 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

MEMORANDO

CONCEJO DE BOGOTA 2018-09-11 16:37:11
 Al Contestar Cite Este Nr.: **2018E12445** Fol:1 Anx:0
 Origen: Sd: - 410 OFICINA 410/RICARDO ANDRES COR
 Destino: SECRETARIA GENERAL/DAGOBERTO GARCIA BAQ
 Asunto: PONENCIA SEGUNDO DEBATE PA 346/18
 Obs.: ---

PARA: Doctor Dagoberto García Baquero
 Secretario General de Organismo de Control
DE: H.C. Ricardo Andrés Correa Mojica (Ponente)

ASUNTO: Ponencia para segundo debate, Proyecto de Acuerdo No. 346 de 2018.

Respetado señor Secretario:


De Conformidad a la designación realizada por la Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C, y estando dentro de los términos del Artículo 72 del Acuerdo 348 de 2008, (Reglamento Interno), me permito presentar **PONENCIA POSITIVA** para segundo debate del Proyecto de Acuerdo N° 346 de 2018, “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía y se fortalece y visibiliza la función del defensor del ciudadano en las entidades del distrito y se dictan otras disposiciones.”.

Cordialmente,

Original firmado

RICARDO ANDRÉS CORREA MOJICA
 Honorable Concejal (Ponente)



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

PROYECTO DE ACUERDO No. 346 DE 2018

““POR EL CUAL SE PROMUEVEN ACCIONES PARA LA ATENCION RESPECTUOSA, DIGNA Y HUMANA DE LA CIUDADANIA Y SE FORTALECE Y VISIBILIZA LA FUNCION DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES DEL DISTRITO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.”.

I. ALCANCES Y PROPÓSITOS DEL PROYECTO DE ACUERDO

OBJETO DEL PROYECTO


A. Objetivo General.

El presente Proyecto de Acuerdo tiene como objetivo general, promover acciones tendientes a lograr que se brinde una atención respetuosa, digna, cálida y confiable a los ciudadanos en cada una de las entidades del Distrito.

B. Objetivos Específicos.

1. Lograr que la atención al ciudadano en cada una de las entidades del Distrito, se realice desde el primer contacto del Ciclo de Servicio, por parte de una persona que trabaje directamente con la Administración Distrital.




 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

2. Buscar que cada entidad del Distrito adecúe dentro de sus instalaciones y según el protocolo de servicio a la ciudadanía, un espacio físico que sirva de recepción y sala de espera, para garantizar un recibimiento e inicio de atención al ciudadano desde el primer contacto, de manera cálida, cómoda, respetuosa y apropiada.
3. Impulsar la aplicación óptima, efectiva y oportuna de los Manuales de Servicio al Ciudadano en cada una de las entidades del Distrito.
4. Garantizar que el personal de vigilancia y seguridad de cada entidad Distrital ejerza exclusivamente las funciones definidas por la Superintendencia de seguridad y según el rol establecido en el Manual de Servicio al Ciudadano.
5. Aumentar los niveles de la buena imagen que proyecta el servidor público de sí mismo y de la entidad Distrital que representa, desde el primer contacto, como factor determinante en la satisfacción de la ciudadanía dentro del Ciclo de Servicio.

Reconocer y visibilizar en cada entidad del Distrito, la importancia de las funciones que cumple el Defensor del Ciudadano, mediante la divulgación pública de su gestión, aportes y sugerencias



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015


II.ANTECEDENTES DEL PROYECTO DE ACUERDO

No. del Proyecto	Sorteo	Autor	Ponentes	Tramite
043 de 2017	No fue Sorteado	H.C. Marco Fidel Ramírez		Archivado
604 de 2017	No fue Sorteado	H.C. Marco Fidel Ramírez		Archivado
060 de 2018	No fue Sorteado	H.C. Marco Fidel Ramírez		Archivado
207 de 2018	15/05/5018	H.C. Marco Fidel Ramírez	H.C. Celio Nieves Herrera H.C.Jorge Torres Camargo	Archivado

III.CONVENIENCIA

En este Proyecto de Acuerdo se refiere a la adecuada atención que deben tener los ciudadanos que se acercan a las entidades estatales para solicitar una información,



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

realizar un trámite o formular una queja en las entidades del Distrito, deben encontrar un espacio debidamente adaptado para ser escuchado y de igual manera debe recibir por parte del funcionario que lo atiende respeto, celeridad y humanidad respecto a la solicitud que se esté formulando.


Los ciudadanos deben encontrar en el defensor del usuario, el respaldo adecuado en las entidades del Distrito para que sean escuchadas sus solicitudes de acuerdo a lo que se encuentra consagrado en el Manual del Servicio Ciudadano.

De igual manera las personas que se encargan de la atención a la ciudadanía debe estar debidamente capacitadas, deben pertenecer a la entidad ,contar con la suficiente humanidad, deben proyectar una correcta imagen y ser amables al suministrar la información al usuario. Por lo mismo, el trato que se ofrece debe ser justo, sin ningún tipo de discriminación, se deben robustecer los mecanismos de comunicación y actualizarlos con lo que ofrece la tecnología. Esto especialmente en relación al personal que labora en Hospitales o en Comisarias de familia, que deben dar estricto cumplimiento a lo estipulado en el Decreto 392 de 2015 y dar cumplimiento a los protocolos de servicio.

