

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 el artículo [1°](#) del Decreto Distrital 335 de 2006, establece que *“la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá orienta y supervisa el funcionamiento y calidad de los canales de interacción de la Red CADE (CADE, SuperCADE; RapiCADE, TurisCADE, Línea 195, Portal Bogotá-Contratación a la Vista, Feria de Servicio al Ciudadano), aplicando y difundiendo las políticas que para tal fin formule la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”*

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

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 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 integridad 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 le 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. Investigación y conocimiento: La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano impulsará la creación del Observatorio Social de Servicio a la Ciudadanía, cuyo objeto será incentivar la investigación y el diseño de estrategias encaminadas a conocer en profundidad las necesidades y demandas de la ciudadanía, con el fin de poder garantizar trámites y servicios acorde con sus necesidades.

2. Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento – TICs La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano conjuntamente con la Alta Consejería para TICs avanzarán en la construcción de plataformas informáticas articuladas en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la conectividad entre las instituciones y facilitar una mayor conectividad de la ciudadanía con el Sistema.

3. Seguimiento y evaluación: La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano desarrollará un modelo integrado de Medición, evaluación y Seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que contemple las estrategias e instrumentos a implementar por la totalidad de organismos y entidades del D.C., y que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio.

4. Mejoramiento continuo: En consecuencia de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas, los actores del servicio se regirán 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.

ARTÍCULO 12°.-Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía. Son canales del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital los siguientes:

Canal Presencial:

Los actores del servicio que implementen puntos de servicio presencial, éstos de preferencia, deberán instalarse a través de este canal así:

* CADE - Son Centros de Atención Distrital Especializados en información, asesoría y trámites de las entidades del Distrito donde las entidades públicas del orden distrital y nacional, las empresas de servicios públicos domiciliarios y algunas entidades privadas vinculadas al sistema distrital de servicio a la ciudadanía, se articulan para prestar un servicio integral a los usuarios.

* SUPERCADÉ – Sistema integrado de servicios, donde se realizan bajo un mismo techo más de 200 trámites y se suministra información de entidades distritales, nacionales y privadas que ejercen funciones públicas para asegurar un servicio más efectivo, óptimo y oportuno.

Por lo cual, resulta necesaria la presencia de actores de servicio de alto impacto y/o que más demanda tengan por parte de la ciudadanía, abasteciéndose de los servidores necesarios para una atención adecuada y de calidad ante la demanda del servicio.

* RAPICADÉ - Centros Especializados de servicio de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales, y recepción de pagos de servicios públicos en general en el cual se encuentran incluidos los domiciliarios.

* SUPER CADÉ MOVIL – Es la estrategia de atención móvil que articula a las diferentes entidades, del orden distrital, nacional y privado que ejercen funciones públicas para la prestación de un servicio integral en el ámbito local, donde se ofrece a la ciudadanía información y acceso a programas y trámites, prestando un servicio más amable y efectivo, en diferentes zonas de la ciudad.

* 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 CADÉ o SUPER CADÉ.

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.

Canal Telefónico

* Línea Bogotá 195 – Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE, a través de su teléfono fijo, celular, Chat y correo electrónico, las 24 horas del día de domingo a domingo.

Los actores del servicio deberán estar conectados con la Línea 195, único medio telefónico distrital de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga información como:

1. Información de Localización: Dirección, teléfonos, fax, página web, Secretario, Director o Gerente, misión de la entidad, visión, funciones, sedes de servicio al ciudadano, horario de atención.

2. Información sobre servicios: Servicios que presta cada entidad, trámites, requisitos para adelantar los trámites, costos, tiempo estimado de respuesta.

3. Eventos campañas y noticias de cada entidad: Información que cada entidad remite con relación a eventos y campañas que adelanta.

4. Situaciones ciudadanas: Explicación a la ciudadanía sobre cómo proceder en eventos que puedan ocurrir en temas que necesiten atención. Por ejemplo: caída de un árbol, mordida de un perro.

