



# ANALES DEL CONCEJO

## DE BOGOTÁ, D.C.

### PROYECTOS DE ACUERDO

**AÑO I N°. 2785 DIRECTOR: DAGOBERTO GARCIA BAQUERO JULIO 26 DEL AÑO 2018**

#### TABLA DE CONTENIDO

**Pág.**

<b>PROYECTO DE ACUERDO N° 346 DE 2018 PRIMER DEBATE</b> “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 DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.....	6389
<b>PROYECTO DE ACUERDO N° 347 DE 2018 PRIMER DEBATE</b> “POR EL CUAL SE ESTABLECE LA DIVULGACIÓN BÁSICA DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS EN LOS EVENTOS PÚBLICOS ORGANIZADOS POR LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL Y EL CONCEJO DE BOGOTÁ”.....	6420

### PROYECTO DE ACUERDO N° 346 DE 2018

#### PRIMER DEBATE

**“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 DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.**

#### EXPOSICION DE MOTIVOS

##### I. OBJETIVOS DEL PROYECTO

###### A. Objetivo General.

El presente Proyecto de Acuerdo tiene como objetivo general, promover acciones tendientes a lograr que se brinde una atención respetuosa, digna, cálida y confiable a los ciudadanos en cada una de las entidades del Distrito.

###### B. Objetivos Específicos.

1. Lograr que la atención al ciudadano en cada una de las entidades del Distrito, se realice desde el primer contacto del Ciclo de Servicio, por parte de una persona que trabaje directamente con la Administración Distrital.

2. Buscar que cada entidad del Distrito adecúe dentro de sus instalaciones y según el protocolo de servicio a la ciudadanía, un espacio físico que sirva de recepción y sala de espera, para garantizar un recibimiento e inicio de atención al ciudadano desde el primer contacto, de manera cálida, cómoda, respetuosa y apropiada.
3. Impulsar la aplicación óptima, efectiva y oportuna de los Manuales de Servicio al Ciudadano en cada una de las entidades del Distrito.
4. Garantizar que el personal de vigilancia y seguridad de cada entidad Distrital ejerza exclusivamente las funciones definidas por la Superintendencia de seguridad y según el rol establecido en el Manual de Servicio al Ciudadano.
5. Aumentar los niveles de la buena imagen que proyecta el servidor público de sí mismo y de la entidad Distrital que representa, desde el primer contacto, como factor determinante en la satisfacción de la ciudadanía dentro del Ciclo de Servicio.
6. Reconocer y visibilizar en cada entidad del Distrito, la importancia de las funciones que cumple el Defensor del Ciudadano, mediante la divulgación pública de su gestión, aportes y sugerencias.

## II. CONVENIENCIA DEL PROYECTO

El ciudadano es considerado por la administración Pública como su razón de ser. El Manual de Servicio a la Ciudadana de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, lo define como el eje de la administración. Además, resalta que los servidores públicos deben apropiarse del primer principio de operación **“El Ciudadano es Nuestra Razón de Ser”**.

En el Manual de Servicio al Ciudadano de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se precisa lo siguiente:

**Servidor o Servidora Pública:** “Es la persona que trabaja directamente con la Administración Distrital o con alguna de las Entidades vinculadas al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que presta un servicio público”

### SERVICIO A LA CIUDADANIA.

El Decreto 197 de 2014 lo define como **“el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido** a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad”.

Es muy claro e importante lo que especifica el Manual referido **“La adecuada prestación del servicio a la ciudadanía supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de la ciudadanía**, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna

para obtener los mismos servicios. **Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido, humano y con calidad**, ofreciendo más y mejor información sobre los trámites y servicios de la Administración, así como sus planes, su gestión y su contratación. Por ello, **es necesario fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.**”

Se infiere entonces que para dar cumplimiento a los postulados referidos anteriormente en el Manual de Servicio a la Ciudadanía relacionados con dar el lugar al ciudadano como de eje de la administración y en realidad posesionarlo como razón de ser de la administración Distrital, es indispensable como factor clave, que la atención al ciudadano se brinde a través de una persona que trabaje directamente con la Administración Distrital. Es decir, un servidor público, capacitado específicamente en los trámites y servicios de la entidad. Es así como se puede lograr que el trato, el servicio y la atención al ciudadano se dé cumpliendo con los principios de eficiencia, veracidad, oportunidad, dignidad y calidad.

En el Manual de Servicio al Ciudadano elaborado por las entidades Distritales, se identifican el rol de los servidores, servidoras, públicas y también se establece el rol de los guardas de seguridad y vigilancia, particulares que participan en el Ciclo de Servicio. Igualmente, se describen los factores claves, atributos y protocolos de atención.

Por lo anterior es fundamental que dichas entidades aumenten sus esfuerzos para que los Manuales de Servicio al Ciudadano sean aplicados desde el primer acercamiento y contacto, buscando que la prestación de los servicios se de bajo el principio de la mejora continua, con el fin de ofrecer atención de calidad, brindando una alta satisfacción a los usuarios del Sistema.

Por las consideraciones expuestas podemos concluir, que es conveniente y pertinente la presentación y aprobación de este Proyecto de Acuerdo por las siguientes razones:

1. Porque busca que los ciudadanos reciban desde el primer contacto en las entidades del Distrito, una atención respetuosa, digna, cálida y humana, por parte de una persona que trabaje directamente con la Administración Distrital, que la represente, que tenga el conocimiento necesario y cuente con los atributos, el talento y la actitud de servicio, que garantice al final la satisfacción del servicio recibido.
2. Porque es necesario fortalecer el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá, que fue adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y que en el Artículo 7º se estableció como Objetivo General. **“garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.**

3. Porque pretende que se aumenten los niveles de percepción de buena imagen que proyecta el servidor público de sí mismo y de la entidad Distrital que representa, desde el primer contacto, etapa trascendental en la cual se da la primera impresión en el Ciclo de Servicio, siendo un factor determinante cuando se pretende medir la satisfacción de la ciudadanía.
4. Es de vital importancia facilitar y motivar la interacción entre el ciudadano y la administración en la etapa del primer acercamiento y contacto, para lo cual es definitivo que cada entidad del Distrito suministre dentro del protocolo de atención al ciudadano, un espacio físico especialmente acondicionado, es decir una recepción y sala de espera que garantice que se dé un recibimiento e inicio de atención cálido, cómodo, respetuoso apropiado.
5. Porque es necesario y oportuno reconocer, exaltar y visibilizar la importancia de las funciones que cumplen los Defensores del Ciudadano dentro del Ciclo de servicio y atención al ciudadano. Es indispensable que los ciudadanos conozcan quién es su Defensor, en cada entidad del Distrito, para que puedan acudir con confianza y tranquilidad ante quien vela por que le brinden una adecuado y oportuno Servicio y además se entere oportunamente de su gestión, aportes, y sugerencias.

### III. JUSTIFICACION

En la mayoría de las entidades del Distrito **no se está dando una atención digna, respetuosa y humana en el primer contacto** que tiene el ciudadano con la entidad, ni se le da la importancia en el trato que merece, si se considera que es **la razón de ser y el eje de la administración pública**.

Es claro y evidente que existe debilidad y deficiencia en el Servicio al Ciudadano en las entidades el Distrito, en los siguientes aspectos:

1. Todas las entidades del Distrito tienen claro conocimiento que Mediante el Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá” deben elaborar un Manual de Servicio de acuerdo a los lineamientos de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección de Servicio al Ciudadano.

“El Manual de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, es un documento que busca **organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda al momento que las personas se acercan a la Administración Distrital** para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo”<sup>1</sup>.

Sin embargo, muchos ciudadanos no conocen los Manuales de Servicio a la ciudadanía que debe elaborar cada entidad Distrital, es más no es claro si todas las entidades lo tienen y en

<sup>1</sup> <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/manual-de-servicio-al-ciudadano>

las que sí se ha construido un documento que funge como Manual de Servicio al Ciudadano, es evidente que su aplicación es deficiente en perjuicio de la atención del ciudadano y de la satisfacción del ciudadano y en detrimento de la imagen de la alcaldía Mayor de Bogotá<sup>2</sup>

Además porque sin la aplicación de los Manuales de Servicio en todas las entidades del Distrito es imposible conseguir los estándares del servicio que define el artículo 11 del Decreto 197 de 2014: “Son los parámetros que permiten comparar lo que la entidad tiene definido como servicio, sus atributos y las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas, de tal forma que las brechas existentes se conviertan en acciones concretas de la operación de la entidad para ofrecer productos y/o servicios calificados como de calidad. Allí se incluyen los procesos, procedimientos, guías, protocolos emanados por la administración distrital en aras de prestar un servicio cálido y digno a la ciudadanía”.

**2. El primer contacto del ciudadano con la entidad pública** es de vital importancia en el **Ciclo del Servicio**. Es claro y cierto que una persona que trabaja directamente con el Distrito es quien debe tener la mejor disposición de atención, la mejor actitud de servicio y el mayor conocimiento de la entidad y de las premisas y características o atributos del servicio al ciudadano, para lograr la máxima satisfacción del ciudadano y así aumentar la percepción de una excelente imagen de la entidad.