Así mismo, la Secretaria de Gobierno establece que el propósito del Defensor del Usuario es el de “Mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza en la ciudadanía”.¹ Por lo anterior y en busca de aumentar la confianza de la ciudadanía en las Entidades Distritales se debe ofrecer certeza, fiabilidad, eficiencia, calidad, dignidad en la prestación del servicio a quien lo solicita.

¹ <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/defensor-del-ciudadano>



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

V. FUNDAMENTO JURÍDICO

Dentro del marco jurídico que soporta el presente proyecto se pueden mencionar los siguientes:


1. LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

ARTICULO 1°. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

ARTICULO 2. Son 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; *facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan* y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

Artículo 313. Corresponde a los Concejos:

1. Reglamentar las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio.

10. Las demás que la Constitución y la ley le asignen.”

2. DECRETOS

DECRETO 2623 DE 2009


“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”

en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en los artículos 43 y 45 de la Ley 489 de 1998,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 **señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad** y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y **facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.**



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

Que los esfuerzos iniciados con la organización de dichos sistemas son complementarios con lo dispuesto en el acápite 6 del Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 que señala como uno de sus objetivos la **consolidación de una política activa de servicio al ciudadano y la generación de estrategias tendientes a modificar las percepciones ciudadanas sobre la Administración referidas entre otras a la falta de continuidad, ineficacia e ineficiencia.**


Que para la consecución de dichos fines en el Plan Nacional de Desarrollo se determina la necesidad de diseñar y poner en marcha un **Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano** encargado de establecer, con la colaboración de las entidades competentes en cada materia, lineamientos para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación específicos para los servidores públicos destinados a labores de atención al ciudadano, entre otros.

DECRETA:

Artículo 1°. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

Artículo 3°. Definición. **El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a**



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

Artículo 4°. Alcance. **El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se constituye como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.**


Artículo 5°. Objetivos. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tendrá los siguientes objetivos:

- a) Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para **aumentar la calidad del servicio que prestan.**
- b) **Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.**

Artículo 7°. Funciones. Para el logro de los objetivos señalados, el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tendrá las siguientes funciones:

- a) Coordinar la implementación de la política pública de servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional, de común acuerdo con las entidades encargadas de la formulación de la misma.
- b) Coordinar la adopción e implementación de los marcos teóricos, conceptuales y metodológicos establecidos para una adecuada prestación de servicios al ciudadano por parte de las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

c) Definir con el Departamento Administrativo de la Función Pública el cuadro funcional del servicio al ciudadano que permita determinar el ingreso, la capacitación y la retribución de los empleados públicos que prestan estos servicios en las entidades en la Administración Pública del Orden Nacional.

...

e) Establecer los estándares, indicadores y mecanismos de seguimiento para medir la función de servicio al ciudadano en las entidades públicas.

f) Hacer recomendaciones a los modelos de gestión adoptados por el Departamento Administrativo de la Función Pública cuando a ello haya lugar, para mejorar el servicio al ciudadano.


Artículo 12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

DECRETO 197 DE 2014

(Mayo 22)

“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por los numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39 del Decreto Ley 1421 de 1993, y el literal f) del artículo 7° del Decreto Distrital 267 de 2007, y,


CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en su artículo 2° establece que “son 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; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”

Que el artículo 209 de la Constitución Política señala 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 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. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.**”




 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

Que el artículo 5 del Acuerdo Distrital 257 de 2006 señala que **“la gestión administrativa distrital se realizará con pulcritud y transparencia, con la debida diligencia y cuidado que permitan que las personas conserven la confianza en el Distrito y se apersonen de él. La servidora o el servidor público en el desempeño de sus funciones debe tener presente que su función está orientada por el interés general, el cumplimiento de la ley y el mejoramiento del servicio.”**

Que el artículo 46 del Acuerdo 257 de 2006 establece que **“el Sector Gestión Pública tiene como misión coordinar la gestión de los organismos y entidades distritales y promover el desarrollo institucional con calidad en el Distrito Capital y fortalecer la función administrativa distrital y el servicio al ciudadano.”**

Que el artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– “como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano” y dentro de los objetivos del Sistema están **“fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan”, así como, “fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.”**



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió el documento CONPES 3649 de 2010, mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.


Que la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano en sesión plenaria desarrollada el 18 de septiembre de 2003 aprobó recomendar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual fue adoptada por el Alcalde Mayor en ejercicio de sus funciones mediante Directiva 002 de 2005, atendiendo objetivos del entonces Plan de Desarrollo Distrital, Acuerdo 119 de 2004 “Bogotá sin Indiferencia un Compromiso Social contra la Pobreza y la Exclusión”.

Que, en cumplimiento de la mencionada Directiva, se profirió por parte de la Secretaría General a través Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano el “Manual del Servicio al Ciudadano” del año 2005.

Que la Directiva 3 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor estableció la figura del defensor del ciudadano en las entidades y organismos distritales, en cumplimiento del literal f) del artículo 48 del Acuerdo 257 de 2006.