5. Preguntas más frecuentes: Respuestas rápidas a preguntas más frecuentes que hace la ciudadanía sobre temas de competencia del Distrito Capital.

La fuente de información de la Línea 195, de los informadores de los puntos presenciales de la Red CADE y del Portal de la ciudad (www.bogota.gov.co), es la Guía de Trámites y Servicios.

Canal Virtual

* Guía de Trámites y Servicios – Es el Sistema de información distrital de carácter oficial, que acerca la Administración Distrital con la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades distritales y demás entidades participantes en la Red CADE.

Los actores del servicio deberán actualizar periódicamente la totalidad de los trámites, servicios, programas, campañas, eventos y novedades de la prestación del servicio y de atención a la ciudadanía.

Lo anterior, sin perjuicio de cumplir con lo establecido en el Sistema Único de Información de Trámites establecido por la Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012 cuando haya lugar.

* Mapa Callejero – Es el Sistema de información oficial, que genera información localizada y georreferenciada de cualquier dirección de Bogotá, muestra información básica de puntos de atención y sitios de interés de la ciudad.

* Portal Bogotá – Sitio web oficial de Bogotá, que publica información de interés para la ciudadanía, relacionada con su historia, personajes, cultura y sitios emblemáticos, realizando recorridos a través de galerías fotográficas y videos, facilita el acceso a servicios y realización de trámites en línea. www.bogota.gov.co

Contratación a la Vista - Es un mecanismo de control, seguimiento, unificación, publicidad y herramienta de trabajo del Distrito Capital en materia contractual que busca garantizar la transparencia, eficiencia y visibilidad en la gestión contractual para garantizar la publicación oportuna de la información, fortalecer la participación ciudadana, simplificar los tiempos de contratación, optimizar el recurso humano y físico, reducir sustancialmente los costos, interactuar solidariamente con los organismos de control en la generación de informes de gestión y permitir seguimientos auditables sobre el avance de los procesos, contenida en la página web www.contratacionbogota.gov.co

Los actores del servicio deberán cumplir con el principio de publicidad establecido en el Régimen de Contratación Estatal, con la publicación de todos los procesos contractuales a que haya lugar y la normativa distrital establecida para tal efecto, en especial a la Circular 70 de 2013 de la Secretaría General o la disposición que la sustituya o modifique.

** **Supercade Virtual** – Portal de internet que ofrece trámites y servicios, permitiéndole a la ciudadanía en general, empresas y entidades, obtener información oportuna y actualizada sobre trámites, servicios y puntos de atención de las entidades participantes en el mismo, así como obtener servicios en línea y realizar trámites transversales individuales o en cadena, en un solo sitio web, de forma sencilla, segura y confiable. Cuenta con mecanismos de interacción, un esquema de interoperabilidad entre entidades y utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones, basado en estándares de Gobierno en Línea. En este canal también se incluyen los puntos de tecnología ubicados estratégicamente en Bogotá, D.C., que permiten a la ciudadanía obtener en un solo lugar toda la información, trámites y servicios de la ciudad.*

Para este canal, los actores del servicio deberán tener enlaces en el Portal de Bogotá, observando lo dispuesto en la Resolución 378 de 2008 de la Comisión Distrital de Sistemas que adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital, y la Circular 023 de 2005 de la Secretaría General que adopta políticas del portal de internet de Bogotá, D.C. www.bogota.gov.co

* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito, observando la Circular 109 de 2011 “por la cual se suministran las Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y dirigida a los Representantes de todas las Entidades Distritales.

* Sistema de Inspección, Vigilancia y Control de Ciudadanos Empresarios – Sistema de información dirigido al ciudadano empresario del Distrito Capital, el cual facilita las condiciones y trámites de apertura y funcionamiento a empresas en Bogotá, se administra y realiza monitoreo, seguimiento y se consolida la información de establecimientos de comercio abiertos al público, articula y organiza la gestión de las entidades competentes en el tema.

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 14º.-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 15º.-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.