Sin embargo, en la actualidad en muchas entidades del Distrito no sucede así, quién tiene el **primer contacto con el Ciudadano no es una persona que trabaja directamente con la Administración Distrital**. Sin ser de su competencia, ni estar dentro de sus funciones y mucho menos contemplado dentro del Rol dentro del Ciclo de Servicio, que define el Manual de Servicio al Ciudadano, es al personal de **Seguridad y Vigilancia** en quién sin corresponderle, sino más bien por costumbre en quien ha recaído la responsabilidad y compromiso de la atención al ciudadano, en **el primer contacto**, lo cual no debiera ser así.

El “Rol Guardas de Seguridad y Vigilancia Ciclo de Servicio” está bien definido el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá así:

*“De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada encargada de ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada en el país, se establece que **estos servicios tienen como finalidad: prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo**. Por esto, es preciso reconocer la importancia del equipo de vigilancia en el ciclo de servicio, **al ser el primer contacto con la ciudadanía** en su ingreso a cualquier punto de atención por cuanto es necesario contar con su disposición, para que una vez verificada la labor de seguridad **se direcciona a las personas al punto de información**, para que allí se les brinde la atención requerida”*.

Es claro entonces, que el personal de vigilancia y seguridad debe cumplir como su principal función la de prevención, de atentados o amenazas que puedan afectar la **Seguridad** de las personas o bienes a su cargo. No es correcto ni apropiado que el personal de vigilancia y

<sup>2</sup> <http://www.secretariageneralalcaldiamayor.gov.co/sites/default/files/2212100-MA-007.pdf>

seguridad cumpla funciones adicionales de atención al ciudadano, para las cuales no están preparados. Además porque debido a los permanentes cambios de turno e inesperados traslados no es pertinente esperar, pensar o mucho menos exigir que cumplan con esta función propia de una persona que conozca la entidad, que haya recibido capacitación adecuada, que tenga los atributos y talentos propios un servidor público.

El primer contacto, el saludo de bienvenida, la primera atención relacionada con la misión de la entidad dentro del protocolo y **Ciclo de Servicio** a la ciudadanía debe darlo un persona que trabaje directamente con dicha entidad, en especial en entidades como las Comisarias de Familias, los Hospitales ..etc. que por la característica especial de los servicios que prestan, requieren de una atención que respete el derecho a la intimidad, y la dignidad de los ciudadanos desde el primer contacto con la entidad. No puede ser posible que en muchas ocasiones tengan que explicar al personal de seguridad y vigilancia las razones o motivos por los que asisten a la entidad, para que les permitan el ingreso, porque no encuentran un Servidor Público desde el primer contacto que conozca **el protocolo** de atención para estos casos.

*"PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANIA. Son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y servidoras y la ciudadanía".(Manual de Servicio a la Ciudadanía. Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá)*

*"CICLO DE SERVICIO. Secuencia repetible de acontecimientos en que diferentes personas tratan de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en cada punto de atención. **El ciclo empieza en el primer punto de contacto entre el usuario y su organización** y termina, sólo temporalmente, cuando el usuario considera que el servicio está completo, y se reinicia cuando éste decide regresar por él. Constituye los diferentes puntos de contacto (momentos de verdad) que se dan en la relación con el ciudadano o ciudadana y marcan eventos claves de satisfacción o insatisfacción frente al servicio, y por ende la imagen de la entidad. En este ciclo, los ciudadanos y ciudadanas interactúan con servidores y servidoras que cumplen funciones diferentes (roles) y dependen de la estructura del servicio...." "(Manual de Servicio a la Ciudadanía. Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá)*

*"Rol Orientador, Anfitrión o Depurador de filas: Se encuentra al ingreso del punto de atención, en las filas, en la recepción, en el punto de información o en los módulos de asignación de turnos, según el diseño particular del punto de atención presencial. Su actividad básica es orientar a la ciudadanía mientras Permanece en el punto de atención y realiza todos sus trámites y servicios". (Manual de Servicio a la Ciudadanía. Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá)*

Aunque se tienen Manuales de Servicio al Ciudadano no se aplica de manera óptima.

**3.** En la mayoría de las Entidades del Distrito las instalaciones físicas, no son las adecuadas para lograr que el **primer contacto con el ciudadano** se realice de una manera cálida, digna y respetuosa, Es evidente que no hay un espacio físico que facilite la bienvenida, el protocolo de saludo y la recepción inicial del servicio. En la mayoría de casos se encuentran en su primer acercamiento con una puerta a medio cerrar, una ventanilla, una registradora o un obstáculo que de facto crea la distancia entre él y la persona con la que tiene su primer contacto y que actúa en representación de la entidad Distrital.

Tampoco hay un espacio adecuado y cómodo para que los ciudadanos puedan esperar a ser atendidos en sus requerimientos, con un trato digno y agradable en su **primer contacto** con la entidad Distrital. Se necesita entonces que haya una **sala de espera** con las

condiciones apropiadas, que denote la importancia y buen trato que merece el ciudadano, de acuerdo con los protocolos de atención y de servicio a la ciudadanía establecidos en los Manuales de Servicio. Esperar de pie, y/o en espacios inapropiados hace que en la primera interacción del ciudadano con la entidad cree una percepción de insatisfacción en el servicio y no facilita las condiciones para una óptima comunicación.

No tener un espacio que sirva como recepción y uno que sirva como sala de espera, demuestra que de entrada en el primer contacto del Ciudadano con la entidad, se incumplan las características o atributos del servicio, (Cálido, amable, Rápido, Respetuoso, Digno, Humano, Efectivo, Confiable y de Calidad), definidos en el Manual del Servicio a la Ciudadanía.

4. La definición de **Imagen** que muestra El Manual de Servicio a la Ciudadanía elaborado por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá justifica de manera contundente la presentación de este Proyecto de Acuerdo: *“Es una representación visual que manifiesta la apariencia de un objeto real o imaginario. A nivel organizacional, es la visión que se tiene de una empresa en el mercado. **En el servicio, es la percepción que tiene la ciudadanía al recibir un bien o un servicio, es la primera impresión en el momento de verdad del Ciclo de Servicio. Por lo anterior, se puede deducir que la imagen que proyecta el servidor o servidora de sí mismo y de la institución que representa (forma de vestir, organización del puesto de trabajo y disposición para servir) y la comunicación (tono de voz, palabras que utiliza, forma de escuchar) son factores determinantes cuando se pretende medir la satisfacción de la ciudadanía”.***

Además el mismo Manual<sup>3</sup> es claro en definir que “Cada contacto con un ciudadano o ciudadana es una maravillosa oportunidad para sorprenderle gratamente con un servicio de calidad, "No existe una segunda oportunidad para una primera impresión" Para esto, se debe reconocer su importancia y conocerles, como primera medida, tener siempre presente que los ciudadanos y ciudadanas prefieren que:

- Se les tenga en cuenta
- **Se les dé importancia**
- **Se les trate amable y respetuosamente**
- **Se les atienda con calidez y agilidad**
- Se les comprenda su situación
- **Se les oriente con precisión, veracidad y oportunidad**
- Se les ofrezca alternativas de solución
- Se les brinde respuesta oportuna a sus solicitudes
- **Se les brinde un ambiente digno en el Punto de Atención**

Es entendible como a imagen de las entidades de la administración no puede estar en manos de personas que no la están representando de manera directa, que no están sincronizadas permanentemente en el Ciclo de Servicio y menos se han apropiado del rol que cumplen como enlace directo entre la ciudadanía y la administración y sobre la importante función de atender al ciudadano de manera cálida, amable, humana y digna.

<sup>3</sup> <http://www.secretariageneralalcaldiamayor.gov.co/sites/default/files/2212100-MA-007.pdf>

De otra parte es evidente que el cuidado y apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio, tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía sobre la satisfacción de la atención recibida y sobre la imagen que se forma de la entidad Distrital.

5. Aunque la figura del Defensor de la Ciudadanía ya está reglamentado mediante el Decreto 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” y además la Secretaria General de la Alcaldía Mayor sobre el tema nos informa en su página institucional lo siguiente:

“Mediante el Decreto 392 de 2015, la Administración Distrital fortaleció, al interior de cada una de entidades distritales, **el Defensor de la Ciudadanía**, quien propenderá por garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. Este papel lo ejercerá el Representante Legal de cada una de las entidades y su función sólo podrá ser delegada en servidores del nivel directivo”.

Su entidad cuenta con un Defensor de la Ciudadanía fortalecido. ¡Conózcalo!

Además, el citado Decreto en su Artículo 1° ordena que “En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía”.

“Parágrafo 2°: El representante legal dictará los lineamientos al interior de cada entidad y/o organismo distrital, con el fin de determinar la debida implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materias 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”.

Sin embargo, es evidente que en muchas entidades del Distrito no se le ha dado la relevancia e importancia que tiene la figura del Defensor del Ciudadano y mucho menos se ha visibilizado ante la comunidad. Muchos ciudadanos no tienen conocimiento que en cada entidad del Distrito debe existir y menos conocen quién es su Defensor.

