



SECRETARÍA
JURÍDICA
DISTRITAL

RESOLUCIÓN N° 249 DE ()

29 DIC 2020

“Por la cual se adopta el Modelo de Seguimiento, Medición y Evaluación del servicio a la ciudadanía, el Manual de Servicio a la Ciudadanía y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el Distrito Capital en la Secretaría Jurídica Distrital”

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los numerales 1, 11 y 13 del artículo 5 del Decreto Distrital 323 de 2016 y,

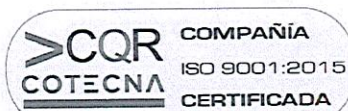
CONSIDERANDO:

Que el artículo 2° de la Constitución Política establece como “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”.

Que el título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 establece las modalidades y el procedimiento para la gestión de las peticiones que se interponen por parte de los ciudadanos, en el cual se definen los términos, formalidades y atención y notificaciones que éstas deben cumplir al interior de cada entidad y/o organismo de carácter Estatal.

Que el Decreto Nacional 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, contempla la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a nivel territorial, con el objetivo de “dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio”.

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



NO. CERTIFICADO SG 2018007982

2311520-FT-130 Versión 01



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Continuación de la Resolución N°. 249 DE 29 DIC 2020

“Por la cual se adopta el Modelo de Seguimiento, Medición y Evaluación del servicio a la ciudadanía, el Manual de Servicio a la Ciudadanía y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el Distrito Capital en la Secretaría Jurídica Distrital”

Que en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se establece la política de servicio al ciudadano desde una visión sistemática con las políticas de talento humano, integridad, transparencia, acceso a la información pública, lucha contra la corrupción, participación ciudadana en la gestión pública, racionalización de trámites y gobierno digital.

Que mediante el Decreto Distrital No. 197 de 2014, se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, la cual fue actualizada mediante CONPES Distrital 03 de 2019.

Que la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con los documentos en comento tiene el propósito de definir lineamientos que permitan *“garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en las Entidades Públicas Distritales, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción”*

Que el Acuerdo Distrital 630 del 2015 del Concejo de Bogotá D.C., establece unos protocolos para el ejercicio del Derecho de petición por parte de la ciudadanía y para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública, que son de cabal cumplimiento en cada una de las entidades distritales, entre otros: protocolos de atención personalizada al ciudadano, protocolo de atención escrita y virtual, protocolo de espacio físico de atención al ciudadano y Manual de los derechos y deberes de los usuarios que realizan peticiones.

Que el numeral 4, del artículo 25 del Decreto Distrital 425 de 2016, establece que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, tiene dentro de sus funciones: *“4. Establecer lineamientos, estrategias y/o herramientas que contribuyan al mejoramiento*

Continuación de la Resolución N°. **249** DE **29 DIC 2020**

“Por la cual se adopta el Modelo de Seguimiento, Medición y Evaluación del servicio a la ciudadanía, el Manual de Servicio a la Ciudadanía y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el Distrito Capital en la Secretaría Jurídica Distrital”

continuo del servicio y a su eficaz y eficiente prestación en el Distrito Capital.” y el numeral 10 del artículo en mención consagra la función de: “Planificar y desarrollar procesos integrales de cualificación y sensibilización, para los servidores públicos del Distrito Capital encargados del servicio a la ciudadanía, así como desarrollar estrategias de sensibilización hacia la ciudadanía”.

Que el artículo 15 del Acuerdo Distrital 761 del año 2020 “Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2020-2024 Un Nuevo Contrato Social, Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI”, señala en el programa 51 de Gobierno Abierto la necesidad de modernizar los procesos y canales para interactuar con la ciudadanía y fomentar una cultura de integridad como servidores públicos.

Que mediante Circular No. 005 de 2019, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de La Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en cumplimiento de sus funciones, expide el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

Que el documento en mención, es una guía para los servidores públicos sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual. Así mismo, incluye lineamientos, protocolos y lineamientos para que los servidores públicos del Distrito y los contratistas que apoyan las Entidades en cumplimiento de sus obligaciones contractuales brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.