ARTÍCULO 19º.-Del Comité Financiero de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano. Créase el Comité Financiero como la instancia encargada de articular las entidades que pertenecen al Comité Financiero, en la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y las orientaciones de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano velando por un eficaz y eficiente servicio en la operación que realizan las entidades financieras que prestan el servicio de recaudo en los puntos adscritos a la Red CADE. Estará integrado por:

El Director Distrital de Servicio al Ciudadano, quien lo preside.

El Secretario Distrital de Hacienda o su delegado y

Los Gerentes, Vicepresidentes y/o Jefes Financieros; y/o Tesoreros, y/o Coordinadores de Recaudo en el Distrito Capital.

PARÁGRAFO PRIMERO: El Comité Financiero sesionará por lo menos una vez cada tres meses y cada que las circunstancias así lo ameriten, previa convocatoria del Director/a Distrital de Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO 20º.-Funciones del Comité Financiero. El Comité Financiero, tendrá las siguientes funciones:

- a) Evaluar e implementar las políticas en materia servicio que prestan las entidades financieras en la Red CADE
- b) Formular e implementar estrategias para el mejoramiento del servicio que prestan las entidades financieras que se encuentran en la Red CADE en toda la ciudad.
- c) Vigilar que la operación de las entidades financieras que prestan el servicio de recaudo se desarrolle de manera oportuna, transparente y manteniendo los principios expuestos en la presente política.
- d) Formular propuestas para nuevos servicios y el mejoramiento de los existentes en la actividad de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales, así como, en la recepción de pagos de servicios públicos en general.
- e) Aprobar la apertura y puesta en marcha de nuevos puntos de servicio.

f) Autorizar el ingreso a la Red CADE de las empresas o entidades que prestan el servicio de recaudo, siempre y cuando en su propuesta acepten acoger los parámetros y esquemas establecidos por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

g) Adoptar y modificar su reglamento de funcionamiento interno.

h) Ampliar los servicios y la cobertura de puntos en los RapiCADE y asignar las tutorías.

PARÁGRAFO PRIMERO: El Comité podrá autorizar el ingreso de nuevos recaudos siempre y cuando las empresas o entidades solicitantes participen de la retribución de costos acordes con los esquemas de financiación y con la Política Pública.

ARTÍCULO 21º.-Deber de aplicación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. 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, según lo establecido en el numeral 1º del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 cuando así corresponda.

ARTÍCULO 22º.-Financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Los actores del servicio garantizarán los recursos en sus respectivos Planes de Desarrollo Distrital, Local y en los planes operativos anuales de inversión y demás instrumentos idóneos; la financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se realizará implementando la articulación y complementariedad de sus presupuestos.

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.

ARTÍCULO 23º.-Sobre el plan de acción. Dentro de los tres (3) meses siguientes a la publicación de este Decreto, se formulará el plan de acción y las metas que asume la administración para su desarrollo; así mismo se tendrá un plazo de transición para adecuar y armonizar los cambios que exige la presente política.

Dentro de los tres (3) meses siguientes a la publicación de cada Plan de Desarrollo, Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas, se deberá adoptar el plan de acción y las metas para dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano deberá contar con el diseño y aplicación constante de indicadores de evaluación, seguimiento e impacto, que permitan hacer un acompañamiento y reevaluación constante a la política aquí propuesta.

PARÁGRAFO: La Secretaría General a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano mediante Circulares o Directivas, establecerá los alcances de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, cuando haya lugar.

ARTÍCULO 24º.-Vigencia y derogatorias. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga expresamente las circulares [30](#) de 2001; [5](#), [7](#), [67](#) y [69](#) de 2002 de la Secretaría General; la Directiva [002](#) de 2005; los artículos [9](#), [10](#), [13](#), [14](#), [15](#), [16](#) del Decreto Distrital 335 de 2006 referidos a la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano y al Comité Financiero de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, y las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los 22 días del mes de mayo del año 2014.

GUSTAVO FRANCISCO PETRO URREGO

Alcalde Mayor

MARÍA SUSANA MUHAMAD GONZÁLEZ

Secretaria General