Por eso es de vital importancia para facilitar la interacción entre el ciudadano y la entidad, que se haga público en cada entidad Distrital el nombre de quién cumple con esta función y que se conozca que implica ser Defensor del Ciudadano:

*“ser vocero de los ciudadanos o usuarios ante la entidad; atender las reclamaciones que les presenten los ciudadanos y ciudadanas de las entidades distritales por posible incumplimiento de normas [legales o internas] que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos, o su calidad; y, presentar a la entidad un informe anual de gestión, en el que puede hacer recomendaciones o sugerencias tendientes a facilitar y mejorar las relaciones entre ésta y los ciudadanos o usuarios”*<sup>4</sup>

Además, que se divulguen y expongan públicamente las funciones establecidas en el artículo 2 del Decreto 392 de 2015.

<sup>4</sup> <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=29486>

a. "Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento".

b. velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía, de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.

c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas oportuna y eficaz a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

Es pertinente aclarar que el mismo Decreto en su artículo 4, especificó que "Las entidades y organismos distritales contarán con un periodo de cuatro (4) meses para la implementación de las decisiones aquí adoptadas, contados a partir de la fecha de la publicación del presente decreto.

Es entonces claro que todas las entidades del Distrito deben tener Defensor de la Ciudadanía e implementado acciones para robustecer el rol que dentro del Ciclo del Servicio al ciudadano desempeña.

Por lo cual es indispensable que se visibilice a la persona que desempeña esta misión en cada una de las entidades del Distrito, se fortalezca su labor y se conozca su gestión, lo que redundará en lograr que se le garantice al Ciudadano una atención óptima.

6. En el "Plan de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos" 2016-2020 en el Cuarto Eje Transversal, gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia, se tiene contemplado lo siguiente:

"Bajo este programa se concentran las iniciativas orientadas a consolidar una gestión pública más transparente, eficiente, y dispuesta a ofrecer **un mejor servicio al ciudadano, razón de ser de la acción pública**, y con sistemas de gestión de calidad"

"En este marco, se buscará establecer un modelo de gobierno abierto para la ciudad, el cual consolide una **Administración pública de calidad, eficaz, eficiente, colaborativa y transparente...**"

Además, en este eje se describe el siguiente diagnóstico.

"En las últimas décadas, **las entidades distritales han implementado medidas tendientes a incrementar los niveles de eficiencia y eficacia de su gestión**, lograr mayores niveles de

*coordinación Interinstitucional y promover mecanismos de transparencia y participación ciudadana en los procesos de decisión. Todo ello, con los propósitos de garantizar la legitimidad de los gobiernos y **generar un entorno de respeto hacia la institucionalidad pública***".

*"Entre las medidas desarrolladas cabe mencionar: la **implementación del Modelo de Servicio a la Ciudadanía**, la puesta en marcha de herramientas de fortalecimiento de la transparencia como los Anticorrupción y **de Atención al Ciudadano** y la ejecución de la estrategia de gobierno en línea"*.

En el tema específico de Servicio a la Ciudadanía este eje muestra "Se encontró que de 29 entidades que en el Distrito tienen trámites asociados a su gestión, el 44% mencionó haber completado el proceso de simplificación, racionalización o eliminación de trámites, **lo que evidencia que las entidades aún deben prestar atención a aquellas acciones que no permitan a los ciudadanos acceder de forma efectiva a los bienes y servicios que lo requieren**"

De otra parte, el eje referido anteriormente plantea que "se hace necesario seguir desarrollando los esfuerzos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que establece lineamientos y estrategias para impulsar un nuevo enfoque en la prestación de servicios en el Distrito Capital".

#### IV. CONCLUSIÓN

1. En varias entidades del Distrito, la atención al ciudadano en el primer contacto del Ciclo de Servicio no se está brindando de una manera cálida, respetuosa, digna y humana.
2. La atención al ciudadano en cada una de las entidades del Distrito, desde el primer contacto del Ciclo de Servicio, no se realiza por parte de una persona que trabaje directamente con la Administración Distrital.
3. Entidades del Distrito no ofrecen dentro de sus instalaciones y según el protocolo de servicio a la ciudadanía, un espacio físico que sirva de recepción y sala de espera, para garantizar un recibimiento e inicio de atención al ciudadano desde el primer contacto, de manera cálida, cómoda, respetuosa y apropiada.
4. El Manual de Servicio al Ciudadano no se aplica de manera óptima, efectiva y oportuna en entidades del Distrito, por lo que no se tiene estandarizada la atención desde el primer contacto del Ciclo de Servicio.
5. El personal de vigilancia y seguridad de entidades del Distrito están ejerciendo funciones adicionales de atención al ciudadano, que no están definidas por la Superintendencia de seguridad, ni contempladas en el rol establecido en el Manual de Servicio al Ciudadano.
6. Aumentar los niveles de la buena imagen que proyecta el servidor público de sí mismo y de la entidad Distrital que representa, desde el primer contacto, como factor determinante en la satisfacción de la ciudadanía dentro del Ciclo de Servicio.
7. Reconocer y visibilizar en cada entidad del Distrito, la importancia de las funciones que cumple el Defensor del Ciudadano, mediante la divulgación pública de su gestión, aportes y sugerencias.

Es de destacar que en el “Documento 2 de junio de 2005 publicado por Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. se presenta unas conclusiones relacionadas con el Servicio al Ciudadano que son muy claras y completas y que recoge la intención de este Proyecto de Acuerdo:

*“Los ciudadanos y ciudadanas son la razón de ser de la Administración Distrital. El servicio al ciudadano(a) no es un favor institucional; es nuestro deber. Todo nuestro accionar debe estar orientado a mejorar la calidad de vida de bogotanos y bogotanas pues el servicio a los ciudadanos y ciudadanas es una prioridad administrativa. Servir bien a ciudadanos y ciudadanas aporta a la Productividad y a la Gestión Pública Humana”.*

*“El compromiso de la administración con un servicio de calidad es cada vez mayor. De una parte, porque es en el punto de servicio donde el ciudadano o ciudadana percibe con mayor cercanía a la Administración. Y de otra, porque encuestas recientes muestran que el nivel de satisfacción de la ciudadanía con el servicio prestado es más bajo de lo esperado. Esto nos impone un gran reto: ser cada vez mejores por Bogotá”.*

*El eje de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano son los servidores y servidoras de puntos de contacto. Ustedes son el factor más importante para que cada momento de verdad sea respetuoso, igualitario y eficiente. La actitud personal de cada uno es esencial para el éxito del Servicio al Ciudadano. Para los ciudadanos y ciudadanas, ustedes son importantes; los ciudadanos y ciudadanas que se acercan a un punto de servicio confían en ustedes. Confían en su disposición y su conocimiento para resolver las inquietudes que tienen. Con su entusiasmo y disposición lograremos responder a la confianza que día a día depositan en nosotros miles de ciudadanos(as).*

*Servir al ciudadano(a) no es un trabajo fácil. Muchos factores intervienen en cada momento de verdad y de estos depende que la experiencia sea un éxito o un fracaso. Entre ellos están la actitud del ciudadano(a), la tecnología que apoya la prestación del servicio, el estado de ánimo de servidores y servidoras y la calidad de los procesos que se desarrollan en la entidad. A través de este Manual, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano les ofrece algunas herramientas para facilitar su misión ¿satisfacer a ciudadanos y ciudadanas.*

*“Todos ustedes, servidores y servidoras del Distrito, tienen una labor maravillosa: servir a los demás. Ustedes son el rostro amable de la Administración Distrital y pueden convertir cada encuentro con un ciudadano o ciudadana en una experiencia memorable. Por ellos y ellas debemos seguir trabajando sin indiferencia, con decisión y entusiasmo. Servir es una forma de vida. Y quien sirve bien, será bien servido”<sup>5</sup>.*

De otra parte, es claro que para lograr una atención las entidades del Distrito deben

---

<sup>5</sup> <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19684>

## V.SUSTENTO JURIDICO

### DECRETO 2623 DE 2009

**“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”**

**en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en los artículos 43 y 45 de la Ley 489 de 1998,**

#### CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 **señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad** y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y **facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.**

Que los esfuerzos iniciados con la organización de dichos sistemas son complementarios con lo dispuesto en el acápite 6 del Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 que señala como uno de sus objetivos la **consolidación de una política activa de servicio al ciudadano y la generación de estrategias tendientes a modificar las percepciones ciudadanas sobre la Administración referidas entre otras a la falta de continuidad, ineficacia e ineficiencia.**

Que para la consecución de dichos fines en el Plan Nacional de Desarrollo se determina la necesidad de diseñar y poner en marcha un **Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano** encargado de establecer, con la colaboración de las entidades competentes en cada materia, lineamientos para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación específicos para los servidores públicos destinados a labores de atención al ciudadano, entre otros.

