



## **ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

### **DIRECTIVA 002 DE 2005**

**(Junio 09)**

**PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO, VEEDORA DISTRITAL, GERENTES Y DIRECTORES DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS, ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL ESTADO, EMPRESAS OFICIALES Y MIXTAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, SOCIEDADES DE ECONOMÍA MIXTA, ALCALDÍAS LOCALES Y ENTES UNIVERSITARIOS AUTÓNOMOS.**

**DE: ALCALDE MAYOR**

**ASUNTO: Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.**

La Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano creada mediante Decreto No. [069](#) del 20 de marzo de 2003, durante sesión plenaria desarrollada el día jueves 18 de septiembre de 2003 aprobó recomendar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.

Según la mencionada norma, le corresponde a la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano las funciones de formulación de recomendaciones para optimizar el Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital, velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en el Distrito, definir planes conjuntos para optimizar el servicio al ciudadano en el Distrito Capital y establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de dichos servicios.

Con base en lo expuesto anteriormente, este Despacho considera pertinente que se impartan las directrices para adoptar en la Administración Distrital, como políticas de Servicio al Ciudadano, las que se consignan en el documento aprobado durante la sesión plenaria de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, adoptadas al espíritu y finalidades del Plan de Desarrollo Distrital, Acuerdo 119 de 2004, "Bogotá sin Indiferencia un Compromiso Social contra la Pobreza y la Exclusión.

Les agradezco su colaboración para que los aspectos mencionados dentro del documento de Políticas, Circular 003 de 2004 sobre Pautas de Servicio al Ciudadano y Circular de Contratación a La Vista que se anexan, sean difundidos,

incorporados y respetados al interior de cada una de las entidades que ustedes dirigen.

Cordialmente,

**LUIS EDUARDO GARZÓN**

**ANEXO**

**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN DE  
BOGOTÁ D.C.**

**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**

**SECRETARIA GENERAL**

Versión 02

Institucionalmente, la responsabilidad principal por el servicio al ciudadano recae en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, que cuenta con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, dependencia encargada de llevar a cabo las políticas en este campo. Sin embargo, dado el carácter transversal del plan, se ha consolidado un estilo de trabajo que articula y coordina las acciones de múltiples entidades por medio del comité y como una de las estrategias del Objetivo de Gestión Pública Humana, Sostenible y Eficaz del Plan de Desarrollo "Bogotá Sin Indiferencia, Un Compromiso Social contra la Pobreza y la Exclusión",

Este trabajo que se realiza en el marco de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano ha conducido a un mayor compromiso del conjunto de la administración y a una mayor riqueza en la discusión y definición de acciones concretas.

## **1. Introducción**

En el marco de una república unitaria pero descentralizada las funciones generales de los municipios son determinadas por la Constitución y la ley, así como el marco básico de su estructura y funcionamiento. La Constitución establece que al municipio como entidad fundamental de la división político administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la constitución y las leyes. Bogotá tiene un régimen especial y se organiza como distrito capital por lo cual, además de las disposiciones vigentes para los municipios, tendrá el régimen que determinen la constitución y las leyes especiales. De acuerdo con la Constitución, a las autoridades distritales

corresponderá garantizar el desarrollo armónico e integrado de la ciudad y la eficiente prestación de los servicios a cargo del Distrito; a las locales, la gestión de los asuntos propios de su territorio.

Las funciones específicas del Distrito han sido establecidas en parte por la propia Constitución y, principalmente, por una multiplicidad de leyes que comprenden tanto las normas básicas relativas a las competencias y recursos entre niveles de gobierno, como las normas sectoriales. Al establecer el sistema general de participaciones, la Constitución determina que estos recursos se destinarán por parte de los municipios, distritos y departamentos, principalmente a los sectores de educación y salud. Las leyes asignan además funciones en materia de ordenamiento del territorio, servicios públicos domiciliarios, infraestructura vial, medio ambiente, cultura, recreación, deporte y bienestar social, entre los más importantes.

Para el cumplimiento de sus funciones básicas el Distrito debe adelantar un conjunto de procesos -planeación, información, organización, administración del recurso humano, dirección, control y evaluación- que le permitan ofrecer en la mejor manera posible los bienes y servicios públicos que dichas funciones implican. Este es el proceso de la gestión pública que puede denominarse también de administración pública. Es el conjunto de procesos y acciones requeridas para cumplir adecuadamente con las funciones a cargo del Distrito.

