

**RESOLUCION N. 1107 de AGOSTO 05 DE 2021**

Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaria Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones

**LA SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL**

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por los literales h y j del artículo 23 del Acuerdo 257 de 2006, el literal j del artículo 4° del Decreto Distrital 607 de 2007, y

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia 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 delegación y la desconcentración de funciones.

Que la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7°, señala los deberes de las autoridades en la atención al público, entre los cuales se encuentra, el trato diligente y digno el usuario, la garantía de atención personal, la asignación de dependencias especializadas de la atención de quejas, reclamos y orientación al público, así como la opción de medios tecnológicos para la atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, así como para el trámite y resolución de peticiones.

Que mediante Decreto Distrital 607 de 2007 *“Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social”* se dispuso como objeto de dicha entidad orientar y liderar la formulación y el desarrollo de políticas de promoción, prevención, protección, restablecimiento y garantía de los derechos de los distintos grupos poblacionales, familias y comunidades, con especial énfasis en la prestación de servicios sociales básicos para quienes enfrentan una mayor situación de pobreza y vulnerabilidad. Así como, prestar servicios sociales básicos de atención a aquellos grupos poblacionales que además de sus condiciones de pobreza se encuentran en riesgo social, vulneración manifiesta o en situación de exclusión social.

Que en el artículo 9°, literal g) del Decreto Distrital 607 de 2007 se estableció como función de la Subsecretaria Distrital de Integración Social *“Estructurar el área de defensa a la ciudadanía y fortalecer el control social en procura de una mejor prestación de los servicios sociales, así como las estrategias para dar respuesta pertinente y oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias”*.



## Continuación de la Resolución N° 1107 de 05 de Agosto de 2021

Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones

Que mediante el Decreto Distrital 847 de 2019, el Alcalde Mayor en virtud de las funciones contenidas en el numeral 3 del artículo 38 y el artículo 39 del Decreto Ley 1421 de 1993, establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, actualizando algunas definiciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y fortaleciendo la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Que el artículo 13 de la precitada norma dispone que en 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. Se entenderá servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor:

**“Artículo 13. Defensor de la Ciudadanía:** *En 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.*

**Parágrafo 1.** *Se entenderá servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor.*

**Parágrafo 2.** *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.*

**Parágrafo 3.** *El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, 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”.*

Que en consonancia con lo establecido en el parágrafo 1° del artículo 13 del Decreto 847 de 2019 antes referido, se entiende como servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor, en tal sentido, el cargo de Asesor del Despacho 105-04, pertenece al nivel asesor de la Secretaría Distrital de Integración Social, tal y como se indica en el artículo 2 del Decreto Distrital 797 de 2019 “Por medio del cual se modifica la planta de empleos de la Secretaría Distrital de Integración Social ” y la Resolución No. 1498



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2021-0805-170958-ab4e17-42542589  
2021-09-02T14:01:50-05:00 - Pagina 2 de 9

## Continuación de la Resolución N° 1107 de 05 de Agosto de 2021

Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones

del 21 de julio de 2019 “Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales”

Que en atención a lo expuesto es pertinente actualizar la Resolución Interna No. 1512 del 4 de noviembre de 2016 mediante la cual se adoptó y reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y modificarla en armonía con lo el Decreto Distrital 847 de 2019 que estipula el rol fortalecido del Defensor del ciudadano.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**Artículo 1º. DESIGNACIÓN.** Designar, en ejercicio de la facultad de delegación contemplada en el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019 como Defensor/a de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social al/la servidor/a público/a que ejerza el cargo de Asesor del Despacho 105-04, durante el término de dos (2) años a partir de la designación, quién no podrá delegar las funciones asignadas.

La comunicación de la designación del asesor 105-04 se realizará mediante oficio firmado por la Secretaría (o) de Despacho.

**Parágrafo.** El representante legal de la SDIS designará en el mismo oficio, a un servidor del nivel directivo o asesor quien ejercerá la suplencia del Defensor de la Ciudadanía.

**Artículo 2º.** Modifíquese el artículo 8º de la Resolución 1512 de 2016 el cual quedará así:

**“Artículo 8º. FUNCIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA:** El Defensor de la Ciudadanía tendrá además de las establecidas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019 o la norma que lo modifique o sustituya, las siguientes funciones:

1. 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



## Continuación de la **Resolución N° 1107 de 05 de Agosto de 2021**

Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones

2. Garantizar la implementación de la Política Pública 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.
3. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio a la ciudadanía, de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital del servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
4. 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.
5. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad
6. 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.
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 estos sean tramitados por el (la) defensor (a) ciudadanía.
9. Presentar un informe de gestión semestral que será entregado a l representante legal de la entidad; dicho informe deberá contener como mínimo: i) Numero de requerimientos recibidos



## Continuación de la Resolución N° 1107 de 05 de Agosto de 2021

Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones

como expresión de prácticas indebidas detectadas. ii) Numero de requerimientos tramitados indicando el estado en que se encuentran a la fecha del Informe. iii) Recomendaciones y sugerencias encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre la Secretaría Distrital de Integración Social y los ciudadanos. iv)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.Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.”

