



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

346 PA 346

ACUERDO No. **731** DE 2018

()

“POR EL CUAL SE PROMUEVEN ACCIONES PARA LA ATENCIÓN RESPETUOSA, DIGNA Y HUMANA DE LA CIUDADANÍA, SE FORTALECE Y VISIBILIZA LA FUNCIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN LOS ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL DISTRITO, SE MODIFICA EL ARTÍCULO 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 1°. 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 Secretaría 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.

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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

ARTÍCULO 2°. La Secretaría 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 todos los organismos y 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 1°. Todos los organismos y 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°. La atención a la ciudadanía en el primer punto de contacto del ciclo de servicio, se efectuará por el personal vinculado para tal fin.

ARTÍCULO 3°. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cumplimiento de sus funciones, reglamentará el rol del defensor de la ciudadanía 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 de la ciudadanía.



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

ACUERDO No. **731** DE 2018

()

“POR EL CUAL SE PROMUEVEN ACCIONES PARA LA ATENCIÓN RESPETUOSA, DIGNA Y HUMANA DE LA CIUDADANÍA, SE FORTALECE Y VISIBILIZA LA FUNCIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN LOS ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL DISTRITO, SE MODIFICA EL ARTÍCULO 3 DEL ACUERDO 630 DE 2015 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

ARTÍCULO 4°. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, adelantará las acciones de promoción y divulgación correspondientes.

ARTÍCULO 5°. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

DANIEL ANDRÉS PALACIOS MARTÍNEZ
Presidente

DAGOBERTO GARCÍA BAQUERO
Secretario General de Organismo de Control

ENRIQUE PEÑALOSA LONDOÑO
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

PUBLÍQUESE Y EJECÚTESE

27 DIC 2018