



POLITICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ. D.C.

El Concejo de Bogotá, D.C., como corporación político-administrativa de elección popular ejerce su competencia como suprema autoridad del Distrito Capital, vigila la gestión de la administración Distrital, expide normas que promueven el desarrollo integral de sus habitantes y elige a los servidores públicos distritales conforme a lo establecido en el Reglamento Interno del Concejo y la normatividad vigente.

La Corporación orientada a fortalecer y mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía, se compromete a responder en forma oportuna, digna, incluyente, respetuosa, cálida y decorosa cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que realice la comunidad.

Por lo anterior, el Concejo de Bogotá, D.C., acoge en lo pertinente la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía promulgada mediante Decreto 197 de 2014, , adoptando por ser afines a la misionalidad y funciones de la entidad, los artículos 1° al 11, y los artículos 14 y 15. En relación con los canales de comunicación y los procesos de selección de los funcionarios adscritos al Proceso de Atención al Ciudadano, la entidad se aparta de la citada política, y establece lineamientos y procedimientos propios.

En consecuencia, el *"Manual de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá, D.C."* fundado en valores, principios orientados a fortalecer y mejorar la atención a la ciudadanía, establece los siguientes lineamientos que deben tener en cuenta los funcionarios y contratistas de la Corporación en la atención a los ciudadanos y/o representantes de los demás grupos de interés, así:

1. Garantizar la respuesta diligente y oportuna a las manifestaciones de la totalidad de personas que acuden al Concejo de Bogotá.
2. Capacitación permanente a los funcionarios y contratistas en la cultura del servicio, brindándole las herramientas y habilidades necesarias para atender los diferentes grupos sociales y población en condiciones especiales.



REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

3. Incorporar las TIC para fortalecer el diálogo permanente con la ciudadanía, orientados en la mejora continua
4. Socializar en los diferentes espacios, los canales habilitados para la atención a la Ciudadanía.
5. Generar accesibilidad a la población con necesidades especiales a los canales de comunicación y espacios físicos destinados para la atención al ciudadano.
6. Evaluar los niveles de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención brindada por el Concejo en los diversos temas requeridos, a través de los mecanismos de participación y acceso a la información.

Dada en la ciudad de Bogotá, D.C., a los

17 JUN 2019

NELLY PATRICIA MOSQUERA MURCIA
PRESIDENTE

Aprobó: Arlez Donelly Mogollón Zuñiga – Director Jurídico

Proyectó: Olga Marlene Rodríguez Vega- Asesor 105-02