#### DECRETA:

Artículo 1°. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

Artículo 3°. Definición. **El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.**

Artículo 4°. Alcance. **El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se constituye como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.**

Artículo 5°. Objetivos. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tendrá los siguientes objetivos:



- a) Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para **augmentar la calidad del servicio que prestan.**
- b) **Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.**

Artículo 7°. Funciones. Para el logro de los objetivos señalados, el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tendrá las siguientes funciones:

- a) Coordinar la implementación de la política pública de servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional, de común acuerdo con las entidades encargadas de la formulación de la misma.
- b) Coordinar la adopción e implementación de los marcos teóricos, conceptuales y metodológicos establecidos para una adecuada prestación de servicios al ciudadano por parte de las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional.
- c) Definir con el Departamento Administrativo de la Función Pública el cuadro funcional del servicio al ciudadano que permita determinar el ingreso, la capacitación y la retribución de los empleados públicos que prestan estos servicios en las entidades en la Administración Pública del Orden Nacional.
- ...
- e) Establecer los estándares, indicadores y mecanismos de seguimiento para medir la función de servicio al ciudadano en las entidades públicas.
- f) Hacer recomendaciones a los modelos de gestión adoptados por el Departamento Administrativo de la Función Pública cuando a ello haya lugar, para mejorar el servicio al ciudadano.

Artículo 12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

#### Acuerdo 257 de 2006

### "POR EL CUAL SE DICTAN NORMAS BÁSICAS SOBRE LA ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ORGANISMOS Y DE LAS ENTIDADES DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL, Y SE EXPIDEN OTRAS DISPOSICIONES"

**Artículo 3º.** Principios de la función administrativa distrital. La función administrativa distrital se desarrollará en consonancia con el interés general de la ciudadanía y los fines del Estado Social de Derecho y se llevará a cabo atendiendo los principios constitucionales y legales de democratización y control social de la Administración Pública Distrital, moralidad, transparencia, publicidad, igualdad, imparcialidad, efectividad, economía, celeridad y buena fe, así como a los principios de distribución de competencias, coordinación, concurrencia, subsidiaridad y complementariedad.

Las autoridades distritales desarrollarán sus actuaciones observando los principios enunciados en el presente artículo con el fin de garantizar la efectividad y materialización de los derechos humanos sean ellos individuales o colectivos, propiciar la participación social en las decisiones públicas y lograr la integración dinámica entre la Administración Distrital y los habitantes del Distrito Capital.

**Artículo 5º.** Moralidad, Transparencia y Publicidad. La gestión administrativa distrital se realizará con pulcritud y transparencia, con la debida diligencia y cuidado que permitan que las personas conserven la confianza en el Distrito y se apersonen de él. La servidora o el servidor público en el

desempeño de sus funciones deben tener presente que su función está orientada por el interés general, el cumplimiento de la ley y el mejoramiento del servicio.

**Artículo 8°.** Economía y Celeridad. La actuación de la Administración Distrital procurará que los procedimientos se utilicen para agilizar las decisiones, que los procesos se adelanten en el menor tiempo y costo posibles, facilitando a la ciudadana y al ciudadano sus gestiones ante la Administración, exigiendo para ello sólo los requisitos legales.

**Artículo 9°.** Buena fe. La Administración Distrital fundamentará sus relaciones y actuaciones en el principio constitucional de la buena fe, fortaleciendo la firme confianza entre los particulares y quienes ejercen funciones administrativas.

**Artículo 42.** Participación ciudadana y control social. La Administración promoverá la participación ciudadana en cada una de las etapas de la gestión pública, fortaleciendo los espacios de interlocución Gobierno - ciudadanía e impulsando la concertación entre las aspiraciones ciudadanas y las iniciativas de las entidades distritales.

**Artículo 48.** Naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría General. La Secretaría General es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, **el mejoramiento del servicio a la ciudadana y ciudadano**, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico.

Además de las atribuciones generales establecidas en el presente Acuerdo para las secretarías, la Secretaría General, D.C., tiene las siguientes funciones básicas:

- a). Prestar los servicios administrativos que el Alcalde o Alcaldesa Mayor requiera para el ejercicio de sus atribuciones.
- b). Formular, adoptar, orientar y coordinar las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa distrital y su modernización, a través del mejoramiento de la gestión y de las estrategias de información y comunicación, de la utilización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos e informáticos, y del desarrollo de las funciones de organización, dirección, control y seguimiento.
- d). Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin la Secretaría General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias.
- e) ....
- f) ....
- g). Realizar seguimiento y monitoreo a las políticas, programas y/o proyectos de interés prioritario para la ciudad, en aras de **fortalecer la Gestión Pública Distrital, la eficiencia administrativa** y la transparencia organizacional.

**DECRETO 197 DE 2014****(Mayo 22)****“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”****EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.****En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por los numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39 del Decreto Ley 1421 de 1993, y el literal f) del artículo 7° del Decreto Distrital 267 de 2007, y,  
CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política en su artículo 2° establece que “son 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; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”

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. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.”**

Que el artículo 5 del Acuerdo Distrital 257 de 2006 señala que **“la gestión administrativa distrital se realizará con pulcritud y transparencia, con la debida diligencia y cuidado que permitan que las personas conserven la confianza en el Distrito y se apersonen de él. La servidora o el servidor público en el desempeño de sus funciones debe tener presente que su función está orientada por el interés general, el cumplimiento de la ley y el mejoramiento del servicio.”**

Que el artículo 46 del Acuerdo 257 de 2006 establece 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 artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– “como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano” y dentro de los objetivos del Sistema están **“fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan”, así como, “fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.”**

Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió el documento CONPES 3649 de 2010, mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

Que la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano en sesión plenaria desarrollada el 18 de septiembre de 2003 aprobó recomendar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual fue adoptada por el Alcalde Mayor en ejercicio de sus funciones mediante Directiva 002 de 2005, atendiendo objetivos del entonces Plan de Desarrollo Distrital, Acuerdo 119 de 2004 “Bogotá sin Indiferencia un Compromiso Social contra la Pobreza y la Exclusión”.

Que, en cumplimiento de la mencionada Directiva, se profirió por parte de la Secretaría General a través Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano el “Manual del Servicio al Ciudadano” del año 2005.

Que la Directiva 3 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor estableció la figura del defensor del ciudadano en las entidades y organismos distritales, en cumplimiento del literal f) del artículo 48 del Acuerdo 257 de 2006.

Que el Alcalde Mayor con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía expidió la Circular 005 de 2008, que implementó la Guía de Servicios y Trámites como un archivo de información de Trámites y Servicios Distritales, que ofrecen las entidades a través de sus páginas Web y el Mapa Callejero, que contiene información localizativa y georeferenciada de las entidades distritales y demás entidades que participan de la Red CADE. Para ofrecer información clara y precisa a los ciudadanos y ciudadanas, todas las entidades Distritales deben publicar y actualizar la información de sus Trámites y Servicios, así como la información georeferenciada, en la Guía de Trámites y Servicios y en el Mapa Callejero, aplicativos oficiales diseñados para la ciudadanía en el Portal de Bogotá: [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)

Que el numeral 4° del artículo 43 del Acuerdo Distrital 489 de 2012, Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2012-2016 “BOGOTÁ HUMANA” establece dentro de los proyectos para el fortalecimiento de la función administrativa y desarrollo institucional el de Bogotá Humana al servicio de la ciudadanía cuyo fin es “garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno.”

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, **considera necesario consolidar, diseñar e implementar una Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que permita el desarrollo misional dentro de la necesaria e indispensable aproximación entre el ciudadano y la Administración, con atención a la normativa legal vigente y los objetivos comunes a la función administrativa, para desarrollar acciones, que tiendan hacia un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrática y con altos niveles de calidad, que permita una interacción con la ciudadanía en un marco de respeto de sus derechos y de participación en la evaluación de gestión pública de la Administración Distrital.**

Que para consolidar este proceso transversal, resulta necesario **un trabajo concertado y conjunto de todas las entidades, que conforman los sectores de la Administración Distrital, las nacionales y empresas privadas, que ofrecen sus servicios a través de los diferentes canales**

**y medios de interacción del Distrito Capital de tal forma, que la atención a la ciudadanía sea uniforme en lo referente a los requerimientos y acceso a la información, trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, pago de impuestos y contribuciones, obtención de registros, permisos, certificaciones, seguimiento, entre otros.**

Que de lo anterior, es indispensable ahondar en diferentes ejes transversales, estratégicamente relacionados con la Política de Servicio a la Ciudadanía como son: el mejoramiento de canales de información por medio de la adecuada implementación de las TIC'S en el marco de la estrategia de Gobierno en Línea; **la capacitación a los servidores con competencias en el campo de servicio a la ciudadanía, para que desempeñen sus funciones conforme a los principios y objetivos establecidos; el desarrollo y establecimiento de canales, que permitan la evaluación ciudadana de la gestión realizada; el cumplimiento de las normas y políticas orientadas a la racionalización de trámites, transparencia y lucha contra la corrupción.**

**Que un adecuado servicio a la ciudadanía para el Distrito, supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de la ciudadanía, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Administración, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.**

Que la formulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía cumple lo señalado en el Decreto Distrital 689 de 2011, que adoptó la “Guía para la Formulación, Implementación y Evaluación de Políticas Públicas Distritales” a través de un proceso de información, socialización, deliberación y concertación con las entidades del Sistema de Atención a la Ciudadanía.

Que el Acuerdo Distrital 529 de 2013 adoptó medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía.

Que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se presentó el 20 de noviembre de 2013 en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, de conformidad con el artículo 9° del Decreto Distrital 335 de 2006.