La Constitución establece también los criterios dentro de los cuales debe cumplirse la función administrativa: "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." Adicionalmente, tanto la constitución y la ley regulan los diversos aspectos de la gestión pública: exigencia de elaborar planes de desarrollo y contar con sistemas de información, obligación de establecer estructuras administrativas, criterios para la administración del recurso humano, establecimiento de mecanismos de control, etc.

Además de los bienes y servicios básicos (educación, salud, acueducto, vías, cultura, recreación, deporte, etc.) la administración distrital debe prestar un conjunto de servicios complementarios, con diversas características, que son indispensables para el cumplimiento de las funciones básicas y para garantizar la adecuada participación ciudadana en los asuntos públicos. Estos servicios son:

a) Servicios de información: incluye tanto la información básica de las entidades distritales, como los informes de gestión y resultados, presupuesto, contratación; igualmente la información sobre actividades realizadas; información sobre los procedimientos para adelantar trámites.

b) Procedimientos para el pago de facturas por consumo de servicios públicos domiciliarios: acueducto y alcantarillado, aseo, gas natural, teléfono, energía eléctrica.

c) Procedimientos para el pago de impuestos y contribuciones a la administración distrital.

d) Procedimientos para la obtención de registros, permisos, certificaciones y demás documentos requeridos por la función reguladora del Distrito.

e) Procedimientos para la presentación de quejas, reclamos y sugerencias.

Estos servicios pueden ser clasificados atendiendo a distintas características:

-Según su naturaleza. Tenemos servicios que responden al ejercicio de derechos y deberes ciudadanos de participación, como el acceso a información sobre gestión y resultados, los procedimientos para la presentación de quejas y reclamos, la publicidad de contratos y presupuestos. Servicios que responden a una relación comercial, como el pago de los servicios públicos. Servicios que responden al cumplimiento de las obligaciones tributarias. Servicios que responden al cumplimiento de normas reguladoras de la actuación de los ciudadanos y las empresas y organizaciones.

-Según su frecuencia. Servicios relacionados con un trámite mensual o bimestral como el pago de servicios públicos. Servicios relacionados con un pago anual o semestral, como el pago de impuestos o contribuciones. Servicios relacionados con trámites regulares (ciertos permisos). Servicios relacionados con trámites esporádicos o cuando se presentan circunstancias especiales.

- Según el usuario del servicio: Ciudadanos (según estratos), empresas, otro tipo de organizaciones.

- Según la cobertura. Servicios que afectan a todos los ciudadanos; servicios que afectan a una proporción reducida de los ciudadanos.

Todos estos servicios toman la forma de trámites que los ciudadanos, las empresas y otras organizaciones deben realizar ante alguna entidad distrital. Estos trámites implican un gasto de tiempo y dinero y una interacción con los servidores distritales. La forma en la cual se realicen estos trámites determina por tanto mayores o menores costos para la ciudadanía y para la administración.

Aunque el marco general del funcionamiento de los municipios y distritos está determinado constitucional y legalmente, cada administración tiene un cierto margen de autonomía para precisar las prioridades y determinar los énfasis de su gestión. En el caso de los servicios al ciudadano en todas estas áreas

complementarias, la administración distrital puede escoger diversas opciones para su prestación.

El presente documento establece los lineamientos para la prestación de los servicios al ciudadano en Bogotá, D.C.

## **2. Política de Servicio al Ciudadano en Bogotá - Principios y Compromisos**

El principio rector del servicio público es el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración. Ninguna función administrativa o actividad estatal tiene justificación si no aporta a un servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Este también es el principio rector del servicio al ciudadano en Bogotá D.C.

El servicio al ciudadano en Bogotá D.e. se enmarca dentro de los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política, está al servicio de los intereses generales y se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

En especial, el servicio al ciudadano en Bogotá D.C. estará fundamentado en valores tales como el respeto, la transparencia, la honestidad, la equidad y la tolerancia.

