



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

ACUERDO No. **529** DE 2013

(19 NOV. 2013)

“POR EL CUAL SE ADOPTAN MEDIDAS PARA LA ATENCIÓN DIGNA, CÁLIDA Y DECOROSA A CIUDADANÍA EN BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL Y SE PROHÍBE LA OCUPACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO CON FILAS DE USUARIOS DE SERVICIOS PRIVADOS O PÚBLICOS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D. C.,

En uso de sus atribuciones que le confiere la Constitución Política en su artículo 322, y en lo dispuesto en el Artículo 3º, y numeral 1º del artículo 12 del Decreto Ley 1421 de 1993,

A C U E R D A:

ARTÍCULO PRIMERO: 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.

ARTÍCULO SEGUNDO: ADOPCIÓN DE MANUALES. Los manuales, procedimientos y protocolos deberán contener, mínimo los siguientes capítulos:

- Servicio al ciudadano.
- Atributos y calidades del servicio al ciudadano.
- Atención personalizada, telefónica y trámites en línea.
- Servicio de información personalizada, telefónica y en línea.
- Protocolos de buen servicio y de atención en desarrollo de la acción administrativa.
- Protocolos de trámites ante peticiones aceptadas y denegadas.
- Protocolos de atención al público en general, desarrollando condiciones especiales para la atención a mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, personas en situación de discapacidad o en entornos de disminución de sus capacidades.
- Protocolo de actuaciones de los trámites de los responsables de la atención al público desde el ingreso hasta la finalización del trámite.
- Protocolos en las salas de espera y en las dependencias destinadas a la atención.
- Protocolos de tiempos de atención por usuario en cada trámite, estableciendo estándares promedio y de información permanente al ciudadano en la fila.
- Protocolos de revisión periódica de los manuales, procedimientos y protocolos de atención al público, para mejorar el servicio.



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

ACUERDO No. **529** DE 2013

(19 NOV. 2013)

“POR EL CUAL SE ADOPTAN MEDIDAS PARA LA ATENCIÓN DIGNA, CÁLIDA Y DECOROSA A CIUDADANÍA EN BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL Y SE PROHÍBE LA OCUPACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO CON FILAS DE USUARIOS DE SERVICIOS PRIVADOS O PÚBLICOS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

ARTÍCULO TERCERO: RESPONSABLE INSTITUCIONAL. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., coordinará la implementación y adopción de los manuales, procedimientos y protocolos acá previstos, por parte de las entidades distritales y los despachos públicos y vigilará el cumplimiento del mismo.

ARTÍCULO SEXTO: VIGENCIA. El presente Acuerdo rige a partir de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MARÍA CLARA NAME RAMÍREZ
Presidenta)

MAURICIO ACOSTA GONZÁLEZ
Secretario General de Organismo de Control

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL

GUSTAVO FRANCISCO PETRO URREGO
Alcalde Mayor de Bogotá, D.C.

19 NOV. 2013