Que en cumplimiento del numeral 8° del artículo 8° de la Ley 1437 de 2011 en la página [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co) se publicó el link “Conozca y opine acerca de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía” donde se colocó a disposición de la ciudadanía el texto del Decreto que adopta la política.

Que el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo de Gestión Pública, en sesión del 5 de diciembre de 2013 por unanimidad aprobó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de conformidad con lo establecido en la Resolución 321 de 2010 de la Secretaría General.

En mérito de lo expuesto,

Ver Circular Sec. General 093 de 2014, Ver Circular Sec. General 120 de 2015



**DECRETA:**

**Artículo 1º.- Adopción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Adóptese la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.**

Artículo 2º.- Definición de servicio a la ciudadanía. Para efectos del presente Decreto, se entenderá por servicio a la ciudadanía, **el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado** para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

Artículo 3º.-Sobre los referentes conceptuales. Los referentes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, se orientan hacia la búsqueda del desarrollo humano de los ciudadanos y ciudadanas que habitan en el Distrito Capital, y se desarrollan a lo largo del documento de la política en el marco de la Carta Iberoamericana de la Gestión Pública, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, la Carta Iberoamericana de participación, y la conceptualización elaborada en los informes de Desarrollo Humano realizados por las Naciones Unidas. Integra también, los desarrollos conceptuales construidos en la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

**Actores del Servicio: son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidoras públicos participan en la prestación del servicio público.**

Desarrollo Humano: es la materialización de la expansión de las libertades de las personas para llevar una vida prolongada, saludable y creativa que permita conseguir las metas que considera valiosas, e interactuar y participar activamente con plenas garantías, de manera equitativa y sostenible en un planeta compartido.

**Valor público: Es el valor creado por el Estado a través de los servicios que presta, y lo define el público usuario. La generación de valor público supone mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía en su interacción con la administración pública.**

Parte Interesada: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la entidad. Ejemplo: ciudadanía, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general, de conformidad con la NTCGP1000-2009.

Artículo 4º.- Sobre el enfoque de derechos. La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). **Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano**, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno de conformidad con el Plan de Desarrollo de la Bogotá Humana.

Artículo 5º.-Sobre la Corresponsabilidad Ciudadana. La corresponsabilidad ciudadana es un requisito indispensable para la construcción de una participación responsable, activa y una demanda razonable; Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública.

El goce pleno de los derechos solo es posible cuando la ciudadanía se apropia de sus derechos y de la defensa y cuidado de lo público como un valor común y de todos, lo cual lo hace corresponsable

en la construcción de ciudad y ciudadanía, generando mayores posibilidades de acceso a servicios y de la administración pública a responder a las demandas y necesidades desde el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 6º.-Sobre los principios. El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital estará orientado y soportado en los siguientes principios; los mismos que se encuentran adoptados en las Cartas Iberoamericanas, y desarrollados en la Directiva 002 de 2005, en el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito y a los lineamientos para la atención en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC-. Secretaría Distrital de Integración Social:

**La Ciudadanía como Razón de Ser:** Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

**Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

**Transparencia:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

**Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

**Equidad:** la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

**Diversidad:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

**Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

**Solidaridad:** Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

**Titularidad y efectividad de los derechos:** Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

**Perdurabilidad:** Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

**Corresponsabilidad:** Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

**Territorialidad:** Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con la administración local; por tanto, la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía.

**Atención Diferencial Preferencial:** En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

**Coordinación, Cooperación y Articulación:** La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

**Cobertura:** La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.

**Accesibilidad:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

**Inclusión:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

**Innovación:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

**Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

**Artículo 7º.-Objetivo General de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.** La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC tiene como objetivo garantizar el derecho de la

ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

Artículo 8º.-De las líneas estratégicas. Para cumplir con el objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC se contemplan las siguientes líneas estratégicas, que fueron adoptadas en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública:

**1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos: La Administración Distrital desarrollará estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.**

**2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada: El Distrito debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos:**

a. Accesibles: el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.

b. Suficientes: este atributo se relaciona directamente con el anterior, la infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.

3. Cualificación de los equipos de trabajo: en este sentido, la administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio.

4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía: Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.

Artículo 9º.-De las líneas transversales. Para garantizar la coherencia e interoperabilidad de las líneas estratégicas enunciadas en el artículo 8 se tienen las siguientes líneas transversales:

- 1.
- 2.
- 3.

4. Mejoramiento continuo: En consecuencia de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas, los actores del servicio se registrarán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su



mejoramiento continuo, el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de coberturas.

Artículo 10°. **-Características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital.** Serán características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, los que reflejen las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho así:

**Cálido y Amable.** Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.

**Rápido.** El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.  
**Respetuoso, digno y humano.** Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

**Efectivo.** El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.

**Confiable.** El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Artículo 11°. **-Del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.** El Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía es un espacio de interacción compleja, donde se desarrollan operaciones de trámites y servicios, en el que interactúan instituciones públicas de diferentes órdenes y organizaciones privadas vinculadas al sistema que por el carácter del bien, trámite o servicio colaboran con la función pública.

El Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía está conformado por:

1. **La ciudadanía:** Es la razón de ser de la administración pública, las ciudadanas y ciudadanos son el centro del servicio.
2. **Administración Pública:** Está compuesto por todas las entidades y organismos Distritales y por los servidores públicos.
3. **Puntos de interacción:** hace referencia a la infraestructura física y tecnológica creada y/o desarrollada para interactuar con la ciudadanía, está compuesto por el canal presencial, canal virtual y el telefónico.
4. **Estándares del servicio:** Son los parámetros que permiten comparar lo que la entidad tiene definido como servicio, sus atributos y las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas, de tal forma que las brechas existentes se conviertan en acciones concretas de la operación de la entidad para ofrecer productos y/o servicios calificados como de calidad. Allí se incluyen los procesos, procedimientos, guías, protocolos emanados por la administración distrital en aras de prestar un servicio cálido y digno a la ciudadanía.
5. **Interacción pública y privada:** encaminada a satisfacer los bienes y servicios que requiere la ciudadanía en el marco que establece la norma y en la orientación de la política pública.

\* Puntos de Atención a la Ciudadanía en las Entidades Distritales: Son los espacios físicos donde se prestan los servicios o se entrega información a los ciudadanos y ciudadanas y que no se encuentran en los CADE o SUPER CADE.

El canal presencial incorpora la perspectiva territorial, por lo cual su organización estará orientada desde las necesidades territoriales de servicio y la infraestructura con que cuenta el Sistema Distrital, para brindar los servicios que requiere la ciudadanía, por tanto la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, las subdirecciones de Calidad, Operativa e Inspección Vigilancia y Control, reconocerán las necesidades de servicio, las necesidades de cobertura y trazarán el plan de mejoramiento y adecuación del canal presencial, el cual debe articularse con las entidades prestadoras y deberá quedar incluido en el Plan de Acción.

Se tendrán en cuenta la localización de los puntos de atención, la movilidad, los tiempos de desplazamiento y los horarios de atención, para mejorar el acceso a los servicios.

Artículo 13°. -De la selección y la cualificación de los actores del servicio. Las entidades públicas que prestan servicios en el Distrito Capital y las organizaciones privadas que ejercen funciones públicas o vinculadas al Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano deberán preseleccionar los candidatos a un cargo para los puntos de atención a la ciudadanía teniendo en cuenta el perfil y competencias mínimas señaladas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y por los estándares vigentes.

La Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en el marco del artículo 8 numeral 3 del presente Decreto, orientará la conformación de una planta de servidores públicos, con perfiles adecuados y con procesos de formación constante, que permitan una aplicación coherente de los estándares de servicio, capacidad instalada y capacidad de cambio organizacional para los retos del servicio.

Parágrafo Primero: El perfil y las competencias mínimas referidas en este artículo serán revisados periódicamente por la entidad competente y se ajustarán de acuerdo a las necesidades del servicio.

Parágrafo Segundo: Como propósito estratégico, las entidades que forman parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía harán las provisiones y el esfuerzo necesario para realizar la implementación de lo previsto en el artículo 8 numeral 3 y este artículo.

Artículo 14°. -Dirección y Coordinación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. La Secretaría General a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano ejercerá la dirección y coordinación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases.

Parágrafo: La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano desarrollará protocolos para garantizar los estándares de servicio y la permanencia de las entidades en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, los cuales serán de obligatorio cumplimiento por todos los actores del servicio.

Artículo 15°. -Responsables de la implementación del modelo de servicio de atención a la ciudadanía. La implementación del Sistema de Servicio de Atención a la Ciudadanía será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio, realizando la planeación y apropiación de los recursos necesarios para ello en sus respectivos Planes de Desarrollo Distrital, locales, operativos anuales de inversión, Sistemas de Gestión entre otros. Para tal fin, cada actor del servicio designará al Jefe de Servicio al Ciudadano, el Director de Usuarios, Jefe de Atención al Cliente o quien para el efecto tuviera asignadas tales funciones y con facultad decisoria, como responsable de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Secretaría General a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano acompañará dicho proceso.

Parágrafo Primero: A partir de la fecha de publicación de este Decreto, los actores del servicio deberán iniciar la adecuación de los puntos de servicio de atención a la ciudadanía ya existentes, a los componentes mínimos establecidos en la presente Política Pública.