El compromiso de la administración distrital en su conjunto y muy especialmente de los servidores a cuyo cargo está el servicio al ciudadano es prestar un servicio más amable y efectivo a la ciudadanía, reduciendo y racionalizando trámites y ofreciendo mejores condiciones para la prestación de los servicios. Adicionalmente, el compromiso del Distrito Capital es poner en marcha mecanismos de información y comunicación entre la ciudadanía y la administración distrital.

### **2.1 Pilares del servicio al ciudadano**

Todo el servicio al ciudadano en el Distrito Capital está soportado sobre siete pilares básicos:

- La administración distrital es una sola.
- Aumento y mejora de los canales de interacción ciudadanía administración.
- El servicio a la ciudadanía es igual en todos los puntos de contacto. Reconocimiento, cualificación y mejora de condiciones de los servidores de puntos de contacto.
- Se debe siempre construir sobre lo construido.

- Unificación del lenguaje del servicio al ciudadano.
- Prestar un servicio Confiable, Amable, Digno y Eficiente (Servicio CADE).
- La administración distrital deberá garantizar la igualdad material para toda la ciudadanía.

## **2.2 Atributos del servicio al ciudadano en el Distrito Capital**

El servicio al ciudadano en el Distrito Capital debe cumplir con los siguientes atributos que reflejan las expectativas que tiene la ciudadanía con relación a la prestación del servicio y lo hacen incluyente en el marco de un estado social de derecho:

### **1. AMABLE**

Que se brinde a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

### **2. RÁPIDO**

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

### **3. RESPETUOSO**

El servicio que se brinda reconoce las diferencias y respeta a todos por igual; reconoce la importancia de cada persona y le da el trato que se merece.

### **4. EFECTIVO**

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.

### **5. CON FIABLE**

Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos y ciudadanas confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad

**CONCEPTOS BÁSICOS Y CONCRECIÓN DE LA POLÍTICA POR CANAL DE SERVICIO:**

**SuperCADE:** El SuperCADE es un Supermercado de Servicios Públicos donde bajo un mismo techo se realizan trámites y se presentan servicios a cargo de entidades distritales, nacionales y privadas. Es importante que todas las entidades que presten servicios de alto impacto tengan presencia en estos Centros; presencia que debe ser adecuada en tanto a calidad del servicio que se presta incluyendo el mejoramiento de los respectivos procesos y la actitud, conocimiento y cantidad de los servidores. Es importante que siempre se de un servicio óptimo en el SuperCADE.

**CADE:** Los CADE prestan el servicio de recaudo de servicios públicos domiciliarios, se atienden solicitudes y reclamos, en algunos de ellos se desarrollan programas sociales. Al analizar la posibilidad de poner en funcionamiento un nuevo punto de servicio presencial, de preferencia se debe ubicar al interior de un CADE. Así mismo, estos Centros deben ser tenidos en cuenta para apoyar la distribución de información escrita (volantes, plegables, etc.) y videos institucionales.

**RapiCADE:** Estos son puntos de recaudo distritales. Actualmente se reciben pagos de las empresas de servicios públicos domiciliarios; sin embargo, su agilidad y comodidad y cercanía al ciudadano hace importante que en ellos se recauden además otros conceptos tales como impuestos, multas y contribución de valorización.

**Línea 195:** El 195 es un número de información del Distrito donde los ciudadanos y ciudadanas pueden obtener de forma gratuita toda la información sobre las entidades, sus programas, campañas y eventos; adicional mente, se reciben quejas, reclamos y denuncias y se hace el relevo de llamadas para personas sordas. El 195 debe ser el único número que un ciudadano o ciudadana deba conocer si requiere información sobre el Distrito; por esta razón se ordena no tener centros de llamadas por entidad sino utilizar las facilidades que ya se tiene en operación; adicionalmente; a través del 195 se puede hacer contacto con los ciudadanos y ciudadanas para adelantar campañas o comunicar mensajes de interés para segmentos poblacionales.

**Contratación a la Vista:** En una primera etapa que se adelantó durante el año 2003, se publicó en [www.bogota.gov.co/contratacion](http://www.bogota.gov.co/contratacion) toda la contratación de las entidades distritales regida por la Ley 80 de 1983 y sus Decretos reglamentarios. En la segunda etapa se publicará toda la contratación distrital, independientemente de su cuantía, régimen de contratación y origen de los recursos. Es prioritario impartir las instrucciones pertinentes para que el portal siempre esté al día y contenga todos los procesos contractuales que se adelanten en las entidades. Para cumplir con lo estipulado por el Decreto 2170 los contratos de menor cuantía, así como los de licitación pública deben ser publicados, sin embargo, los demás procesos que conllevan la celebración de un contrato no requieren publicación.

