Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano" definido este, como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas para entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

Que la Resolución 1139 de septiembre 28 de 2010, por la cual se crea el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía y se adoptan sus lineamientos, desarrolló en el Capítulo II la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, resolución que fue derogada con la Resolución 0771 del 2016.

Que a través de la Resolución 1149 del 1 de agosto de 2012, reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social.

Que los resultados del estudio sobre la efectividad del(la) Defensor(a) del Ciudadano, así como el análisis sobre su implementación en las entidades y organismos del Distrito Capital permiten determinar que a efectos de fortalecer la figura del(la) Defensor(a) del Ciudadano, es necesario aclarar el alcance de sus responsabilidades en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C., adoptada mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, el cual en sus Artículos 14 y 15



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

1512 04 NOV 2016

determina que la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dirigirá y coordinará la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases y, a su vez, establece que el(la) Defensor(a) del Ciudadano será garante y veedor en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Que tal como lo prevé el mencionado Decreto 197 de 2014, 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 (sic) entidades del Distrito Capital y, en consecuencia, es necesario garantizar los recursos financieros y el capital humano que permita su implementación.

Que de acuerdo con lo dispuesto en los Artículos 21 y 22 del Decreto ibídem, 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. Igualmente, determina que cada uno de los actores del servicio deberá destinar los recursos necesarios para la implementación, funcionamiento y sostenibilidad del modelo de servicio de atención al ciudadano, incorporando en sus procesos de Planeación las necesidades de financiamiento del servicio, ya sea en la planeación local, planes operativos anuales de inversión o Sistemas de Gestión, entre otros.

Que el 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*" da línea a las entidades distritales para la creación de la figura del(la) Defensor(a) del Ciudadano, facultando al(la) mismo(a) como garante y veedor en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Que la Directiva 015 del 9 de octubre de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, imparte las directrices relacionadas para la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción, determinando como competente para conocer de estas quejas a las oficinas que cumplan funciones disciplinarias.

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, en el establecimiento de canales de interlocución y comunicación efectivas entre la Administración y la ciudadanía.

Que en este orden de ideas se hace necesario posicionar el(la) Defensor(a) de la Ciudadanía en el Distrito Capital, determinando que debe ser ejercido por el representante



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

1512

10 4 NOV 2016

legal o un delegado del nivel directivo o asesor de cada una de las entidades y organismos que conforman la Administración Distrital, cuya función está orientada a garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.

En mérito de lo expuesto la Secretaria Distrital de Integración Social,

RESUELVE

CAPÍTULO I DEL(LA) DEFENSOR(A) DE LA CIUDADANÍA Y SU REGLAMENTACIÓN

Artículo 1º. Objeto. El Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social hará efectiva la protección de los derechos de los ciudadanos usuarios de los servicios que presta Secretaría Distrital de Integración Social, mediante la solución de las controversias (no judiciales) que se susciten entre los mismos, así como la adopción y gestión de los recursos necesarios para la adecuada prestación del servicio y atención a la ciudadanía, realizando seguimiento al cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 2º. Regulación. El presente reglamento regula la actividad del(la) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social de acuerdo con lo establecido en el 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.

Artículo 3º. Principios orientadores. Serán principios orientadores los siguientes:

1. **Asesoría.** Contribuir con la presentación de sugerencias al Secretario(a) Distrital de Integración Social para mejorar la prestación de los servicios sociales y optimizar los estándares en los procedimientos que se ofrecen a la ciudadanía.
2. **Independencia.** Las actuaciones realizadas por el(la) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social serán ejercidas con absoluta independencia de los organismos de Administración de la entidad.
3. **Imparcialidad y objetividad.** El(la) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social deberá garantizar total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos sometidos a su conocimiento.
4. **Celeridad.** Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley los



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

1512 04 NOV 2016

requerimientos que sean de su conocimiento.

Artículo 4º. Incompatibilidades. El(la) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto (4º) grado de consanguinidad, segundo (2º) de afinidad o primero (1º) civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En este evento, el Defensor(a) de la Ciudadanía será el Defensor(a) Suplente.

