

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-PO-001
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 31-Ag-2021
		PÁGINA 1 DE 2

## 1. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 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 ejecutando principalmente dos funciones: **actividad normativa y control político**.

En cumplimiento a la actividad de carácter normativo, expide normas que promueven el desarrollo integral de sus habitantes y de la ciudad, vigila la gestión de la Administración Distrital y elige a los servidores públicos distritales conforme a lo establecido en el Reglamento Interno del Concejo y la normatividad vigente.

En virtud de lo anterior, la entidad pública está llamada a cumplir con los fines del Estado, servir a la comunidad, promover la prosperidad general garantizar la efectividad de los derechos y deberes, garantizando en cada una de sus actuaciones los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía celeridad imparcialidad y publicidad.

En ese sentido, el Concejo de Bogotá, D.C., se compromete con la ciudadanía en brindar una apropiada atención, procurando responder en forma oportuna, digna, cálida y decorosa cada una de sus peticiones, garantizando la inclusión de todos los grupos de interés sin discriminación alguna.

Por lo anterior, el Concejo de Bogotá, D.C., decide acoger parcialmente la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía, -Decreto 197 de 2014, "*Por medio del cual se adopta la política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá, D.C.*", adoptando por ser afines a la misionalidad y funciones de la entidad, los artículos 1°, 2° (Modificado por el art. 5, Decreto Distrital 847 de 2019), 3,4,5 (Modificado por el art. 6, Decreto Distrital 847 de 2019), 3,4,5 .. al 11, y los artículos 14 y15, modificada por el Decreto Distrital 847 de 2019, 6,7,8,9,10 y 11 (Modificado por el art. 7, Decreto Distrital 847 de 2019).

Respecto a los canales de comunicación y a los procesos de elección de los funcionarios adscritos al Proceso de Atención a la ciudadanía, la entidad se aparta de la citada política, por cuanto contamos canales de atención propios.

En complemento a lo anterior, la entidad elaboró el "*Manual de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá, D.C.*", a través del cual se establecen los lineamientos que deberán tener en cuenta los funcionarios y contratistas de la Corporación al momento de atender a los ciudadanos y / o representantes de los demás grupos de interés, fundado en valores, principios orientados a fortalecer y mejorar la atención a la

Por responsabilidad ambiental NO imprima este documento.

El Concejo de Bogotá establece como única documentación vigente la ubicada en la carpeta de Planeación SIG de la red interna de la Corporación, la cual entra en vigencia a partir de su aprobación, toda copia de este se considera COPIA NO CONTROLADA.

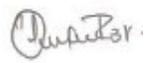
 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-PO-001
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 31-Ag-2021
		PÁGINA 2 DE 2

ciudadanía en la Corporación, a través de la implementación de diversos canales de comunicación, espacios adecuados, la incorporación de herramientas tecnológicas que permitan la inclusión de personas con capacidades diferentes.

El Objetivo principal de la presente política propiciar un acercamiento del Concejo de Bogotá, D.C., con la ciudadanía, y demás grupos de interés estableciendo canales de comunicación efectivos que permitan una atención efectiva e integral a estos grupos poblacionales dando oportuna respuesta a cada una de las solicitudes.

Así mismo se pretende contribuir con el mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía, con relación a la atención brindada por el Concejo en los diversos temas requeridos, a través de los mecanismos de participación y acceso a la información. Lograr que la atención a la ciudadanía en el Concejo de Bogotá, D.C., en los diversos temas de consulta, sea un ejemplo a seguir a nivel distrital y nacional, contribuyendo al mejoramiento de la imagen institucional.

2. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción	Fecha
01	Se actualizó la política conforme a lo establecido en el Decreto 847 de 2019  Aprobado en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 31/08/2021	31-Ago-2021

3. RUTA DE APROBACIÓN		
ELABORÓ O ACTUALIZÓ:   OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA ASESOR 105-02 Proceso de Atención al Ciudadano Dirección Jurídica	REVISIÓN METODOLOGICA OAP:   CAROLINA PARRA MARTINEZ Profesional Especializado 222-05 Oficina Asesora de Planeación	APROBÓ:   MARIA FERNANDA ROJAS MANTILLA Presidente de la Mesa del Concejo de Bogotá, D.C.