

RESOLUCIÓN No. 400**Bogotá, D.C., (08 ABR 2025)**

"Por medio de la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E."

**LA GERENTE DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR
E.S.E.**

En uso de sus facultades constitucionales, legales y reglamentarias, y en especial las conferidas por el Acuerdo 641 de 2016, artículos 13 y 14 de la Ley 584 de 2000, Decreto 720 de 2024 del Ministerio del Trabajo, Decreto 181 del 21 de mayo de 2024 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y demás normas concordantes,

CONSIDERANDO.

Que según lo establecido en el Acuerdo Distrital 641 de 2016 "Por el cual se efectúa la reorganización del sector salud de Bogotá, D.C., se modifica el Acuerdo 257 y se expiden otras disposiciones", se reorganizó el sector salud y se fusionan las 22 Empresas Sociales del Estado en las 4 Empresas Sociales del Estado denominadas Subredes Integradas de Servicios de Salud. E.S.E.

Que mediante el artículo 2 del Acuerdo 641 del 5 de abril de 2016, el Concejo de Bogotá D.C. fusionó los Hospitales de Usme, Nazareth, Tunjuelito, Meissen, Vista Hermosa y Tunal con la nueva personería jurídica Subred Integrada de servicios de salud Sur E.S.E.

Que mediante el art. 34 del Decreto Distrital 847 de 2019 se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones

Que el Decreto Distrital 293 de 2021, se estableció y unificó, para todas las entidades que conforman el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Que mediante el artículo 13 del mencionado decreto se estableció 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".

Que, para lo anterior, en el párrafo del artículo 14 del Decreto Distrital 293 de 2021, se señala que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expedirá el

RESOLUCIÓN No. 400**Bogotá, D.C., (08 ABR 2025)****"Por medio de la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E."**

Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía, el cual debe ser adoptado por las entidades y organismos del Distrito.

Que el Decreto Distrital 140 de 2021, por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en su artículo 13, numeral 6°, dispuso que al Despacho de la Secretaría General le corresponde reglamentar lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias

Que, mediante la Circular 055 de 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. socializó el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, el cual desarrolló esta figura en las entidades y organismos distritales, y estableció los lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol, sus funciones, y las pautas comunes para fortalecer el ejercicio y la difusión de la gestión de este actor.

Que, el artículo 11° del Decreto Distrital 542 de 2023, "Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones", establece que:

Que, en virtud de la norma antes transcrita, el/la Defensor (a) de la Ciudadanía hará parte de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, y por ello, resulta necesario incluir en el Manual Operativo, las acciones que deberá adelantar en consecuencia.

Que, por medio de la Resolución 16 de 2024, expedida por la Secretaría General De La Alcaldía Mayor De Bogotá, Distrito Capital, por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Que, a través del Decreto 542 de 2023, el Distrito Capital adoptó el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Que, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño es el responsable de coordinar la implementación del Modelo al interior de cada entidad distrital obligada. Para ello el comité deberá crear una mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía.

Que, la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, deberá estar conformada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía, deberá estar conformada por la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional o quien haga sus veces, las áreas

RESOLUCIÓN No. 400

Bogotá, D.C., (08 ABR 2025)

"Por medio de la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E."

involucradas en la implementación de las políticas de relación estado Ciudadanía, y el o la defensor (a) de la Ciudadanía.

RESUELVE:

Artículo 1. Designación. Designar como Defensor de la Ciudadanía de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., al Doctor **MARIO JAIR GARZÓN JARA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.794.940 de Bogotá, quien actualmente se desempeña como Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, cargo de nivel directivo, código 006 grado 05.

Artículo 2. Funciones. El Defensor de la Ciudadanía de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, ejercerá sus funciones conforme a lo dispuesto en el Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía expedido por la Secretaría General y la alcaldía Mayor de Bogotá. De manera particular, deberá:

1. Velar porque 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 Oficina 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.
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.

RESOLUCIÓN No. 400

Bogotá, D.C., (08 ABR 2025)

"Por medio de la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E."

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

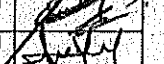
Artículo 3. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deberá comunicarse a las instancias correspondientes.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.


VIVIANA MARCELA CLAVIJO

Gerente

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
Proyectó:	Virginia Suarez Niño	Jefe Oficina Jurídica	Jurídica	
Revisó:	Elizabeth Campos Moreno	Profesional Especializado	Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	
Elaboró:	Vanessa Bolívar Puentes	Profesional Administrativo	Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	