Que el artículo 11 del Decreto Distrital 847 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación

Continuación de la Resolución N°. 249 DE 29 DIC 2020

“Por la cual se adopta el Modelo de Seguimiento, Medición y Evaluación del servicio a la ciudadanía, el Manual de Servicio a la Ciudadanía y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el Distrito Capital en la Secretaría Jurídica Distrital”

de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” establece que *“Las entidades distritales deberán adoptar el modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía que diseñe la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.*

Que el artículo 12 ibídem prevé que *“el personal que tiene por función servir directamente a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, deberá conocer de forma detallada la estructura organizacional de la entidad, el portafolio institucional y sus requisitos, los canales de atención y las funciones de la entidad. Sus actuaciones de cara a la ciudadanía deberán ser desarrolladas con solidaridad y vocación de servicio”.*

Que el Parágrafo 1 del artículo 12° del Decreto en mención señala que *“Cada entidad distrital deberá adoptar los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o deberá contar con un manual de servicio en el que se definan los lineamientos para la atención a la ciudadanía homologado con el anterior.”*

Que el artículo 15 ibídem determina que *“Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”*

Continuación de la Resolución N°. 249 DE 29 DIC 2020

“Por la cual se adopta el Modelo de Seguimiento, Medición y Evaluación del servicio a la ciudadanía, el Manual de Servicio a la Ciudadanía y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el Distrito Capital en la Secretaría Jurídica Distrital”

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió la Circular 07 de diciembre 27 de 2019, mediante la cual impartió instrucciones a los Subsecretarios (as) de Despacho, Gerentes, Directores (as), Subdirectores (as) y Jefes de Oficina de Área de Servicio a la Ciudadanía de los Departamentos Administrativos, Unidades Administrativas Especiales, Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales, Sociedades de Economía Mixta, Sociedades Públicas, Empresas Sociales del Estado del Orden Distrital, Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, Rector del Ente Universitario Autónomo, Concejo de Bogotá, Personería de Bogotá, Veeduría Distrital sobre la gestión de peticiones ciudadanas, diseñó el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, y realizó su primera actualización.

Que el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General establece como su propósito *“orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, así como ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos”*.

Que en virtud de la actualización normativa en materia del tratamiento a las Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, la Secretaría Jurídica Distrital acoge lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, como herramienta técnica que contribuye al mejoramiento continuo en la prestación del Servicio a la Ciudadanía.

Que la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió la Circular 008 de diciembre 30 de 2019, mediante la cual impartió instrucciones a los Subsecretarios(as) de Despacho, Gerentes, Directores(as), Subdirectores(as) y Jefes de Oficina del Área de Servicio a la Ciudadanía de los Departamentos Administrativos, Unidades Administrativas Especiales, Establecimientos Público Empresas Industriales y

Continuación de la Resolución N°. 249 DE 29 DIC 2020

“Por la cual se adopta el Modelo de Seguimiento, Medición y Evaluación del servicio a la ciudadanía, el Manual de Servicio a la Ciudadanía y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el Distrito Capital en la Secretaría Jurídica Distrital”

Comerciales, Sociedades de Economía Mixta, Sociedades Públicas, Empresas Sociales del Estado del Orden Distrital, Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, Rector del Ente Universitario Autónomo, Concejo de Bogotá, Personería de Bogotá, Veeduría Distrital sobre el Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, para que adopten esta herramienta que les permitirá realizar un proceso de autoevaluación de cumplimiento de atributos mínimos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a partir del cual se identifiquen las fortalezas en relación a la prestación del servicio, así como las oportunidades de mejora.

Que el Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, expedido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, tiene como objeto facilitar a las entidades del Distrito un instrumento de autoevaluación en el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de identificar las fortalezas como las oportunidades de mejora en relación con la prestación del servicio.

Que de acuerdo con lo anteriormente expuesto, la Secretaría Jurídica Distrital adopta igualmente el Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio, diseñado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°.- Adoptar en la Secretaría Jurídica Distrital el Modelo de Seguimiento, Medición y Evaluación del servicio a la ciudadanía, el manual de Servicio a la

Continuación de la Resolución N°. 249 DE 29 DIC 2020

“Por la cual se adopta el Modelo de Seguimiento, Medición y Evaluación del servicio a la ciudadanía, el Manual de Servicio a la Ciudadanía y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el Distrito Capital en la Secretaría Jurídica Distrital”

Ciudadanía y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Artículo 2°.- Publicar en la página web de la Secretaría Jurídica Distrital, el Manual de Servicio a la Ciudadanía y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito Capital.

Artículo 3°.- La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D. C., a los 29 DIC 2020



WILLIAM LIBARDO MENDIETA MONTEALEGRE
SECRETARIO JURÍDICO DISTRITAL

Proyectó: Magnery Edith Vargas Morales – Contratista Dirección de Gestión Corporativa
Revisó: Magda Mercedes Arévalo Rojas – Directora de Gestión Corporativa
Aprobó: Magda Mercedes Arévalo Rojas – Directora de Gestión Corporativa