Que el Alcalde Mayor con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía expidió la Circular 005 de 2008, que implementó la Guía de Servicios y Trámites como un archivo de información de Trámites y Servicios Distritales, que ofrecen las entidades a través de sus páginas Web y el Mapa Callejero, que contiene información




 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

localizativa y georeferenciada de las entidades distritales y demás entidades que participan de la Red CADE. Para ofrecer información clara y precisa a los ciudadanos y ciudadanas, todas las entidades Distritales deben publicar y actualizar la información de sus Trámites y Servicios, así como la información georeferenciada, en la Guía de Trámites y Servicios y en el Mapa Callejero, aplicativos oficiales diseñados para la ciudadanía en el Portal de Bogotá: www.bogota.gov.co

Que el numeral 4° del artículo 43 del Acuerdo Distrital 489 de 2012, Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2012-2016 “BOGOTÁ HUMANA” establece dentro de los proyectos para el fortalecimiento de la función administrativa y desarrollo institucional el de Bogotá Humana al servicio de la ciudadanía cuyo fin es “garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno.”

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, **considera necesario consolidar, diseñar e implementar una Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que permita el desarrollo misional dentro de la necesaria e indispensable aproximación entre el ciudadano y la Administración, con atención a la normativa legal vigente y los objetivos comunes a la función administrativa, para desarrollar acciones, que tiendan hacia un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrática y con altos niveles de calidad, que permita una in-**



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015


teracción con la ciudadanía en un marco de respeto de sus derechos y de participación en la evaluación de gestión pública de la Administración Distrital.

Que para consolidar este proceso transversal, resulta necesario **un trabajo concertado y conjunto de todas las entidades, que conforman los sectores de la Administración Distrital, las nacionales y empresas privadas, que ofrecen sus servicios a través de los diferentes canales y medios de interacción del Distrito Capital de tal forma, que la atención a la ciudadanía sea uniforme en lo referente a los requerimientos y acceso a la información, trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, pago de impuestos y contribuciones, obtención de registros, permisos, certificaciones, seguimiento, entre otros.**

Que de lo anterior, es indispensable ahondar en diferentes ejes transversales, estratégicamente relacionados con la Política de Servicio a la Ciudadanía como son: el mejoramiento de canales de información por medio de la adecuada implementación de las TIC'S en el marco de la estrategia de Gobierno en Línea; **la capacitación a los servidores con competencias en el campo de servicio a la ciudadanía, para que desempeñen sus funciones conforme a los principios y objetivos establecidos; el desarrollo y establecimiento de canales, que permitan la evaluación ciudadana de la gestión realizada; el cumplimiento de las normas y políticas orientadas a la racionalización de trámites, transparencia y lucha contra la corrupción.**

Que un adecuado servicio a la ciudadanía para el Distrito, supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requeri-



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

mientos de la ciudadanía, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Administración, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.


Que la formulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía cumple lo señalado en el Decreto Distrital 689 de 2011, que adoptó la “Guía para la Formulación, Implementación y Evaluación de Políticas Públicas Distritales” a través de un proceso de información, socialización, deliberación y concertación con las entidades del Sistema de Atención a la Ciudadanía.

Que el Acuerdo Distrital 529 de 2013 adoptó medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía.

Que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se presentó el 20 de noviembre de 2013 en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, de conformidad con el artículo 9° del Decreto Distrital 335 de 2006.

Que en cumplimiento del numeral 8° del artículo 8° de la Ley 1437 de 2011 en la página www.bogota.gov.co se publicó el link “Conozca y opine acerca de la Políti-



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

ca Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía” donde se colocó a disposición de la ciudadanía el texto del Decreto que adopta la política.

Que el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo de Gestión Pública, en sesión del 5 de diciembre de 2013 por unanimidad aprobó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de conformidad con lo establecido en la Resolución 321 de 2010 de la Secretaría General.

En mérito de lo expuesto,

Ver Circular Sec. General 093 de 2014, Ver Circular Sec. General 120 de 2015


DECRETA:

Artículo 1º.- **Adopción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Adóptese la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.**

Artículo 2º.- Definición de servicio a la ciudadanía. Para efectos del presente Decreto, se entenderá por servicio a la ciudadanía, **el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado** para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

Artículo 3º.-Sobre los referentes conceptuales. Los referentes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, se orientan hacia la búsqueda del



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

desarrollo humano de los ciudadanos y ciudadanas que habitan en el Distrito Capital, y se desarrollan a lo largo del documento de la política en el marco de la Carta Iberoamericana de la Gestión Pública, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, la Carta Iberoamericana de participación, y la conceptualización elaborada en los informes de Desarrollo Humano realizados por las Naciones Unidas. Integra también, los desarrollos conceptuales construidos en la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.


Actores del Servicio: son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidoras públicos participan en la prestación del servicio público.

Desarrollo Humano: es la materialización de la expansión de las libertades de las personas para llevar una vida prolongada, saludable y creativa que permita conseguir las metas que considera valiosas, e interactuar y participar activamente con plenas garantías, de manera equitativa y sostenible en un planeta compartido.

Valor público: Es el valor creado por el Estado a través de los servicios que presta, y lo define el público usuario. La generación de valor público supone mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía en su interacción con la administración pública.

Parte Interesada: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la entidad. Ejemplo: ciudadanía, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindica-



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

tos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general, de conformidad con la NTCGP1000-2009.