**Portal de Bogotá:** Ubicado en [www.bogota.gov.co/elPortaldeBogotá.es](http://www.bogota.gov.co/elPortaldeBogotá.es) una herramienta útil para las entidades que quieran poner información a disposición de los ciudadanos. Las entidades deben estar muy pendientes de que la información que publique en su propio Portal esté siempre actualizada pues desde el Portal de Bogotá se hace link a las páginas web distritales.

**Red Capital de Servicio al Ciudadano:** Este es el repositorio de información sobre las entidades distritales, sus trámites, servicios, programas, campañas y eventos que soportan la operación de la línea 195. Es de suma importancia mantener la información de sus entidades actualizada, pues de lo contrario, los ciudadanos y ciudadanas que usan estos canales recibirán información inexacta y se perderá la confianza en ellos. Es responsabilidad de cada entidad el actualizar la información que decida transmitir a la ciudadanía.

**Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:** El SQS es un instrumento que permite al ciudadano presentar una queja o un reclamo en cualquier punto de servicio al ciudadano, por el Portal de Bogotá o en la Línea 195 y hacer seguimiento a su comunicación por cualquiera de los canales. La respuesta oportuna, precisa, clara y cálida de las quejas y reclamos es una prioridad en una administración que busca acercarse cada día más a los habitantes de la ciudad.

**Racionalización de trámites:** Se ha hecho un gran esfuerzo por racionalizar los trámites de mayor impacto ciudadano de las entidades distritales, pero este es un proceso que debe seguir. Las entidades distritales deben tener especial cuidado en no crear trámites o pasos innecesarios ni hacer exigencias inocuas a los ciudadanos o a otras entidades que requieran realizar alguna gestión ante la Administración Distrital. Se propenderá por colocar en línea el mayor número de trámites posible.

**Servidores y servidoras de contacto con el ciudadano:** Se han identificado y evaluado los 2053 servidores y servidoras que atienden ciudadanía en la Administración Distrital. Adicionalmente se ha iniciado un proceso de Cualificación que debe ser continuo. Cada entidad debe poner un énfasis especial en la reinducción para los servidores y servidoras de puntos de contacto. Se debe adelantar por parte del Departamento Administrativo del Servicio Civil dos evaluaciones anuales al desempeño de dichos servidores y servidoras, independientemente de la evaluación exigida por la carrera administrativa y se debe establecer un programa de reconocimiento para quienes obtengan los mejores puntajes en estas evaluaciones.

**Feria de Servicios al Ciudadano:** En el marco del Programa "Bogotá en Movimiento", se realiza la Feria de Servicios al Ciudadano durante tres días, dos veces al mes, que traslada la Administración Distrital a un parque o plazoleta de alta afluencia para prestar los servicios distritales al ciudadano. El éxito del Programa depende de la cantidad de servicios que se puedan prestar y de la vinculación decidida de Alcaldes' Locales y juntas de Acción Comunal. Las



entidades deben considerar su participación en el Programa y utilizar sus canales de comunicación con la ciudadanía para promover cada evento.

**Imagen de los Puntos de Servicio al Ciudadano:** Con ocasión del diseño y construcción del primer SuperCADE se ha definido una imagen institucional para los puntos de servicio al ciudadano. Esta debe ser tenida en cuenta siempre que se adelante una remodelación o construcción de este tipo de puntos, pues se busca que para el ciudadano, la Administración sea una sola, para lo cual la unidad de imagen juega un papel importante. Esta imagen incluye colores, mobiliario y señalización, entre otros.

**Atención a personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo:** La atención adecuada a personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo hace más humana nuestra ciudad. Es por esto que en los puntos de servicio al ciudadano se debe dar una atención prioritaria a estas personas, siguiendo las directrices que para este efecto se den desde esta Secretaría.

Cordialmente,

**ENRIQUE BORDA VILLEGAS**

**Secretario General**