Artículo 5º. Designación. La figura del(la) Defensor(a) de la Ciudadanía estará en cabeza del representante legal de la Secretaría Distrital de Integración Social o su delegado, quien deberá ser servidor del nivel directivo o asesor, quien dispondrá de las medidas administrativas pertinentes en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 6º. Período de gestión. Corresponderá a dos (2) años contados a partir del momento de su designación y podrá ser reelegido indefinidamente por el mismo período.

Parágrafo. El representante legal de la entidad designará en un servidor del nivel directivo o asesor la suplencia del Defensor(a) de la Ciudadanía.

Artículo 7º. Terminación de la designación. La terminación de la designación como Defensor(a) de la Ciudadanía cesará por las siguientes razones:

1. Decisión del Secretario(a) Distrital de Integración Social.
2. Cuando cese el vínculo laboral con la Entidad.
3. Incapacidad sobreviniente.
4. Expiración del periodo para el cual fue delegado, a menos que el representante legal de la entidad lo reelija.

Parágrafo. El representante legal de la Secretaría Distrital de Integración Social o, quien haga sus veces, procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a producirse la vacancia. Hasta dicho nombramiento las funciones del defensor de la ciudadanía serán atendidas por el(la) Defensor(a) Suplente.

Artículo 8º. Funciones. Son funciones del(la) Defensor(a) de la Ciudadanía:

1. Ser vocero de los ciudadanos y ciudadanas ante la Secretaría Distrital de Integración Social para la protección de sus derechos.
2. Realizar seguimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, así como velar por el



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

1512

NOV 4 2016

- cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía.
3. 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, con el propósito de posicionar el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC - de la Secretaría Distrital de Integración Social.
 4. Velar y adoptar medidas necesarias que garanticen respuestas oportunas y de fondo a los requerimientos de la ciudadanía.
 5. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía, planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social.
 6. Velar por el cumplimiento de la normatividad vigente en desarrollo de los trámites o servicios que presta la Secretaría Distrital de Integración Social.
 7. Solicitar a las dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social y a los ciudadanos la información que sea necesaria para atender los requerimientos que sean de su competencia.
 8. Dar respuesta dentro de los términos señalados por la ley sobre el trámite de los requerimientos de la ciudadanía en la entidad cuando éstos sean tramitados por el(la) Defensor(a) de la Ciudadanía.
 9. Presentar un informe de gestión semestral que será entregado al representante legal de la entidad; dicho informe deberá contener como mínimo:
 - 9.1 Número de requerimientos recibidos con expresión de prácticas indebidas detectadas.
 - 9.2 Número de requerimientos tramitados indicando el estado en que se encuentran a la fecha del informe.
 - 9.3 Recomendaciones y sugerencias encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre la Secretaría Distrital de Integración Social y los ciudadanos.
 - 9.4 Cualquier otro dato o información que pueda considerarse de interés público.
 10. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos atendidos por el(la) Defensor(a) de la Ciudadanía.
 11. Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.
 12. Coordinar con la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Integración Social la publicación de aquellas decisiones que considere convenientes, dado su interés general, manteniendo la reserva y confidencialidad de la información.
 13. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

1512

04 NOV 2016

CAPÍTULO II REQUERIMIENTOS, QUEJAS O RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE

Artículo 9°. Oportunidad. Los ciudadanos y/o ciudadanas podrán dirigirse al(la) Defensor(a) en las siguientes situaciones:

1. Cuando se incurre en posibles incumplimientos en las decisiones legales que rigen en la Secretaría Distrital de Integración Social.
2. Cuando se considere atendido con un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a su derecho.
3. Cuando transcurrido el plazo legal desde la presentación de una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la Secretaría Distrital de Integración Social, la Entidad no ha emitido respuesta a la misma.
4. Cuando se considere que ha sido vulnerado algún derecho ciudadano de los consagrados en la Carta de Trato Digno de la Secretaría Distrital de Integración Social.
5. Cuando aporten sugerencias que permitan mejorar los proyectos y servicios de la Secretaría de Integración Social y las mismas no sean atendidas.

Artículo 10°. Trámite de los Requerimientos (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias). Para el trámite de requerimientos, se deberán tener en cuenta los principios contemplados en la Ley 1755 de 2015 y el Procedimiento para el trámite de requerimientos de la Ciudadanía en Secretaría Distrital de Integración Social.

