

## RESOLUCIÓN No. 096 DE 2026

*"Por la cual se modifica la resolución 292 de 2024 y se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital versión 3 (Capítulos I, II y III) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá".*

### LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

En uso de sus atribuciones legales y reglamentarias, en especial las conferidas por el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el Acuerdo 257 de 2006 y el Decreto 437 de 2016.

#### CONSIDERANDO QUE:

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, consagra que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia establece 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. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. (...)".

Que el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, impone a las autoridades el deber de reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, con observancia de lo dispuesto en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015.

Que la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", regula el Derecho de Acceso a la Información Pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de tal derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Cuida los recursos naturales, ahorra agua y energía.*

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:  
Carrera 13 No 27 - 00, Edificio Bochica Local 12 Bogotá, D.C.  
Oficinas Administrativas:  
Calle 28 No 13 A - 35, Edificio Centro de comercio internacional. Bogotá, D.C.  
Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
Información: Línea 195

GJ-P4-F1\_V4

RESOLUCIÓN No. 096 DE 2026

*"Por la cual se modifica la resolución 292 de 2024 y se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital versión 3 (Capítulos I, II y III) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá".*

2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que la Ley 1755 expedida el día 30 de junio de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo"*, establece el deber de reglamentar internamente el trámite de las peticiones que le corresponden atender, responder o resolver a las entidades públicas, dentro de las cuales se encuentra inmersa la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

Que el parágrafo 1 del artículo 12 del Decreto Distrital 847 de 2019 *"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"*, estableció 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 ibidem, estableció 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"*.

Que la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, en el artículo Segundo de la Resolución No. 292 del 21 de mayo de 2024, en relación con los canales oficiales de atención para la recepción del derecho de petición, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones presentados por los interesados, señaló que el canal de atención presencial estaría ubicado en la carrera 13 No. 27-84 de la ciudad de Bogotá D.C.

Que la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, en el artículo Vigésimo Sexto de la Resolución No. 292 del 21 de mayo de 2024, adoptó el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, versión 2, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Que desde el mes de octubre del año 2024, la entidad cambió su punto de atención presencial a la Carrera 13 No. 27-00 Edificio Bochica, Local 12 de la ciudad de Bogotá D.C.

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Cuida los recursos naturales, ahorra agua y energía.*

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:  
Carrera 13 No. 27-00 Edificio Bochica Local 12 Bogotá, D.C.  
Oficinas Administrativas:  
Calle 28 No 13 A - 35, Edificio Centro de comercio Internacional. Bogotá, D.C.  
Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
Información: Línea 195

RESOLUCIÓN No. 096 DE 2026

*"Por la cual se modifica la resolución 292 de 2024 y se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital versión 3 (Capítulos I, II y III) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá".*

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Directiva No. 010 del 24 de noviembre de 2025, emitió "Lineamientos para la implementación de la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía – Versión 3 en las entidades y organismos del Distrito Capital".

Que en el lineamiento 1 de la Directiva precitada, relacionado con la adopción institucional, señaló que "Todas las entidades y organismos del Distrito Capital deberán adoptar el Manual de Servicio a la Ciudadanía – Versión 3 (Capítulos I, II y III) como referente obligatorio para el diseño, implementación y evaluación de sus procesos de servicio a la ciudadanía"

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Modificar el Artículo segundo de la resolución 292 de 2024, en cuanto a la ubicación del canal presencial y buzón de sugerencias quedando de la siguiente manera:

**Atención Presencial:** Punto de atención directa y personalizada dispuesto por la entidad para la recepción verbal o escrita de las solicitudes, que se encuentra ubicado en la carrera 13 No. 27-00 Edificio Bochica Local 12.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Adoptar el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 3 (Capítulos I II y III) expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, el cual hace parte integral de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.** Comunicar el contenido de la presente resolución a todos los funcionarios y colaboradores de la Entidad.

**ARTÍCULO CUARTO.** Ordenar la publicación de la presente resolución en la página web de la Entidad.

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Cuida los recursos naturales, ahorra agua y energía.*

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:  
Carrera 13 No. 27-00 Edificio Bochica Local 12 Bogotá, D.C.  
Oficinas Administrativas:  
Calle 28 No 13 A - 35, Edificio Centro de comercio Internacional. Bogotá, D.C.  
Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
Información: Línea 195

GJ-P4-F1 V3

RESOLUCIÓN No. 096 DE 2026

*"Por la cual se modifica la resolución 292 de 2024 y se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital versión 3 (Capítulos I, II y III) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá".*

**ARTÍCULO QUINTO.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga el Artículo Vigésimo Sexto de la resolución 292 de 2024, por lo cual todas las disposiciones que no se hayan modificado o derogado en el presente acto administrativo, siguen vigentes.

Dada en Bogotá, D.C. a los 24 días del mes de febrero de 2026

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE



MARIA DEL PILAR LÓPEZ URIBE  
Secretaria de Despacho

| NOMBRE, CARGO O CONTRATO |                                                                                                                                | FIRMA     |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Elaboró:                 | Fabio Andrés Mora Moreno / Profesional Universitario (E) / DGC<br>José Julián Martínez Dorado/ Profesional Universitario / DGC | FAM / JUM |
| Revisó:                  | María Claudia Mateus Niño-Asesora de Despacho.                                                                                 | MCMN      |
| Aprobó:                  | Lina Jiménez Ríos/ Directora de Gestión Corporativa                                                                            | LJR       |

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Cuida los recursos naturales, ahorra agua y energía.*

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:  
Carrera 13 No. 27-00 Edificio Bochica Local 12 Bogotá, D.C.  
Oficinas Administrativas:  
Calle 28 No 13 A - 35, Edificio Centro de comercio Internacional. Bogotá, D.C.  
Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
Información: Línea 195