



RÉGIMEN LEGAL DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
Jurídica Distrital

Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Fecha de Expedición:

30/12/2019

Fecha de Entrada en Vigencia:

01/01/2020

Medio de Publicación:

Registro Distrital No. 6706 del 31 de diciembre de 2019.

Temas

La Secretaría Jurídica Distrital aclara que la información aquí contenida tiene exclusivamente carácter informativo, su vigencia está sujeta al análisis y competencias que determine la Ley o los reglamentos. Los contenidos están en permanente actualización.

DECRETO 847 DE 2019

(Diciembre 30)

Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.

En uso de sus atribuciones legales y reglamentarias, en especial las conferidas por el numeral 3 del artículo 38 y el artículo 39 del Decreto Ley 1421 de 1993, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [2](#) de la Constitución Política establece como 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 (...)”.

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. (...)”

Que el artículo [7](#) de la Ley 1437 de 2011 define los deberes de las autoridades en la atención al público frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

Que el artículo [13](#) *ídem*, modificado por el artículo [1](#) de la Ley 1755 de 2015 establece que “(...) *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma (...)*”.

Que el artículo [73](#) de la Ley 1474 de 2011 dispone que la estrategia de lucha contra la corrupción de cada entidad debe contemplar, entre otras “(...) *las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)*”

Que el artículo [76](#) *ejusdem* establece que “*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. (...)*”.

Que el Decreto Distrital [335](#) de 2006, establece la estructura de los centros de atención distritales especializados – red CADE.

Que a través del Decreto Distrital [197](#) de 2014 se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D. C., en la cual se describen los referentes conceptuales, el enfoque de derechos y los principios generales sobre los cuales se debe desarrollar dicha política.

Que el artículo [3](#) del Acuerdo Distrital 630 de 2015, modificado por el artículo [1](#) del Acuerdo Distrital 731 de 2018, establece que: “(...) *Todos los organismos y 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.*”

Que en el Decreto Distrital [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*”, se regulan aspectos relacionados con el ejercicio de la figura del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Que el artículo [46](#) del Acuerdo 257 de 2006, “*Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y la entidades de Bogotá, D.C. y se expiden otras disposiciones*”, señala 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 Acuerdo Distrital [638](#) de 2016, modificó parcialmente el Acuerdo Distrital [257](#) de 2006, creó el Sector Administrativo de Gestión Jurídica y la Secretaría Jurídica Distrital, y modificó las funciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que el artículo [3](#) del Decreto Distrital 425 del 2016, “*Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*”, establece la estructura y funciones de las dependencias de esta entidad, entre ellas, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, que tiene a su cargo la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Dirección Distrital del Sistema de Servicio a la Ciudadanía.

Que el artículo [1](#) del Decreto Distrital 668 de 2017, reglamenta los artículos [127](#) y [128](#) del Acuerdo Distrital 645 de 2016, Plan Distrital de Desarrollo 2016 - 2020 “*Bogotá Mejor Para Todos*”, en relación con el Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital - CONPES D.C. y su función de articulación en la formulación, la implementación y el seguimiento de las políticas

públicas distritales, garantizando la unidad de criterio y la coordinación de las actividades de las distintas unidades ejecutoras de la política económica y social.

Que el inciso [1](#) del artículo 7 *ídem*, modificado por el artículo [1](#) del Decreto Distrital 703 de 2018, por el cual se modifica el inciso primero del artículo 7 del Decreto Distrital 668 de 2017 dispone que: “*Las entidades distritales responsables de las políticas públicas expedidas con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Decreto, deberán elaborar o actualizar su plan de acción dentro del año y medio siguiente a la adopción del presente Acto Administrativo, para ser sometido a la aprobación del CONPES D.C.*”.