Artículo 4º.- Sobre el enfoque de derechos. La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). **Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano**, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno de conformidad con el Plan de Desarrollo de la Bogotá Humana.

Artículo 5º.-Sobre la Corresponsabilidad Ciudadana. La corresponsabilidad ciudadana es un requisito indispensable para la construcción de una participación responsable, activa y una demanda razonable; Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública.

El goce pleno de los derechos solo es posible cuando la ciudadanía se apropia de sus derechos y de la defensa y cuidado de lo público como un valor común y de todos, lo cual lo hace corresponsable en la construcción de ciudad y ciudadanía, generando mayores posibilidades de acceso a servicios y de la administración pública a responder a las demandas y necesidades desde el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 6º.-Sobre los principios. El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital estará orientado y soportado en los siguientes principios; los mismos que se en-



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

cuentran adoptados en las Cartas Iberoamericanas, y desarrollados en la Directiva 002 de 2005, en el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito y a los lineamientos para la atención en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-.
 Secretaría Distrital de Integración Social:


La Ciudadanía como Razón de Ser: Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, econó-



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

micos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

Equidad: la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.


Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

Identidad: Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

Titularidad y efectividad de los derechos: Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015


Perdurabilidad: Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

Territorialidad: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con la administración local; por tanto, la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe cons-



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

truir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía.

Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.


Coordinación, Cooperación y Articulación: La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

Cobertura: La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.

Accesibilidad: La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.


Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Artículo 7º.-Objetivo General de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

Artículo 8º.-De las líneas estratégicas. Para cumplir con el objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC se contemplan las siguientes líneas estratégicas, que fueron adoptadas en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública:

1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos: La Administración Distrital desarrollará estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio trans-



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

parente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.


2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada: El Distrito debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos:

a. Accesibles: el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.

b. Suficientes: este atributo se relaciona directamente con el anterior, la infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.

3. Cualificación de los equipos de trabajo: en este sentido, la administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía: Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.

Artículo 9º.-De las líneas transversales. Para garantizar la coherencia e interoperabilidad de las líneas estratégicas enunciadas en el artículo 8 se tienen las siguientes líneas transversales:


- 1.
- 2.
- 3.

4. Mejoramiento continuo: En consecuencia de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas, los actores del servicio se regirán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano

de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su mejoramiento continuo, el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de coberturas.

Artículo 10º. **-Características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital.** Serán características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, los que reflejen las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho así:



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

Cálido y Amable. Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.

Rápido. El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.


Respetuoso, digno y humano. Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

Efectivo. El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.

Confiable. El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Artículo 11°.-Del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. El Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía es un espacio de interacción compleja, donde se desarrollan operaciones de trámites y servicios, en el que interactúan instituciones públicas de diferentes órdenes y organizaciones privadas vinculadas al sistema que por el carácter del bien, trámite o servicio colaboran con la función pública.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

El Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía está conformado por:

1. La ciudadanía: Es la razón de ser de la administración pública, las ciudadanas y ciudadanos son el centro del servicio.

2. Administración Pública: Está compuesto por todas las entidades y organismos Distritales y por los servidores públicos.


3. Puntos de interacción: hace referencia a la infraestructura física y tecnológica creada y/o desarrollada para interactuar con la ciudadanía, está compuesto por el canal presencial, canal virtual y el telefónico.

4. Estándares del servicio: Son los parámetros que permiten comparar lo que la entidad tiene definido como servicio, sus atributos y las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas, de tal forma que las brechas existentes se conviertan en acciones concretas de la operación de la entidad para ofrecer productos y/o servicios calificados como de calidad. Allí se incluyen los procesos, procedimientos, guías, protocolos emanados por la administración distrital en aras de prestar un servicio cálido y digno a la ciudadanía.

5. Interacción pública y privada: encaminada a satisfacer los bienes y servicios que requiere la ciudadanía en el marco que establece la norma y en la orientación de la política pública.

* Puntos de Atención a la Ciudadanía en las Entidades Distritales: Son los espacios físicos donde se prestan los servicios o se entrega información a los ciudadanos y ciudadanas y que no se encuentran en los CADE o SUPER CADE.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015


El canal presencial incorpora la perspectiva territorial, por lo cual su organización estará orientada desde las necesidades territoriales de servicio y la infraestructura con que cuenta el Sistema Distrital, para brindar los servicios que requiere la ciudadanía, por tanto la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, las subdirecciones de Calidad, Operativa e Inspección Vigilancia y Control, reconocerán las necesidades de servicio, las necesidades de cobertura y trazarán el plan de mejoramiento y adecuación del canal presencial, el cual debe articularse con las entidades prestadoras y deberá quedar incluido en el Plan de Acción.

Se tendrán en cuenta la localización de los puntos de atención, la movilidad, los tiempos de desplazamiento y los horarios de atención, para mejorar el acceso a los servicios.

Artículo 13°. -De la selección y la cualificación de los actores del servicio. Las entidades públicas que prestan servicios en el Distrito Capital y las organizaciones privadas que ejercen funciones públicas o vinculadas al Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano deberán preseleccionar los candidatos a un cargo para los puntos de atención a la ciudadanía teniendo en cuenta el perfil y competencias mínimas señaladas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y por los estándares vigentes.

La Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en el marco del artículo 8 numeral 3 del presente Decreto, orientará la conformación de una planta de servidores públicos, con perfiles adecuados y con procesos de formación constante, que permitan una aplicación coherente de los estándares de servicio, capacidad instalada y capacidad de cambio organizacional para los retos del servicio.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

Parágrafo Primero: El perfil y las competencias mínimas referidas en este artículo serán revisados periódicamente por la entidad competente y se ajustarán de acuerdo a las necesidades del servicio.


Parágrafo Segundo: Como propósito estratégico, las entidades que forman parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía harán las previsiones y el esfuerzo necesario para realizar la implementación de lo previsto en el artículo 8 numeral 3 y este artículo.

Artículo 14º.-Dirección y Coordinación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. La Secretaría General a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano ejercerá la dirección y coordinación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases.

Parágrafo: La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano desarrollará protocolos para garantizar los estándares de servicio y la permanencia de las entidades en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, los cuales serán de obligatorio cumplimiento por todos los actores del servicio.

Artículo 15º.-Responsables de la implementación del modelo de servicio de atención a la ciudadanía. La implementación del Sistema de Servicio de Atención a la Ciudadanía será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio, realizando la planeación y apropiación de los recursos necesarios para ello en sus respectivos Planes de Desarrollo Distrital, locales, operativos anuales de inversión, Sistemas de Gestión entre otros. Para tal fin, cada actor del servicio designará al Jefe de Servicio al Ciudadano, el Director de Usuarios, Jefe de Atención al Cliente o quien para el efecto tuviera asignadas tales funciones y con facultad decisoria,



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

como responsable de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Secretaría General a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano acompañará dicho proceso.


Parágrafo Primero: A partir de la fecha de publicación de este Decreto, los actores del servicio deberán iniciar la adecuación de los puntos de servicio de atención a la ciudadanía ya existentes, a los componentes mínimos establecidos en la presente Política Pública.

Parágrafo Segundo: El Defensor del Ciudadano será garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Parágrafo Tercero: La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano será la responsable de coordinar y liderar las líneas de acción de implementación del presente Decreto.

Artículo 16º.-De la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. Será la encargada de articular y orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como, velar por mantener estándares de calidad en la Red CADE y la ejecución de funciones y la prestación de servicios que comprometan a los organismos o entidades pertenecientes a diferentes Sectores Administrativos de Coordinación del Distrito.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

La Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía estará integrada por:


“El Secretario/a General de la Alcaldía Mayor de Bogotá o su Delegado quien presidirá la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano. El Director Distrital de Servicio al Ciudadano o su delegado, quien además hará las veces de Secretario de la Comisión; los Jefes de Servicio al Ciudadano de las Entidades Distritales, los Gerentes Comerciales, o sus delegados, de las entidades participantes en la Red CADE.

Parágrafo Primero: Los miembros integrantes de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía podrán delegar su participación únicamente en servidores(as) públicos(as) del nivel directivo que tengan bajo su responsabilidad el desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio, de conformidad con el parágrafo del artículo 3° del Decreto Distrital 546 de 2007.

Artículo 17º.-Son funciones de la Comisión intersectorial de Servicio a la Ciudadanía las siguientes:

- a. Articular y orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- b. Formular recomendaciones para optimizar el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.
- c. Velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en el Distrito Capital.
- d. Definir planes conjuntos para optimizar el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

e. Establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicios a la Ciudadanía.

f. Adoptar y modificar su reglamento interno.

Artículo 18º.-Seguimiento, y evaluación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano. Será responsabilidad de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano la evaluación y el seguimiento de la presente política.

DECRETO 392 DE 2015

(Octubre 05)


"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"

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las que le confiere el numeral 4 del artículo 38 del Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 257 de 2006 y,

CONSIDERANDO:




 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

Que la Constitución Política en su artículo 2° establece que los fines esenciales del Estado son 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 se 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 literal f) del artículo 48° del Acuerdo Distrital 257 de 2006, mediante el cual se estableció la estructura, organización y funcionamiento de la 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.




 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

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 requerimientos, establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios de la entidad y conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos.

Que en el marco de lo establecido en el literal e) del artículo 18º del Decreto Distrital 267 del 2007, mediante el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de esta entidad, adelantó un ejercicio diagnóstico sobre la efectividad y el rol de la figura del Defensor en el Distrito Capital en relación con las quejas y reclamos de la ciudadanía, para lo cual se realizaron gestiones interinstitucionales entre la Secretaría General y la Veeduría Distrital, con el respaldo académico de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, que concluyó en un estudio que identificó entre otras las siguientes dificultades: Falta de claridad en el alcance de la figura; duplicidad de funciones y actividades adicionales a las asignadas sin el reconocimiento de las mismas y poco respaldo institucional, bajo nivel de autonomía e independencia cuando la figura no recae en el nivel directivo impidiéndole actuar con imparcialidad; bajo nivel de confianza de los ciudadanos en la figura e imposibilidad de cumplir con sus altas expectativas y en consecuencia, se concluyó la necesidad de lograr un nuevo diseño institucional de la figura del Defensor del Ciudadano.




