

RESOLUCIÓN No. 266 DE 2020

"Por la cual se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaria General, al interior de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico"

LA DIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO

En uso de sus facultades, en especial de la conferida en el artículo 24 del Decreto 437 de 2016 y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia 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.”

Que las bases del Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C 2016 – 2020 “Bogotá Mejor Para Todos” que estipula que “se impulsará un nuevo modelo de servicio a la ciudadanía en el Distrito, a la luz de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía encaminado a garantizar calidad y oportunidad en la atención al ciudadano”.

Que con base en el Decreto Distrital 371 de 2010 en su artículo 3, establece los lineamientos a las entidades del Distrito Capital, que aseguran la prestación de los servicios a la ciudadanía en condiciones de equidad, transparencia y respeto, sí como la realización de trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos.

Que el acuerdo 630 de 2015 del Concejo de Bogotá D.C que 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 publicada, que son de cabal cumplimiento en cada una de las entidades distritales, entre otros: Protocolo de atención personalizada al ciudadano y Manual de los derechos y deberes de los usuarios que realizan peticiones.

Que el artículo 25 del Decreto Distrital 425 de 2016 que determina que la Secretaría General tiene dentro de sus funciones: 4) *Establecer lineamientos, estrategias y/o herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio y a su eficaz y*

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F18



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

RESOLUCIÓN No. 266 DE 2020

"Por la cual se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaria General, al interior de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico"

eficiente prestación en el Distrito Capital; 10) 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 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), resalta la necesidad de dimensionar la política pública 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 trámite y gobierno digital. Es así que la Circular Distrital 002 de 2018 recomienda a las entidades distritales que en la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano (PAAC) vigente, incluyan como acciones el proponer y ejecutar actividades dirigidas a la revisión y actualización de los procedimientos, guías y protocolos de servicio a la ciudadanía.

Que mediante el Decreto 847 de 2019 que *"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"*, se actualiza algunas definiciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y fortalece la figura del defensor de la ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Que el *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaria General en julio de 2019*, es una guía para los servidores público 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, telefónica y virtual. Así mismo incluye lineamientos, protocolos y parámetros para que los servidores públicos y contratistas del Distrito que apoyan a las entidades en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezcan sus derechos.

Que mediante reunión del Comité de Gestión y Desempeño celebrado el día 30 de abril del 2020, se aprobó la adopción del *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá al interior de la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico*, a partir de la fecha.

RESOLUCIÓN No. 266 DE 2020

"Por la cual se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría General, al interior de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico"

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría General, al interior de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

ARTÍCULO SEGUNDO: Publicar en la página web de la entidad, el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría General, al interior de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, la cual hace parte integral del presente documento.

ARTÍCULO TERCERO: Esta Resolución rige a partir de la fecha de su expedición

Dada en Bogotá, a los treinta (30) días del mes de abril de 2020.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



BEATRIZ HELENA ZAMORA GONZALEZ
Directora De Gestión Corporativa

Acciones	Preparadores	Firmas
Proyectó:	Profesional Especializado Grado 27 DGC – Diana Celins	