Que en cumplimiento de lo anterior, se expidió el documento CONPES D.C. Número 03 de 2019, “*Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía*”, aprobado el 24 de septiembre de 2019, el cual incluye en su respectivo Plan de Acción el objetivo específico número 2, consistente en: “*Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades*”, y estableció como meta producto el numeral 2.1.1. que dispone la expedición de: “*Decreto para regulación de aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía.*”, a cargo de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que teniendo en cuenta los cambios de estructura que tuvo el Distrito Capital con la expedición del Decreto Distrital [425](#) de 2016, que implicó la redistribución de funciones en los temas de servicio a la ciudadanía entre la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y sus dependencias, sumado a las dinámicas cambiantes del servicio al ciudadano, a la rápida evolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones y al surgimiento de nuevos canales a través de los cuales se prestan servicios a la ciudadanía, se hace necesario que a través de este decreto se establezcan y unifiquen lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, actualizando algunas definiciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y fortaleciendo la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Que en consecuencia, es pertinente derogar las disposiciones contenidas en los Decretos Distritales [335](#) de 2006 y [392](#) de 2015.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. A través de este decreto se establecen y unifican para todas las entidades que conforman el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones contenidas en el presente decreto serán de obligatorio cumplimiento por parte de todas las entidades que conforman el Distrito Capital.

Artículo 3. Definiciones. Para la aplicación e interpretación del presente decreto se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

3.1. **Accesibilidad:** Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

3.2. Agendamiento: Es el servicio que permite a los usuarios solicitar atención en el canal presencial, a través del canal telefónico o virtual.

3.3. Enfoque diferencial: Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

3.4. Petición ciudadana: Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.

3.5. Repositorio: Se refiere al espacio virtual en el que se encuentra almacenada información de una temática determinada.

3.6. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley [1437](#) de 2011, sustituido por el artículo [1](#) de la Ley 1755 de 2015.

3.7. Trámite: Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

Artículo 4. Principios. El presente decreto se rige por los principios establecidos en el artículo [6](#) del Decreto Distrital 197 de 2014, “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C.*”, como son: ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad.

Artículo 5. Modificar el artículo [2](#) del Decreto Distrital 197 de 2014, el cual quedará así:

“Artículo 2. Servicio a la Ciudadanía: *Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna”.*

Artículo 6. Modificar el artículo [5](#) del Decreto Distrital 197 de 2014, el cual quedará así:

“Artículo 5. Sobre la corresponsabilidad ciudadana: *Los ciudadanos como una forma de corresponsabilidad al relacionarse con la administración pública, al ejercer sus derechos, acceder a trámites y servicios y al participar en las instancias que definen la oferta pública de servicios, deben hacerlo con respeto de las normas, los plazos, y de los servidores públicos”.*

Artículo 7. Modificar el artículo [11](#) del Decreto Distrital 197 de 2014, el cual quedará así:

“Artículo 11. Del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía: Es un modelo de interacción entre Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas y organismos y ciudadanía, mediante el cual se facilita el acceso a la información, la prestación de servicios, el acceso a trámites y el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios”.

Artículo 8. Modificar el artículo [12](#) del Decreto Distrital 197 de 2014, el cual quedará así:

“Artículo 12. Red CADE: Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía que se compone del canal presencial (SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y RapiCADE), canal telefónico (Línea 195 Bogotá) y canal virtual (SuperCADE Virtual y Guía de Trámites y Servicios).

a) Canal presencial:

1. CADE: Centro de Atención Distrital Especializado donde empresas prestadoras de servicios públicos, la administración distrital y nacional, ofrecen sus servicios a la ciudadanía y se facilita el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios. En sus instalaciones se pueden atender hasta trescientos ciudadanos simultáneamente.

2. SuperCADE: Centro de servicios donde empresas prestadoras de servicios públicos, la administración distrital y nacional, ofrecen sus servicios a la ciudadanía y se facilita el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios. En sus instalaciones se pueden atender más de trescientos ciudadanos simultáneamente.

3. SuperCADE Móvil: Es la estrategia de atención móvil que articula a las diferentes entidades, del orden distrital, nacional y privado que ejercen funciones públicas para la prestación de un servicio integral en el ámbito local, donde se ofrece a la ciudadanía información y acceso a programas y trámites, prestando un servicio más amable y efectivo, en diferentes zonas de la ciudad.

4. RapiCADE: Son centros especializados de servicio de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales, servicios públicos, y cualquier otro pago relacionado con la oferta de servicios de la Red CADE.

b) Canal telefónico:

1. Línea 195 Bogotá: Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE, a través de su teléfono fijo, celular y chat, las 24 horas del día, de domingo a domingo. La fuente de información de la Línea 195 Bogotá es la Guía de Trámites y Servicios.

c) Canal virtual:

1. Guía de Trámites y Servicios: Es el sistema de información distrital que acerca la Administración Distrital con la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades y demás entidades participantes en la Red CADE.