 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

Que los resultados del estudio sobre la efectividad del Defensor 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 Defensor 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 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 Defensor 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; y asimismo determina que cada uno de los acto-



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

res 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 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 Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, determinando que debe ser ejercido por el representante legal o un delegado del nivel directivo 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.

Que, en mérito de lo expuesto,

DECRETA:

Artículo 1°. - En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medi-



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

das administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

Parágrafo 1º: Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo.


Parágrafo 2º: El representante legal dictará los lineamientos al interior de cada entidad y/o organismos distritales, con el fin de determinar la debida implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materias 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.

Artículo 2º.- El Defensor de la Ciudadanía ejercerá las siguientes funciones:

a. 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 relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

b. 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



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.

c. 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.


d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

e. 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.

f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

Artículo 3º.- La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, coordinará la debida implementación de la figura del Defensor de la Ciudadanía, para ello solicitará y consolidará los respectivos informes y documentos técnicos, que elaboren los Defensores de la Ciudadanía en el marco del seguimiento a la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUER- DO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

Artículo 4°. - Las entidades y organismos distritales contarán con un periodo de cuatro (4) meses para la implementación de las decisiones aquí adoptadas, contados a partir de la fecha de la publicación del presente decreto.

Artículo 5°. - El presente decreto deroga todas las normas y disposiciones que le sean contrarias, y deja sin efectos la Directiva 003 de 2007, la Circular 051 de 2007, la Circular 067 de 2010 de la Secretaría General.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá D.C., a los 05 días del mes de octubre del año 2015


NOTA: Publicado en el Registro Distrital 5688 de octubre 06 de 2015

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SECRETARIA GENERAL ALCAL- DÍA MAYOR DE BOGOTÁ

OBJETIVO GENERAL

El objetivo fundamental de este Manual es establecer procedimientos y protocolos para la operación cotidiana del servicio, los cuales deben observar los servidores, servidoras y particulares que por su razón de ser, funciones y/o actividades participan en el Ciclo de Servicio a la Ciudadanía.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

OBJETIVOS ESPECIFICOS


- Desarrollar y fortalecer en los servidores y servidoras y colaboradores asignados al servicio y atención a la ciudadanía, destrezas y habilidades contenidas en la Competencia organizacional "Orientación al Usuario y al Ciudadano".
- Promover en los servidores y servidoras la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades y peticiones de los usuarios y de la ciudadanía en general.
- Divulgar los protocolos de servicio a la ciudadanía por canal, como herramienta orientadora de los servidores y servidoras de puntos de contacto.

2. ALCANCE

El presente Manual, está dirigido a todos los funcionarios involucrados en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Aquí se identifican el rol de los servidores, servidoras y particulares que participan en el Ciclo de Servicio. Igualmente, se describen los factores claves, atributos y protocolos de atención, los cuales son aplicables en las Entidades y Organismos que componen la Administración Distrital y Entidades Nacionales o Privadas que ofrecen sus servicios a través de los diferentes canales y medios de interacción del Distrito Capital.

En la Constitución Política de Colombia en los Artículos 2, 123, 209 y 270 se señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del acceder a la información y los servicios.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015


“La Constitución Política de Colombia de 1991, establece en el Artículo 209, que la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos y ciudadanas, y debe estar basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del estado. De igual manera estipula que

las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Por otra parte, crea a Bogotá como Distrito Capital, a cuyas administraciones distritales les corresponde garantizar el desarrollo integrado de la ciudad y la eficiente prestación de los servicios a cargo del Distrito.

En este sentido, la Administración Distrital mediante Acuerdo 257 de 2006, adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., entidad que tiene a su cargo “la formulación de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales al ciudadano y de acercamiento de la Administración Distrital al ciudadano”, cuyas normas legales vigentes tanto a nivel nacional como distrital, aplicables para la atención de servicio a la ciudadanía en sus diferentes canales (presencial, virtual y telefónico), se mencionan de manera explícita en el Lineamiento del Modelo de servicio a la ciudadanía.”



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

VI. NORMATIVIDAD DISTRITAL

ACUERDO 257 DE 2006

"POR EL CUAL SE DICTAN NORMAS BÁSICAS SOBRE LA ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ORGANISMOS Y DE LAS ENTIDADES DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL, Y SE EXPIDEN OTRAS DISPOSICIONES"


Artículo 3º. Principios de la función administrativa distrital. La función administrativa distrital se desarrollará en consonancia con el interés general de la ciudadanía y los fines del Estado

Social de Derecho y se llevará a cabo atendiendo los principios constitucionales y legales de democratización y control social de la Administración Pública Distrital, moralidad, transparencia, publicidad, igualdad, imparcialidad, efectividad, economía, celeridad y buena fe, así como a los principios de distribución de competencias, coordinación, concurrencia, subsidiaridad y complementariedad.

Las autoridades distritales desarrollarán sus actuaciones observando los principios enunciados en el presente artículo con el fin de garantizar la efectividad y materialización de los derechos humanos sean ellos individuales o colectivos, propiciar la participación social en las decisiones públicas y lograr la integración dinámica entre la Administración Distrital y los habitantes del Distrito Capital.

