

Acuerdo 529 de 2013 Concejo de Bogotá D.C.

Fecha de Expedición:

19/11/2013

Fecha de Entrada en Vigencia:

16/12/2013

Medio de Publicación:

Registro Distrital 5260 de diciembre 16 de 2013

ACUERDO 529 DE 2013 (Noviembre 19)

“Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones”.

EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D. C.,

En uso de sus atribuciones que le confiere la Constitución Política en su artículo 322, y en lo dispuesto en el Artículo 3º, y numeral 1º del artículo 12 del Decreto Ley 1421 de 1993,

[Ver Directiva Sec. General 001 de 2014](#), [Circular Sec. General 098 de 2015](#) y [Decreto Distrital 197 de 2014](#).

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO.- LA ATENCIÓN CIUDADANA. La atención a la ciudadanía, en sus trámites, deberá ser digna, cálida y decorosa por parte de las entidades públicas y en el desarrollo de funciones públicas por particulares en el Distrito Capital, para lo cual se deberán adoptar en cada entidad distrital, manuales, procedimientos y protocolos de atención, con altos estándares de calidad, los cuales serán de obligatorio cumplimiento.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ADOPCIÓN DE MANUALES. Los manuales, procedimientos y protocolos deberán contener, mínimo los siguientes capítulos:

- * Servicio al ciudadano.
- * Atributos y calidades del servicio al ciudadano.
- * Atención personalizada, telefónica y trámites en línea.
- * Servicio de información personalizada, telefónica y en línea.
- * Protocolos de buen servicio y de atención en desarrollo de la acción administrativa.
- * Protocolos de trámites ante peticiones aceptadas y denegadas.
- * Protocolos de atención al público en general, desarrollando condiciones especiales para la atención a mujeres en estado de embarazo, adultos mayores,

personas en situación de discapacidad o en entornos de disminución de sus capacidades.

* Protocolo de actuaciones de los trámites de los responsables de la atención al público desde el ingreso hasta la finalización del trámite.

* Protocolos en las salas de espera y en las dependencias destinadas a la atención.

* Protocolos de tiempos de atención por usuario en cada trámite, estableciendo estándares promedio y de información permanente al ciudadano en la fila.

* Protocolos de revisión periódica de los manuales, procedimientos y protocolos de atención al público, para mejorar el servicio.

ARTÍCULO TERCERO.- RESPONSABLE INSTITUCIONAL. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., coordinará la implementación y adopción de los manuales, procedimientos y protocolos acá previstos, por parte de las entidades distritales y los despachos públicos y vigilará el cumplimiento del mismo.

ARTÍCULO SEXTO.- (Sic) VIGENCIA. El presente Acuerdo rige a partir de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

MARÍA CLARA NAME RAMÍREZ
Presidenta

MAURICIO ACOSTA GONZÁLEZ
Secretario General de Organismo de
Control

GUSTAVO FRANCISCO PETRO URREGO
Alcalde Mayor de Bogotá, D.C.

NOTA: Publicado en el Registro Distrital 5260 de diciembre 16 de 2013