Parágrafo Segundo: El Defensor del Ciudadano será garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Parágrafo Tercero: La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano será la responsable de coordinar y liderar las líneas de acción de implementación del presente Decreto.

Artículo 16º.-De la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. Será la encargada de articular y orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como, velar por mantener estándares de calidad en la Red CADE y la ejecución de funciones y la prestación de servicios que comprometan a los organismos o entidades pertenecientes a diferentes Sectores Administrativos de Coordinación del Distrito.

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

“El Secretario/a General de la Alcaldía Mayor de Bogotá o su Delegado quien presidirá la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano. El Director Distrital de Servicio al Ciudadano o su delegado, quien además hará las veces de Secretario de la Comisión; los Jefes de Servicio al Ciudadano de las Entidades Distritales, los Gerentes Comerciales, o sus delegados, de las entidades participantes en la Red CADE.

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

Artículo 17º.-Son funciones de la Comisión intersectorial de Servicio a la Ciudadanía las siguientes:

- a. Articular y orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- b. Formular recomendaciones para optimizar el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.
- c. Velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en el Distrito Capital.
- d. Definir planes conjuntos para optimizar el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.
- e. Establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicios a la Ciudadanía.
- f. Adoptar y modificar su reglamento interno.

Artículo 18º.-Seguimiento, y evaluación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano. Será responsabilidad de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano la evaluación y el seguimiento de la presente política.

**DECRETO 392 DE 2015****(Octubre 05)**

"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"

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las que le confiere el numeral 4 del artículo 38 del Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 257 de 2006 y,

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política en su artículo 2° establece que los fines esenciales del Estado son 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 Carta Política y el artículo 3° de la Ley 489 de 1998 señalan 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, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Así mismo, en el artículo 4° de la Ley 489 de 1998 se 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 literal f) del artículo 48° del Acuerdo Distrital 257 de 2006, mediante el cual se estableció la estructura, organización y funcionamiento de la entidades y organismos del Distrito Capital, al definir la naturaleza, objeto y funciones de la Secretaría General, señala que le corresponde la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital y que para ese fin establecerá el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales.

Que mediante diferentes actos administrativos, entre ellos la Directiva 003 de 2007, y las Circulares 051 de 2007 y 067 de 2010, de la Secretaría General, en cumplimiento de la anterior función, impartió directrices a efectos de establecer la figura del Defensor de la Ciudadanía, encontrando que algunas entidades distritales crearon la figura y adoptaron su reglamento, asignándoles responsabilidades en materia de protección de los derechos de la ciudadanía ante el establecimiento público, así como velar por la obtención de respuesta y resolución de requerimiento, establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios de la entidad y conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos.

Que en el marco de lo establecido en el literal e) del artículo 18° del Decreto Distrital 267 del 2007, mediante el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de esta entidad, adelantó un ejercicio diagnóstico sobre la efectividad y el rol de la figura del Defensor en el Distrito Capital en relación con las quejas y reclamos de la ciudadanía, para lo cual se realizaron gestiones interinstitucionales entre la Secretaría General y la Veeduría Distrital, con el respaldo académico de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, que concluyó en un estudio que identificó entre otras las siguientes dificultades: Falta de claridad en el alcance de la figura; duplicidad de funciones y actividades adicionales a las asignadas sin el reconocimiento de las mismas y poco respaldo institucional, bajo nivel de autonomía e independencia cuando la figura no recae en el nivel directivo impidiéndole actuar con imparcialidad;

bajo nivel de confianza de los ciudadanos en la figura e imposibilidad de cumplir con sus altas expectativas y en consecuencia, se concluyó la necesidad de lograr un nuevo diseño institucional de la figura del Defensor del Ciudadano.

Que los resultados del estudio sobre la efectividad del Defensor del Ciudadano, así como el análisis sobre su implementación en las entidades y organismos del Distrito Capital permiten determinar que a efectos de fortalecer la figura del Defensor del Ciudadano, es necesario aclarar el alcance de sus responsabilidades en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., adoptada mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, el cual en sus artículos 14 y 15 determina que la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dirigirá y coordinará la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases y a su vez, establece que el Defensor del Ciudadano será garante y veedor en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Que tal como lo prevé el mencionado Decreto 197 de 2014, la aplicación, coordinación, seguimiento y evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, constituye un deber para todos los servidores, actores del servicio y demás partes interesadas de cada una de la (sic) entidades del Distrito Capital y en consecuencia, es necesario garantizar los recursos financieros y el capital humano que permita su implementación.

Que de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 21 y 22 del Decreto ibídem la aplicación, coordinación, seguimiento y evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, constituye un deber para todos los servidores, actores del servicio y demás partes interesadas de cada una de la Entidades del Distrito Capital que intervienen en ella y demás entidades que se vinculan al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía; y asimismo determina que cada uno de los actores del servicio deberá destinar los recursos necesarios para la implementación, funcionamiento y sostenibilidad del modelo de servicio de atención al ciudadano, incorporando en sus procesos de Planeación las necesidades de financiamiento del servicio, ya sea en la planeación local, planes operativos anuales de inversión, o Sistemas de Gestión, entre otros.

Que para garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, se requiere el compromiso de la Alta Dirección de las entidades y organismos del Distrito Capital, en el establecimiento de canales de interlocución y comunicación efectivas entre la Administración y la ciudadanía.

Que en este orden de ideas, se hace necesario posicionar el Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, determinando que debe ser ejercido por el representante legal o un delegado del nivel directivo de cada una de las entidades y organismos que conforman la Administración Distrital, cuya función está orientada a garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.

Que en mérito de lo expuesto,

#### **DECRETA:**

Artículo 1°. - En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

Parágrafo 1°: Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo.

Parágrafo 2º: El representante legal dictará los lineamientos al interior de cada entidad y/o organismos distritales, con el fin de determinar la debida implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materias 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 2º.- El Defensor de la Ciudadanía ejercerá las siguientes funciones:

- a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

Artículo 3º.- La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, coordinará la debida implementación de la figura del Defensor de la Ciudadanía, para ello solicitará y consolidará los respectivos informes y documentos técnicos, que elaboren los Defensores de la Ciudadanía en el marco del seguimiento a la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases.

Artículo 4º. - Las entidades y organismos distritales contarán con un periodo de cuatro (4) meses para la implementación de las decisiones aquí adoptadas, contados a partir de la fecha de la publicación del presente decreto.

Artículo 5º. - El presente decreto deroga todas las normas y disposiciones que le sean contrarias, y deja sin efectos la Directiva 003 de 2007, la Circular 051 de 2007, la Circular 067 de 2010 de la Secretaría General.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá D.C., a los 05 días del mes de octubre del año 2015

NOTA: Publicado en el Registro Distrital 5688 de octubre 06 de 2015

**Manual de Servicio a la Ciudadanía Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá**



## OBJETIVO GENERAL

El objetivo fundamental de este Manual es establecer procedimientos y protocolos para la operación cotidiana del servicio, los cuales deben observar los servidores, servidoras y particulares que por su razón de ser, funciones y/o actividades participan en el Ciclo de Servicio a la Ciudadanía.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Desarrollar y fortalecer en los servidores y servidoras y colaboradores asignados al servicio y atención a la ciudadanía, destrezas y habilidades contenidas en la Competencia organizacional "Orientación al Usuario y al Ciudadano".
- Promover en los servidores y servidoras la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades y peticiones de los usuarios y de la ciudadanía en general.
- Divulgar los protocolos de servicio a la ciudadanía por canal, como herramienta orientadora de los servidores y servidoras de puntos de contacto.

## 2. ALCANCE

El presente Manual, está dirigido a todos los funcionarios involucrados en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Aquí se identifican el rol de los servidores, servidoras y particulares que participan en el Ciclo de Servicio. Igualmente, se describen los factores claves, atributos y protocolos de atención, los cuales son aplicables en las Entidades y Organismos que componen la Administración Distrital y Entidades Nacionales o Privadas que ofrecen sus servicios a través de los diferentes canales y medios de interacción del Distrito Capital.

En la Constitución Política de Colombia en los Artículos 2, 123, 209 y 270 se señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del acceder a la información y los servicios.

“La Constitución Política de Colombia de 1991, establece en el Artículo 209, que la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos y ciudadanas, y debe estar basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del estado. De igual manera estipula que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Por otra parte, crea a Bogotá como Distrito Capital, a cuyas administraciones distritales les corresponde garantizar el desarrollo integrado de la ciudad y la eficiente prestación de los servicios a cargo del Distrito.

En este sentido, la Administración Distrital mediante Acuerdo 257 de 2006, adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, entidad que tiene a su cargo “la formulación de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales al ciudadano y de acercamiento de la Administración Distrital al ciudadano”, cuyas normas legales vigentes tanto a nivel nacional como distrital, aplicables para la atención de servicio a la ciudadanía en sus diferentes canales (presencial, virtual y telefónico), se mencionan de manera explícita en el Lineamiento del Modelo de servicio a la ciudadanía.”