Artículo 5º. Moralidad, Transparencia y Publicidad. La gestión administrativa distrital se realizará con pulcritud y transparencia, con la debida diligencia y cuidado que permitan que las personas conserven la confianza en el Distrito y se aperso-



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

nen de él. La servidora o el servidor público en el desempeño de sus funciones deben tener presente que su función está orientada por el interés general, el cumplimiento de la ley y el mejoramiento del servicio.


Artículo 8°. Economía y Celeridad. La actuación de la Administración Distrital procurará que los procedimientos se utilicen para agilizar las decisiones, que los procesos se adelanten en el menor tiempo y costo posibles, facilitando a la ciudadana y al ciudadano sus gestiones ante la Administración, exigiendo para ello sólo los requisitos legales.

Artículo 9°. Buena fe. La Administración Distrital fundamentará sus relaciones y actuaciones en el principio constitucional de la buena fe, fortaleciendo la firme confianza entre los particulares y quienes ejercen funciones administrativas.

Artículo 42. Participación ciudadana y control social. La Administración promoverá la participación ciudadana en cada una de las etapas de la gestión pública, fortaleciendo los espacios de interlocución Gobierno - ciudadanía e impulsando la concertación entre las aspiraciones ciudadanas y las iniciativas de las entidades distritales.

"Artículo 48. Naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría General. La Secretaría General es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucio-



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

nal, **el mejoramiento del servicio a la ciudadana y ciudadano**, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico.

Además de las atribuciones generales establecidas en el presente Acuerdo para las secretarías, la Secretaría General, D.C., tiene las siguientes funciones básicas:

a). Prestar los servicios administrativos que el Alcalde o Alcaldesa Mayor requiera para el ejercicio de sus atribuciones.

b). Formular, adoptar, orientar y coordinar las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa distrital y su modernización, a través del mejoramiento de la gestión y de las estrategias de información y comunicación, de la utilización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos e informáticos, y del desarrollo de las funciones de organización, dirección, control y seguimiento.


d). Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin la Secretaría General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias.

e)

f)

g). Realizar seguimiento y monitoreo a las políticas, programas y/o proyectos de interés prioritario para la ciudad, en aras de **fortalecer la Gestión Pública Distrital, la eficiencia administrativa** y la transparencia organizacional.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

“POR EL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y DE OBRAS PÚBLICAS PARA BOGOTÁ D.C. 2016 - 2020 “BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS”

CAPÍTULO VIII

EJE TRANSVERSAL 4: GOBIERNO LEGÍTIMO, FORTALECIMIENTO LOCAL Y EFICIENCIA

Artículo 56. Definición - Gobierno Legítimo y Eficiente


Este eje transversal prevé las acciones para restaurar la confianza institucional y el buen gobierno de la ciudad tanto en el nivel distrital como en el local, de forma tal que esté orientado al servicio ciudadano y que incorpore como práctica habitual el evaluar las diferentes alternativas para optimizar los procedimientos y costos de la prestación de los servicios procurando siempre la mejor relación costo-beneficio. Promoverá la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción, incentivando además la participación ciudadana

Artículo 57. Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía

El objetivo de este programa es consolidar una gestión pública más transparente, eficiente y dispuesta a ofrecer un mejor servicio al ciudadano.

Artículo 58. Modernización institucional



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

El objetivo de este programa es modernizar la estructura de la administración pública distrital en sus componentes intersectoriales (transversales) y sectoriales (verticales), así como su infraestructura física

VII. COMPETENCIA DEL CONCEJO DE BOGOTA

Decreto Ley 1421 de 1993:

“ARTICULO 12. ATRIBUCIONES. Corresponde al Concejo Distrital, de conformidad con la Constitución y a la ley:


1. Dictar las normas necesarias para garantizar el adecuado cumplimiento de las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del Distrito.

(...)

Num. 25 "Cumplir las demás funciones que le asignen las disposiciones vigentes",

“ARTICULO 13. INICIATIVA. Los proyectos de acuerdo pueden ser presentados por los concejales y el alcalde mayor por conducto de sus secretarios, jefes de departamento administrativo o representantes legales de las entidades descentralizadas. El personero, el contralor y las juntas administradoras los pueden presentar en materias relacionadas con sus atribuciones. De conformidad con la respectiva ley estatutaria, los ciudadanos y las organizaciones sociales podrán presentar proyectos de acuerdo sobre temas de interés comunitario.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

VIII. CONSIDERACIONES DE LA INICIATIVA

Respecto al presente Proyecto de Acuerdo, rendí PONENCIA NEGATIVA para primer debate, por las siguientes razones:

1. Que el Concejo de Bogotá no tiene la competencia para presentar el Proyecto de Acuerdo, teniendo en cuenta lo dispuesto por el numeral 9 del artículo 38 del Decreto Ley 1421 de 1993.

2. Que el Artículo 6 del Acuerdo 638 del 2016, atribuyó a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá la función básica de (...) “ reglamentar lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias ”².


3. 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", en su artículo Primero (1°) indica que “ En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía”³.

4. Finalmente, el artículo 2 del Decreto 425 de 2016, le asignó a la Secretaría General de la Alcaldía, la función de “Formular, orientar y coordinar, las políticas

² Concepto entregado por la administración

³ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=63143>




 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

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”.