2. SuperCADE Virtual: Todos aquellos medios de interacción de carácter virtual y por medio de los cuales se ofrecen servicios ciudadanos digitales, incluido el recaudo, así como servicios que complementan la prestación de servicios en el canal presencial”.

CAPITULO II

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Artículo 9. Estrategia de caracterización de ciudadanos. Con el propósito de estructurar mecanismos idóneos para la entrega efectiva del portafolio institucional, la racionalización de trámites y la prestación de servicios relevantes para la ciudadanía, las entidades distritales deberán llevar a cabo procesos de caracterización que les permita conocer las condiciones, necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Artículo 10. Estrategia de lenguaje claro. Las entidades distritales deberán implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos. Para estos efectos, las entidades podrán seguir los lineamientos expedidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mediante la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital.

Artículo 11. Adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación. Las entidades distritales deberán adoptar el modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía que diseñe la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 12. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos. El personal que tiene por función servir directamente a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, deberá conocer de forma detallada la estructura organizacional de la entidad, el portafolio institucional y sus requisitos, los canales de atención y las funciones de la entidad. Sus actuaciones de cara a la ciudadanía deberán ser desarrolladas con solidaridad y vocación de servicio.

Parágrafo 1. Cada entidad distrital deberá adoptar los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o deberá contar con un manual de servicio en el que se definan los lineamientos para la atención a la ciudadanía homologado con el anterior.

Parágrafo 2. Cada entidad distrital deberá incluir en los planes de formación, temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía como tema estratégico en la gestión pública, e impartirlos de forma integral a todos los servidores públicos que hacen parte de la organización.

Parágrafo 3. En los programas de inducción y reinducción se deberán incluir contenidos relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. La programación de los procesos de formación en las entidades distritales deberá proyectarse sin perjuicio de las convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

CAPITULO III

DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Artículo 13. Defensor de la Ciudadanía: En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal.

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

Parágrafo 2. Las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor, podrán conformar mediante acto interno

del jefe del organismo, un Grupo Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia.

Parágrafo 3. El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.

Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía: El defensor de la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Parágrafo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expedirá en un plazo no mayor a nueve (9) meses, el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía, y el cual debe ser adoptado por las entidades y organismos del Distrito.

CAPITULO IV

GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Artículo 15. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo [1](#) de la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo. En caso que la entidad distrital cuente con un sistema diferente para la gestión de peticiones ciudadanas, tendrá un (1) año a partir de la publicación del presente decreto para adoptar e implementar de forma definitiva el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para lo cual, podrá solicitar asistencia técnica a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Artículo 16. Administración del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas será administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para lo cual podrá establecer las denominaciones y marcas que considere pertinentes para el posicionamiento del sistema de cara a la ciudadanía.

Artículo 17. Administradores funcionales del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Cada entidad distrital deberá designar dos (2) administradores funcionales, responsables de generar y transferir conocimiento en el uso y manejo del sistema al interior de la entidad, los cuales deberán solucionar los requerimientos funcionales relacionados con el mismo.

Parágrafo. Los requerimientos funcionales que cada entidad distrital no pueda resolver de forma directa, deberán ser informados únicamente a través del canal que disponga para tales efectos la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Artículo 18. Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción y quejas con posible connotación disciplinaria. Las denuncias por actos de corrupción, así como las quejas con posible connotación disciplinaria deberán ser radicadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y trasladadas a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de cada entidad o quien haga sus veces, así como a la Veeduría Distrital.

Parágrafo. Cada entidad distrital deberá establecer un procedimiento para la protección de los datos personales del denunciante de posibles actos de corrupción y hacerlo público a los ciudadanos, conforme a las disposiciones de la Ley [1581](#) de 2012 “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*” y el Decreto [1377](#) de 2013 “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1581](#) de 2012*”.

Artículo 19. Buzón de sugerencias. Las entidades distritales podrán implementar los buzones de sugerencias como estrategia para mejorar la calidad de servicio a la ciudadanía; caso en el cual, deberán abrirlo cada tres (3) días hábiles una vez finalice el horario de atención al público y en caso de encontrar una petición ciudadana que requiera un pronunciamiento de fondo, se dará como fecha de radicación el día hábil siguiente a su apertura.

