



# 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