Sin embargo, en la Sesión de la Comisión de Gobierno de fecha 3 de septiembre del año en curso, el autor del proyecto solicitó que se conformara una Comisión Accidental; El informe se rindió en la sesión del día 08 de septiembre, su coordinador el Honorable Concejal Pedro Santisteban, manifestó que el articulado fue concertado con el Subsecretario de Servicios de la Ciudadanía de la Secretaria de Gobierno Doctor Fernando Estupiñan, el cual ratificó que “la administración participó en el acuerdo o la concertación del texto que se puso en consideración y se tuvieron en cuenta los diferentes argumentos que se presentaron , asimismo se tuvo en cuenta la preocupación que tienen los diferentes concejales con respecto a la prestación del servicio, sobre todo en el sector de la salud; La redacción que esta propuesta recoge y tiene como intención, por un lado es mejorar significativamente el servicio a la ciudadanía a través de mejores estándares y por otro lado, está el del defensor del ciudadano, con el cual el acuerdo le estaría dando herramientas a la Secretaria General para poder promover la implementación de la política del servicio a la ciudadanía con una matriz de metas, de indicadores, de presupuesto bien establecido, para poder realizar seguimiento al cumplimiento de la política de la ciudadanía y los manuales de servicio a la ciudadanía, que son herramientas que nos permiten garantizar los adecuados estándares y unos acuerdos a nivel de servicio que permiten relacionarse con las entidades a nivel local y nacional, contribuyendo a cumplir con la política de servicio a la ciudadanía y llegar a un estándar de la calidad en la prestación del servicio”. Esto demuestra que la administración le dio viabilidad técnica, jurídica y presupuestal a la propuesta del Concejal Marco Fidel Ramírez.



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

Por la anterior razón, y con la viabilidad de la administración, mi voto fue positivo en la aprobación del presente Proyecto de acuerdo en la Comisión de Gobierno.

IX. CONCLUSIÓN DE LA PONENCIA.

Con fundamento a las anteriores consideraciones rindo **PONENCIA POSITIVA** para segundo debate al Proyecto de Acuerdo N° 346 de 2018, “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía y se fortalece y visibiliza la función del defensor del ciudadano en las entidades del distrito y se dictan otras disposiciones.”.


IX. IMPACTO FISCAL

De acuerdo a lo expuesto por el autor el Proyecto de Acuerdo 346 de 2018 no genera ningún impacto fiscal. Por otra parte, la Secretaría de Hacienda, por su parte dice que, en relación con este mismo tema expuesto en el Acuerdo 060 de 2018 y consultadas las entidades, la propuesta no es viable desde el punto de vista financiero.

Atentamente,

Original firmado
RICARDO ANDRÉS CORREA MOJICA
Honorable Concejal (Ponente)



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

TEXTO DEFINITIVO DEL PROYECTO DE ACUERDO No. 346 de 2018, APROBADO EN LA SESIÓN DE LA COMISIÓN SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO REALIZADA EL DÍA 08 DE SEPTIEMBRE DE 2018

PROYECTO DE ACUERDO 346 DE 2018

“POR EL CUAL SE PROMUEVEN ACCIONES PARA LA ATENCION RESPECTUOSA, DIGNA Y HUMANA DE LA CIUDADANIA Y SE FORTALECE Y VISIBILIZA LA FUNCION DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES DEL DISTRITO Y SE MODIFICA EL ARTICULO 3 DEL ACUERDO 630 DE 2015 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.

EL CONCEJO DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL


En uso de sus atribuciones legales, en especial las que le confiere los numerales 1° y 10 del artículo 12 del decreto ley 1421 de 1993,

ACUERDA:

Artículo 1º: Modificar el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos:

Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticio-



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUERDO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

nes que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la ley 1755 de 2015.

Todas las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.


Artículo 2º: La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá adelantará las acciones necesarias, para coordinar la estandarización y homogenización de la prestación de servicios, para lograr los más altos niveles de calidad en todas las entidades del Distrito, mediante la adopción de manuales de servicio, la suscripción de acuerdos de nivel de servicio y la implementación de los principios de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Parágrafo 1º Las entidades del Distrito adoptarán los lineamientos de la Secretaría General que sean expedidos mediante documentos de política y establecerán metas, indicadores y presupuesto asociado.

Parágrafo 2º En todo caso, la atención al ciudadano en el primer punto de contacto del ciclo de servicio, se efectuará por un funcionario público.

Artículo 3. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cumplimiento de sus funciones, reglamentará el rol del defensor del ciudadano para que en cada una de las entidades del distrito se haga conocer a los ciudadanos sus derechos y



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA	CÓDIGO: GN-PR001- FO1
	PRESENTACIÓN PROYECTOS DE ACUER- DO	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

deberes, se promuevan las distintas instancias y mecanismos de interacción con la administración, y se utilicen los espacios de rendición de cuentas para informar a la ciudadanía sobre su gestión como defensor del ciudadano.

Artículo 4. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, adelantará las acciones de promoción y divulgación correspondientes y liderará el cumplimiento del presente acuerdo.

Artículo 5. Reconocimiento. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor establecerá y coordinará los parámetros y las acciones, tendientes a otorgar anualmente un reconocimiento público a las entidades del sector central y descentralizado que se destaquen, por generar e innovar en prácticas eficientes orientadas a fortalecer la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía.

Artículo 6. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