## 1. La Constitución Política de Colombia

**ARTICULO 1°.** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

**ARTICULO 2. Son 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; *facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan* y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

*Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.*

**Artículo 313.** Corresponde a los Concejos:

1. Reglamentar las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio.

10. Las demás que la Constitución y la ley le asignen.”

## VI. COMPETENCIA DEL CONCEJO DE BOGOTA

Decreto Ley 1421 de 1993:

“ARTICULO 12. ATRIBUCIONES. Corresponde al Concejo Distrital, de conformidad con la Constitución y a la ley:

1. Dictar las normas necesarias para garantizar el adecuado cumplimiento de las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del Distrito.

(...)

Num. 25 "Cumplir las demás funciones que le asignen las disposiciones vigentes",

“ARTICULO 13. INICIATIVA. Los proyectos de acuerdo pueden ser presentados por los concejales y el alcalde mayor por conducto de sus secretarios, jefes de departamento administrativo o representantes legales de las entidades descentralizadas. El personero, el contralor y las juntas administradoras los pueden presentar en materias relacionadas con sus atribuciones. De conformidad con la respectiva ley estatutaria, los ciudadanos y las organizaciones sociales podrán presentar proyectos de acuerdo sobre temas de interés comunitario.

## VII. NORMATIVIDAD DISTRITAL

“POR EL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y DE OBRAS PÚBLICAS PARA BOGOTÁ D.C. 2016 - 2020 “BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS”

CAPÍTULO VIII

EJE TRANSVERSAL 4: GOBIERNO LEGÍTIMO, FORTALECIMIENTO LOCAL Y EFICIENCIA

Artículo 56. Definición - Gobierno Legítimo y Eficiente

Este eje transversal prevé las acciones para restaurar la confianza institucional y el buen gobierno de la ciudad tanto en el nivel distrital como en el local, de forma tal que esté orientado al servicio ciudadano y que incorpore como práctica habitual el evaluar las diferentes alternativas para optimizar los procedimientos y costos de la prestación de los servicios procurando siempre la mejor relación costo-beneficio. Promoverá la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción, incentivando además la participación ciudadana

Artículo 57. Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía

El objetivo de este programa es consolidar una gestión pública más transparente, eficiente y dispuesta a ofrecer un mejor servicio al ciudadano.

Artículo 58. Modernización institucional

El objetivo de este programa es modernizar la estructura de la administración pública distrital en sus componentes intersectoriales (transversales) y sectoriales (verticales), así como su infraestructura física

## VIII. ANALISIS DEL IMPACTO FISCAL

El presente Proyecto de Acuerdo no implica impacto fiscal, comoquiera que de acuerdo con la Ley 819 de 2003, no se compromete al Distrito en asignar apropiaciones presupuestales, sino que obedece al ejercicio propio de las funciones de las entidades comprometidas.

Con base en los anteriores argumentos, presento a consideración del Concejo de Bogotá D. C. el Proyecto de Acuerdo” **“POR EL CUAL SE PROMUEVEN ACCIONES PARA LA ATENCION RESPETUOSA, DIGNA Y HUMANA DE LA CIUDADANIA, SE FORTALECE Y VISIBILIZA LA FUNCION DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES DEL DISTRITO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”**.

Cordialmente,

**MARCO FIDEL RAMIREZ ANTONIO**

Concejal de Bogotá

## **PROYECTO DE ACUERDO N° 346 DE 2018**

### **PRIMER DEBATE**

**“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 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.** La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá adelantará las acciones necesarias, para garantizar que, en todas las entidades del Distrito, la atención al ciudadano en el primer punto de contacto del ciclo de servicio, se realice exclusivamente por un servidor público, quién además cumplirá el Rol de orientador, Anfitrión y depurador de filas.

**Parágrafo:** Con el propósito de brindar una atención respetuosa, digna, cálida y humana a los ciudadanos, en el primer punto de contacto, cada entidad del Distrito dispondrá de un espacio de recepción y sala de espera adecuada.

**Artículo 2.** La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá garantizará y verificará la realización de un acto de presentación, posesión y/o ratificación pública del Defensor del Ciudadano, en cada una de las entidades del Distrito, dentro del mes de febrero de cada año, así como una jornada pública de presentación de su informe final.

**Artículo 3.** 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 4.** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación.

### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**DANIEL ANDRES PALACIOS MARTINEZ**  
**Presidente**

**DAGOBERTO GARCIA BAQUERO**  
**Secretario General**

**ENRIQUE PEÑALOSA LONDOÑO**  
**Alcalde Mayor de Bogotá, D.C.**

## PROYECTO DE ACUERDO N° 347 DE 2018

### PRIMER DEBATE

#### **“POR EL CUAL SE ESTABLECE LA DIVULGACIÓN BÁSICA DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS EN LOS EVENTOS PÚBLICOS ORGANIZADOS POR LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL Y EL CONCEJO DE BOGOTÁ”**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

Antes de cada sesión, **¿ofrece el Concejo la información relevante a los ciudadanos, en caso de presentarse una emergencia?** No. No la ofrece. No lo hace en el *Recinto Los Comuneros*, y no lo exige cuando sesiona afuera.

De eso se trata este Proyecto de Acuerdo, que por supuesto, incluye las reuniones de toda la Administración Distrital en las que se encuentren visitantes. Por eso aclaro a los ponentes, que esta iniciativa no debe confundirse con los requisitos que exigen la ley y las autoridades competentes como el IDIGER para eventos planificados respecto de conglomeraciones masivas.

Dicho lo anterior, es importante recordar que todos hoy somos conscientes de los riesgos y peligros de las catástrofes con los que la naturaleza nos puede sorprender en momentos menos esperados tales como un terremoto, un incendio, un rayo, etcétera, así como aquellas eventualidades causadas por el hombre como terrorismo, o por el colapso de las infraestructuras debido al desgaste de materiales, deterioro, mal mantenimiento, entre otras causas.

Por lo tanto, el presente Proyecto de Acuerdo, no pretende incluir una cultura de la prevención, como si estuviésemos iniciando de cero, sino reforzar la que ha venido desarrollándose en las instituciones. Tampoco redunda o duplica la normatividad ya existente, solo se limita a que las entidades distritales, incluido el Concejo, entregue una información básica a los ciudadanos, que no le tomará más de 3 o 5 minutos.

Todo lo que el Distrito pueda hacer en cuanto a mitigar el riesgo y mejorar la prevención respecto de posibles emergencias, es imperativo para salvar vidas humanas. Además, el Proyecto pretende contribuir a que cuando ocurran estos sucesos inesperados, ayude a una reacción correcta e inmediata, gracias a la constante información. La iniciativa, aun cuando diferente, está motivada por el mismo espíritu que inspiró el Simulacro Distrital, que no choca con lo normado vigente en la materia.

Por lo tanto, el Distrito debe garantizar que la información básica de emergencias y contingencias sea entregada de manera constante y actualizada, cada vez que se realicen actos públicos, sean estos en sus instalaciones o fuera de ellas y que reúna las siguientes condiciones: 1) Cuando haya acceso de ciudadanos para oír o participar en dichos actos y 2) Cuando los responsables de la realización de dichos eventos sean las Entidades del Distrito (incluido el Concejo de Bogotá).

Lo anterior, de aprobarse el Proyecto de Acuerdo, tendría entre otros beneficios:

1. Bogotá, Distrito Capital, se convertirá en un ejemplo y un referente nacional.
2. Estaría actuando con un criterio de Responsabilidad Social
3. Fortalecería las políticas de prevención de riesgos y, lo más importante,
4. En caso de un siniestro, muy posiblemente, gracias a la información entregada de manera continua y permanente, ayudaría a salvar vidas valiosas.

## 2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

Hasta ahora no se ha presentado un Proyecto de Acuerdo como este. Conocemos de otros proyectos en el pasado que contienen varias acciones semejantes, pero ninguna orientada específica y únicamente hacia una acción concreta, que es la que se establecerá en el articulado y que ponemos a consideración del Honorable Concejo.

En las sesiones ordinarias de marzo de 2018, el proyecto recibió dos ponencias por parte de los honorables concejales: POSITIVA por Armando Gutiérrez Gonzáles del Partido Liberal, y NEGATIVA, Jorge Eduardo Torres Camargo del Partido Alianza Verde.

## 3. JUSTIFICACIÓN

De no aprobarse este Proyecto de Acuerdo, estaremos perdiendo otra oportunidad para reforzar la cultura creciente de la prevención y mitigación de desastres que ha venido afianzándose en los últimos años. Ciudades como Santiago de Chile o Tokio, cuentan con normatividad amplia y profunda sobre el tema, pero esta es exitosa, no por su nivel de detalle, trámites y requisitos, sino porque se ha sabido comunicar y posicionarla en la mente de los ciudadanos para que la conozcan de forma sencilla, resumida, corta, efectiva, permanente y actualizada. Esto último no ocurre ni en el Concejo de Bogotá, ni en la Administración Distrital.