Artículo 11°. Presentación del Requerimiento (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias). El procedimiento que debe seguir el ciudadano ante el(la) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social es el siguiente:

El(La) interesado(a) iniciará su reclamación con la formulación de su requerimiento, a través de los canales de interacción dispuestos en la Secretaría Distrital de Integración Social de manera física o electrónica dirigida al(la) Defensor(a) de la Ciudadanía, dicha solicitud debe contener:

1. Datos personales del interesado, nombre identificación, dirección física o electrónica y teléfono.
2. Objeto de la petición y descripción clara y precisa de los hechos, así como de los derechos que considere vulnerados, anexando los documentos soporte del requerimiento que estime pertinente, si los tiene.

Artículo 12°. Procedimiento trámite de requerimientos. Los requerimientos tendrán el siguiente procedimiento de atención:

Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Tel.: (1) 327 97 97
www.integracionsocial.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Cpcc



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

1512

04 NOV 2016

1. Una vez recibidos los requerimientos en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, del Nivel Central de la Secretaría Distrital de Integración Social, se analizará la pertinencia del trámite y gestión del mismo ante del(la) Defensor(a) de la Ciudadanía, conforme con el Artículo 9° de la presente Resolución.
2. El(La) clasificador(a) del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, gestionará el cargue del requerimiento a través del mismo.
3. Una vez conocido el requerimiento por parte del(la) Defensor(a) de la Ciudadanía, se deberá dar traslado de forma escrita a la dependencia o entidad competente para su respuesta, a fin de allegar la información, presentando los argumentos en que se fundamenta su posición en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles.
4. El(La) Defensor(a) de la Ciudadanía deberá estudiar la información aportada por la dependencia y tomará la decisión en un plazo no superior a tres (3) días hábiles.
5. Una vez se cuente con la decisión debidamente aprobada por el(la) Defensor(a) de la Ciudadanía, ésta deberá remitirse al ciudadano procurando mecanismos que garanticen la entrega oportuna de la respuesta.

Artículo 13°. Articulación de la información. Corresponde a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social proveer al(la) Defensor(a) de la Ciudadanía, la información que le sea solicitada para la resolución de los requerimientos sometidos a su conocimiento y prestar la colaboración necesaria para el cabal desempeño de sus funciones respecto a los requerimientos o asuntos suscitados con la Entidad.

CAPÍTULO III

CONTENIDO DE LAS DECISIONES DEL(LA) DEFENSOR(A) DE LA CIUDADANÍA

Artículo 14°. Contenido de las Decisiones del(la) Defensor(a) de la ciudadanía. Las decisiones adoptadas por el(la) Defensor(a) de la Ciudadanía sobre las cuestiones a él(ella) sometidas serán siempre motivadas y deberán consignarse en escrito, que contendrá, cuando menos lo siguiente:

1. Identificación del caso analizado.
2. Identificación del área competente de la Entidad y de la calidad en que actúa.
3. Relación breve de los hechos objeto del requerimiento.
4. Motivos que fundamentan su decisión para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso.
5. Identificación del(la) Defensor(a) de la Ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

1512 04 NOV 2016

Artículo 15°. Obligaciones de la Secretaría Distrital de Integración Social en relación con el(la) Defensor(a) de la Ciudadanía. Se adoptarán las medidas necesarias para el buen desempeño de las funciones del(la) Defensor(a) de la Ciudadanía y para asegurar la total independencia de su actuación en especial deberá propender por las siguientes:

1. Brindar al(la) Defensor(a) de la Ciudadanía colaboración en todo aquello que facilite el ejercicio de su cargo.
2. Publicar e informar por intermedio de los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social la existencia y funciones del(la) Defensor(a) de la Ciudadanía, así como los mecanismos con los cuales cuenta el ciudadano para acceder al(la) Defensor(a) de la Ciudadanía.

Artículo 16°. Vigencia La presente Resolución rige desde la fecha de su expedición y deroga todas las normas y disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

04 NOV 2016

MARÍA CONSUELO ARAÚJO CASTRO
Secretaría Distrital de Integración Social

Aprobado:

Revisado:

Elaborado:

Richard Romero Raad, Subsecretario *RR*

David Camacho González, Asesor de Despacho *DCG*

Angélica Fernanda Camargo Casallas, Asesora de Despacho *AC*

Jasbleidi Mojica Cardona, Responsable SIAC *JMC*