CAPITULO V

INSTANCIAS DE DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN

Artículo 20. Modificar el artículo [14](#) del Decreto Distrital 197 de 2014, el cual quedará así:

“Artículo 14. Dirección, Orientación y Coordinación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía será la encargada de orientar la formulación, implementación y adopción de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales a la ciudadanía; así como, la coordinación, desarrollo e implementación del seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, por las entidades y organismos distritales cualquiera que sea el canal, en los términos descritos en el Decreto Distrital [425](#) de 2016”.

Artículo 21. Modificar el artículo [16](#) del Decreto Distrital 197 de 2014, el cual quedará así:

“Artículo 16. De la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. Tiene por objeto orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como coordinar y articular la actuación de las organizaciones públicas y privadas que participan en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y concurren en la prestación de servicios mediante el modelo multicanal de servicio a la ciudadanía Red CADE.

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

1. El Secretario(a) General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., quien presidirá la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía;
2. El Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía, quien además ejercerá la Secretaría Técnica de la Comisión;
3. El Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía;
4. Los Jefes de Servicio a la Ciudadanía de las Entidades Distritales, los Gerentes Comerciales de las entidades públicas y/o privadas que participan en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y concurren en la prestación de servicios mediante el modelo multicanal de servicio a la ciudadanía Red CADE.

Parágrafo 1. 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 o asesor que tengan bajo su responsabilidad el desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de conformidad con el parágrafo del artículo 3 del Decreto Distrital 546 de 2007.

Parágrafo 2. Podrá citarse en calidad de invitado con voz y sin voto, a otras dependencias de las entidades distritales y/o representantes de entidades de orden nacional, según lo considere necesario el Comité.

Parágrafo 3. La Veeduría Distrital podrá participar en la Comisión Intersectorial en calidad de invitado”

Artículo 22. Modificar el artículo 17 del Decreto Distrital 197 de 2014, el cual quedará así:

“Artículo 17. Funciones. Son funciones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía las siguientes:

- a. Articular y coordinar la actuación de las diferentes entidades públicas y privadas que implementan la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para que se cumpla el ciclo de políticas públicas desde la formulación, ejecución, monitoreo, seguimiento hasta la evaluación.
- b. Garantizar la coordinación de los actores del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, conforme al artículo 7 del presente decreto.
- c. Efectuar el seguimiento a la gestión intersectorial y proponer acciones para mantener altos estándares de servicio en los diferentes canales de interacción con la ciudadanía en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- d. Adoptar y modificar su reglamento interno”.

CAPITULO VI

LINEAMIENTOS SOBRE SERVICIOS Y TRÁMITES

Artículo 23. Registro de trámites. Sin perjuicio del registro de trámites que debe hacer toda entidad pública en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), las entidades de la Administración Distrital deberán mantener actualizada la información referente a trámites y otros procedimientos administrativos en la Guía de Trámites y Servicios.

Artículo 24. Servicios ciudadanos digitales. Todas las entidades de la Administración Distrital deberán ofrecer sus trámites y servicios a través del canal virtual asegurando el cumplimiento de los principios de accesibilidad inclusiva, escalabilidad, gratuidad, libertad de entrada al mercado, libre elección y portabilidad, privacidad por diseño y por defecto, seguridad, privacidad y circulación restringida de la información, y usabilidad.

Parágrafo. Las entidades podrán ofrecer trámites y servicios virtuales de manera gradual hasta alcanzar el 100% de su oferta el 31 de diciembre de 2022.

Artículo 25. Espacios de atención a la ciudadanía. Las entidades distritales deberán llevar a cabo las acciones necesarias para contar con espacios accesibles de cara a la ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos establecidos en las normas vigentes sobre la materia.

Artículo 26. Agendamiento. Las entidades del Distrito Capital deberán de manera gradual implementar la estrategia de agendamiento previo de atención a la ciudadanía, teniendo en cuenta los lineamientos de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 27. Repositorio de Instrumentos Técnicos. La Secretaría General dispondrá en su página web un repositorio en el que se consolidarán los instrumentos técnicos que faciliten la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. Los cuales deberán ser adoptados por las entidades distritales de acuerdo con su capacidad operativa, administrativa y financiera.

