 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO CONTROL POLÍTICO	CÓDIGO: CP-PR001-FO4
	PRESENTACIÓN PROPOSICIONES	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
 RESPETUOSA, 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
 peticiones 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



 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO CONTROL POLÍTICO	CÓDIGO: CP-PR001-FO4
	PRESENTACIÓN PROPOSICIONES	VERSIÓN: 00
		FECHA: 04 DIC. 2015

suscripción de acuerdos de nivel de servicio y la implementación de los principios de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Parágrafo 1° 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 2° 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 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.