**Artículo 3º.** Modifíquese el artículo 10º de la Resolución 1512 de 2016, el cual quedará así:

**“Artículo 10º. Tramite de los requerimientos (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias).** Para el trámite de requerimientos se deberán tener en cuenta los principios contemplados en la Ley Estatutaria 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, y el procedimiento para el trámite de los requerimientos de la ciudadanía de la Secretaria Distrital de Integración Social.”

**Artículo 4º.** Modifíquese el artículo 11 de la Resolución 1512 de 2016, el cual quedará así:

**“Artículo 11º. Presentación del requerimiento (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias).** El procedimiento que debe seguir el ciudadano ante el (la) defensor (a) de la ciudadanía para la presentación de sus requerimientos es el siguiente:

El (la) interesado (a) iniciará su reclamación con la formulación de su requerimiento a través de los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social de manera física o electrónica dirigida al (a) Defensor (a) de la ciudadanía, el cual debe contener como mínimo:

- a. Datos personales del interesado (a) (Nombre, dirección física o electrónica y teléfono);
- b. Objeto del requerimiento, la descripción clara y precisa de los hechos así como de los derechos



## Continuación de la Resolución N° 1107 de 05 de Agosto de 2021

Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones

que considere vulnerados, anexando los documentos soporte del requerimiento que estime pertinente.”

**Artículo 5º. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente resolución rige a partir de su expedición, modifica los artículos 8, 10 y 11 de la Resolución 1512 de 2016 y deroga la Resolución 2266 de 2018.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE**

**XINIA ROCÍO NAVARRO PRADA**  
Secretaria Distrital de Integración Social

Dada en Bogotá, D.C., a los cinco (05) días del mes de Agosto de 2021

*Aprobó:*

*Carolina Wilches Cortés- Directora de Gestión Corporativa.*

*Andrés Felipe Pachón Torres – Jefe Oficina Asesora Jurídica.*

*Henry David Ortiz Parra- Subdirector Administrativo y Financiera.*

*Proyectó: Miguel García Durán – Abogado SAF.*



## REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

RESOLUCION DF Ciudadanía Agosto 05 2021

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo:20210805-170958-ab4e17-42542589

Creación:2021-08-05 17:09:58

Estado:Finalizado

Finalización:2021-09-02 14:01:49



Escanee el código  
para verificación

**Aprobación: CAROLINA WILCHES**

[cwilches@sdis.gov.co](mailto:cwilches@sdis.gov.co)

**Aprobación: ANDRES FELIPE PACHON**

Andrés Felipe Pachón  
80.871.878

[apachon@sdis.gov.co](mailto:apachon@sdis.gov.co)

Jefe de la Oficina Asesora Jurídica  
Secretaría Distrital de Integración Social

**Aprobación: HENRY DAVID ORTIZ SAAVEDRA**

HENRY DAVID ORTIZ SAAVEDRA  
80854735

[hortizs@sdis.gov.co](mailto:hortizs@sdis.gov.co)

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO  
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

**Elaboración: MIGUEL IGNACIO GARCIA DURAN**

[mgarciad@sdis.gov.co](mailto:mgarciad@sdis.gov.co)



## REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

RESOLUCION DF Ciudadanía Agosto 05 2021

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo:20210805-170958-ab4e17-42542589

Creación:2021-08-05 17:09:58

Estado:Finalizado

Finalización:2021-09-02 14:01:49



Escanee el código  
para verificación

Firma: **XINIA ROCÍO NAVARRO PRADA**

XINIA ROCÍO NAVARRO PRADA

XNavarro@sdis.gov.co

Secretaria Distrital de Integración Social



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20210805-170958-ab4e17-42542589  
2021-09-02T14:01:50-05:00 - Pagina 8 de 9





Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20210805-170958-ab4e17-42542589  
2021-09-02T14:01:50-05:00 - Pagina 9 de 9

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

RESOLUCION DF Ciudadanía Agosto 05 2021

**SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL**

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo:20210805-170958-ab4e17-42542589

Creación:2021-08-05 17:09:58

Estado:Finalizado

Finalización:2021-09-02 14:01:49

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	MIGUEL IGNACIO GARCIA DURAN mgarciad@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-08-05 17:09:59 Lec.: 2021-08-05 17:10:06 Res.: 2021-08-18 17:06:52 IP Res.: 190.131.222.58
Aprobación	HENRY DAVID ORTIZ SAAVEDRA hortizs@sdis.gov.co SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Aprobado	Env.: 2021-08-18 17:06:52 Lec.: 2021-08-18 17:10:31 Res.: 2021-08-18 17:10:36 IP Res.: 191.95.60.195
Aprobación	Andrés Felipe Pachón apachon@sdis.gov.co Jefe de la Oficina Asesora Jurídica Secretaría Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2021-08-18 17:10:36 Lec.: 2021-08-18 17:58:38 Res.: 2021-08-30 11:30:49 IP Res.: 200.119.48.145
Aprobación	CAROLINA WILCHES CORTES cwilches@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-08-30 11:30:49 Lec.: 2021-08-30 12:00:49 Res.: 2021-08-30 12:01:40 IP Res.: 186.155.7.19
Firma	XINIA ROCIO NAVARRO PRADA XNavarro@sdis.gov.co Secretaria Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2021-08-30 12:01:40 Lec.: 2021-08-30 18:04:37 Res.: 2021-09-02 14:01:49 IP Res.: 186.155.7.19