CAPITULO VII

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA LA RED CADE

Artículo 28. Administrador de la Red CADE: La administración de la Red CADE será ejercida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., la cual tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Autorizar el ingreso a cualquiera de los puntos y/o canales de la Red CADE de los organismos, empresas, entidades públicas y privadas que tienen interés en participar en la Red CADE.
2. Garantizar el acceso de las organizaciones aliadas o tutores, a todos los puntos y canales de la Red CADE.
3. Formular e implementar estrategias para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía frente los organismos, empresas, entidades públicas y privadas que participan en la Red CADE.
4. Formular propuestas para nuevos servicios y el mejoramiento de los existentes en la actividad de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales, así como, en la recepción de pagos de servicios públicos en general.
5. Aprobar la apertura y puesta en marcha de nuevos puntos de servicio.

6. Elaborar y difundir el manual de facturación y cobro.

7. Proponer los estándares que hagan parte de los acuerdos de nivel de servicio que se suscriban entre la Secretaría General y toda organización que participe en la Red CADE.

8. Modificar los servicios y la cobertura de puntos en los RapiCADE y asignar las tutorías.

Parágrafo. Las entidades privadas encargadas del recaudo de servicios públicos y demás pagos tendrán que ser entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera o contar con convenios con entidades vigiladas por ésta.

Artículo 29. Vinculación y prestación de servicios en la Red CADE. Los organismos, empresas o entidades nacionales o distritales interesadas en prestar servicios en cualquiera de los canales y puntos de atención de la Red CADE, suscribirán convenios y contratos con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., mediante los cuales se vinculan como participantes de la Red CADE. Los mencionados contratos y convenios incluirán acuerdos de nivel de servicio con el fin de estandarizar las condiciones de prestación del servicio.

Artículo 30. Tutoría. La figura de tutoría consiste en una alianza entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y un organismo, empresa o entidad privada para poner a disposición de la ciudadanía puntos de atención y/o recaudo, CADE y RapiCADE, y habilitar la prestación de sus servicios de atención y recaudo en la Red CADE. Para la formalización del rol de tutor por parte de un aliado se deberá suscribir un convenio entre la entidad privada tutora y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Artículo 31. Responsabilidades del Tutor. El tutor tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Asumir los costos que demande la disposición del sitio o espacio físico en donde funcione el punto de atención en la Red CADE objeto de la tutoría, a excepción de los casos en los cuales los puntos de atención funcionen en predios de propiedad del Distrito Capital.

2. Asumir el pago de los costos por la provisión de los servicios de vigilancia, aseo, cafetería, y servicios públicos con excepción de los servicios de telefonía e internet.

3. Realizar el mantenimiento y reparaciones locativas necesarias, de manera oportuna, para el adecuado funcionamiento del punto de atención.

4. Las demás que se definan en el marco del convenio que se suscriba entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor D.C., y el organismo, entidad privada o empresa tutora.

Parágrafo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., podrá actuar como tutor de puntos de atención bajo la modalidad CADE y RapiCADE con el fin de mantener altos estándares de calidad en la prestación del servicio y garantizar una adecuada cobertura.

Artículo 32. Adopción e implementación. Las entidades distritales deberán implementar las disposiciones contenidas en el presente decreto dentro de los nueve (9) meses siguientes a su publicación salvo lo contenido en el parágrafo del artículo 15 y en el parágrafo del artículo 24 del presente decreto.

Parágrafo. Se deberán hacer los respectivos ajustes a los procesos y/o procedimientos internos a que haya lugar para la efectiva implementación del decreto.

Artículo 33. Transitorio. Los contratos y convenios que se encuentran vigentes en el momento de entrar en vigencia el presente decreto, continuarán ejecutándose en las mismas condiciones

pactadas hasta el vencimiento de su plazo de ejecución.

Artículo 34. Vigencia y derogatorias. El presente decreto rige a partir del día siguiente a la fecha de su [publicación](#) y modifica los artículos [2](#), [5](#), [11](#), [12](#), [14](#), [16](#) y [17](#) del Decreto Distrital 197 de 2014, deroga los Decretos Distritales [335](#) de 2006 y [392](#) de 2015.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los 30 días del mes de diciembre del año 2019.

ENRIQUE PEÑALOSA LONDOÑO

Alcalde Mayor

RAÚL JOSE BUITRAGO ARIAS

Secretario General