Vuelvo a preguntar a los ponentes: ¿Han visto u oído una información de evacuación del Recinto Los Comuneros antes de cada sesión a los ciudadanos? **No, nunca la ha habido.**

**Nota:** Reitero. Este Proyecto de Acuerdo no tiene que ver con los eventos públicos solicitados por particulares para conciertos, etcétera. Solo pretende implementar el ofrecimiento de una información básica para las sesiones del Concejo de Bogotá por ejemplo, y para los actos públicos de la Administración. Luego, no aplica para los casos en que los solicitantes de eventos masivos deben cumplir con los PEC (Planes de Emergencias y Aglomeraciones) presentados al SUGA (Sistema Único de Gestión para el Registro, Evaluación y Autorización de Actividades de Aglomeración de Público en el Distrito Capital) establecidos en el Decreto 599 de 2013 y demás normatividad.

## 4. CONTEXTUALIZACIÓN.

Actualmente, muchas organizaciones ya cuentan con protocolos sucintos para entregar información básica frente a emergencias y contingencias, desde universidades y colegios,



hasta hospitales, iglesias, aerolíneas y hoteles. Entre tanto, **ni el Concejo ni la Administración** lo evidencian.

Si hemos sido pasajeros en algún momento de nuestra vida o somos viajeros frecuentes del transporte aéreo, sabemos que antes de iniciar un vuelo nos entregan una información básica en caso de emergencias y contingencias. Ningún avión despegar sin entregar las recomendaciones de seguridad, así ya sean conocidas o aburridas para algunos, de todas formas, la aerolínea habrá cumplido con su deber. Del mismo modo, ninguna sesión del Concejo o reunión de la Administración, en las cuales estén presentes ciudadanos e invitados, debería iniciar sin que se presente una breve información básica de emergencias.

**Nota:** Esta información (de emergencias y contingencias), puede ofrecerse del mismo modo en que en un avión, la azafata o el video de la aerolínea, comunican por cada vuelo las instrucciones en caso de emergencia. No son las únicas maneras, puede haber más.

Por ejemplo, en el caso en que el Concejo de Bogotá cita a una de sus sesiones fuera de sus instalaciones, debería solicitar al anfitrión del lugar, que informe cuáles son las rutas de evacuación, cómo llegar al punto de encuentro y dónde hay extintores y botiquines (enfermería si la hay). Ello generalmente, no supera 3 minutos. Para esto, no se requiere la tramitología normal del IDIGER, puesto que es solo una información a los ciudadanos. Tales recomendaciones se ofrecen siempre antes de empezar la reunión o evento, sin importar cuántas personas sean, porque la responsabilidad frente al usuario, no depende del número de asistentes y no se requiere que sea un evento masivo para hacerlo.

## 5. OBJETO DEL PROYECTO DE ACUERDO

El Proyecto de Acuerdo tiene como objeto que, en todas las reuniones o eventos, de instituciones del Distrito Capital en los que participen ciudadanos, independientemente del número de participantes, se presente a los asistentes una información básica de emergencias y contingencias.

## 6. IMPACTO FISCAL.

Por no requerir de recursos extraordinarios u ordinarios para su implementación, **NO PRESENTA IMPACTO FISCAL.**

El presente Proyecto de Acuerdo **NO IMPLICA IMPACTO FISCAL**, como quiera que, de acuerdo con la Ley 819 de 2003, no compromete al Distrito en asignar apropiaciones presupuestales, sino que obedece al ejercicio propio de las funciones de las entidades públicas, máxime cuando muchas de ellas cuentan ya con un sistema integrado de gestión. Incluir sistemáticamente una divulgación de información en el territorio distrital, como complemento a los requisitos del SUGA (Sistema Único de Gestión para el Registro, Evaluación y Autorización de Actividades de Aglomeración de Público en el Distrito Capital), no requiere recursos adicionales a los ya establecidos.

## 7. MARCO LEGAL

El presente Proyecto de Acuerdo no vulnera, ni duplica el siguiente marco legal.

1. **LEY 1575** - Por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia.
2. **DECRETO 3888 DE 2007**, por el cual el Gobierno Nacional adoptó el Plan Nacional de Emergencia y Contingencia para Eventos de Afluencia Masiva de Público y conformó la Comisión Asesora de Programas Masivos y estableció que en su artículo 11 que, “Corresponde a la administración local a través de su Secretaría de Gobierno o del Interior exigir el cumplimiento de los requisitos establecidos por cada Comité Local o Regional de Emergencias y aprobar la realización de eventos de afluencia masiva de público en edificaciones, locaciones o escenarios públicos o privados, fijos o itinerantes, en su jurisdicción”.
3. **DECRETO DISTRITAL 599 DE 2013**- Requisitos para el registro, la evaluación y la expedición de la autorización para la realización de las actividades de aglomeración de público en el Distrito Capital.
4. **RESOLUCIÓN 569 DE 2014** - Por la cual se implementan y desarrollan algunos de los aspectos más relevantes establecidos en el Decreto Distrital 599 de 2013 y se dictan otras disposiciones.

## 8. ACLARACIONES

La normatividad aquí referida, tiene dos enfoques: 1) Aglomeraciones de público de asistencia masiva para grandes eventos culturales, deportivos o sociales y 2) Los particulares son los solicitantes al Distrito para la organización de tales eventos y debe llenar una serie de requerimientos legales y completar trámites y procedimientos.

Por lo tanto, el Proyecto de Acuerdo es un complemento, pues tiene un enfoque diferente y complementario: No se restringe a grandes eventos, sino incluye pequeñas reuniones; y 2) El Distrito es el organizador o uno de los organizadores, constituyéndose en corresponsable de los ciudadanos, ante cualquier siniestro.

## 9. COMPETENCIA.

De conformidad con lo establecido en el numeral 1º del artículo 12 del Decreto Ley 1421 de 1993 corresponde al Concejo de Bogotá dictar las normas necesarias para garantizar el adecuado cumplimiento de las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del Distrito.

## 10. CONCLUSIÓN

El Proyecto de Acuerdo no redunda ni sustituye lo ya establecido en la normatividad vigente en materia de Planes de Emergencias y Contingencias (PEC), la cual establece los requisitos, procedimientos y protocolos para el manejo de eventos que atraen aglomeraciones masivas de personas cuando es solicitada por un particular. Pero sí complementa las actividades de prevención, que en esta oportunidad se enfoca, no en que el privado solicitante, sino cuando el Distrito es el organizador o uno de los organizadores, independientemente del número de asistentes o si se hace dentro o fuera de sus instalaciones, sean estas a cielo abierto, cerrado o semicerrado.

## 11. MENCIÓN ESPECIAL

Un agradecimiento a Lizeth Oviedo, Profesional en Salud Ocupacional y experta en Seguridad Industrial por su guía y consejo oportuno.

Cordialmente,

**MARCO FIDEL RAMÍREZ ANTONIO**  
Concejal de Bogotá



## PROYECTO DE ACUERDO N° 347 DE 2018

### PRIMER DEBATE

#### **“POR EL CUAL SE ESTABLECE LA DIVULGACIÓN BÁSICA DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS EN LOS EVENTOS PÚBLICOS ORGANIZADOS POR LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL Y EL CONCEJO DE BOGOTÁ”**

**EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.**

**En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas por los artículos 12, numeral 9 y 55 del Decreto Ley 1421 de 1993,**

#### **ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1º.- Objeto.** Las entidades de la Administración Distrital de los sectores centralizados y descentralizados, las Localidades y el Honorable Concejo de Bogotá, deberán divulgar brevemente la información básica de emergencias y contingencias, antes de iniciar todo acto público en el que se encuentren ciudadanos distintos a los servidores públicos, sean convocados o invitados.

**Parágrafo.** La información básica de emergencias y contingencias, deberá ser divulgada indistintamente del lugar en el que se lleve a cabo, esto es, dentro o fuera de las instalaciones de las edificaciones del Distrito y del Concejo, sea en sitios abiertos, cerrados o semicerrados.

**ARTÍCULO 2º.- Contenido.** La información básica de emergencias y contingencias tendrá como mínimo los siguientes elementos: **1)** Ubicación de accesos, **2)** Rutas de evacuación, **3)** Puntos de encuentro, y **4)** Ubicación de botiquines y extintores.

**ARTÍCULO 3º.- Medios de Divulgación.** La información básica de emergencias y contingencias deberá divulgarse por personas idóneas o mediante cualquier modo audiovisual de forma clara, precisa y actualizada.

**Parágrafo 1.** El tiempo para divulgar y anunciar la información básica de emergencias y contingencias, no superará los cinco minutos.

**Parágrafo 2.** La información básica de emergencias y contingencias, deberá incluir las formas de comunicarla a las personas sordas y sordo ciegas.

**ARTÍCULO 4º.- Sistema de Gestión Integral.** La manera en que cada institución distrital y el Concejo de Bogotá ofrecerá la información básica de emergencias y contingencias, es autónoma y deberá incluirse en la documentación de los procesos del Sistema de Gestión Integral, estableciendo qué cargos serán los responsables

**Parágrafo Transitorio.** Una vez aprobado el presente Acuerdo, las entidades tendrán hasta tres meses para su implementación.

**ARTÍCULO 5º.- Vigencia.** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación.

## PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

DANIEL ANDRÉS PALACIOS MARTÍNEZ  
**Presidente**

DAGOBERTO GARCÍA  
**Secretario General**

ENRIQUE PEÑALOSA LONDOÑO  
**Alcalde Mayor de Bogotá, D.C.**