

Decreto 293 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Fecha de Expedición:

11/08/2021

Fecha de Entrada en Vigencia:

16/08/2021

Medio de Publicación:

Registro Distrital No. 7207 del 13 de agosto de 2021.

Temas



La Secretaría Jurídica Distrital aclara que la información aquí contenida tiene exclusivamente carácter informativo, su vigencia está sujeta al análisis y competencias que determine la Ley o los reglamentos. Los contenidos están en permanente actualización.

DECRETO 293 DE 2021**(Agosto 11)**

Por el cual se modifican 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

LA ALCALDESA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 3 del artículo 315 de la Constitución Política, el numeral 3 del artículo 38 y el artículo 39 del Decreto Ley 1421 de 1993, 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 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. (...)*”.

Que el Decreto Distrital 494 de 2010, estableció que la Feria Distrital de Servicio al Ciudadano se constituye en un Canal de Atención Presencial de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que por medio del Decreto Distrital 197 de 2014 se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, cuyo objeto consiste en:

“(...) *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*”.

Que mediante el Decreto Distrital 847 de 2019 se unificaron para todas las entidades que conforman el Distrito Capital los lineamientos en materia de servicio a la

ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Que en el Decreto Distrital [847](#) de 2019, las ferias distritales de servicio a la ciudadanía se incluyeron como parte del canal de atención presencial de la RED CADE denominado SuperCADE Móvil; actualmente la programación y coordinación de estos SuperCADE se encuentran de manera directa en cabeza de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. razón por la cual y con el fin de evitar la multiplicidad de normas sobre un mismo tema, es necesario unificar la normativa vigente sobre las ferias distritales de servicio a la ciudadanía y en consecuencia procede la derogatoria del Decreto Distrital [494](#) del 2010.

Que en concordancia con lo anterior, el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 *“Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”*, adoptado mediante el Acuerdo Distrital 761 de 2020, en su propósito 5, Construir Bogotá - Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente, programa número [56](#) sobre Gestión pública efectiva, busca:

“(...) Posicionar la gerencia pública distrital al servicio de la ciudadanía (...). Construir agendas públicas integrales que promuevan el intercambio de saberes para generar bienes y servicios acordes con las necesidades de la ciudadanía, entre otras cosas, mediante la ampliación y el mejoramiento de los servicios de orientación e información de las entidades distritales a través de la Red CADE. [Y hacer] la gestión pública más transparente, moderna, innovadora y efectiva. (...)”. Que mediante Decreto Distrital [189](#) de 2020, *“Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones”*, se estableció que la Secretaría General, en torno a las medidas anticorrupción, expedirá los protocolos para la actualización de los esquemas para la atención de las posibles denuncias por actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y las medidas de protección del denunciante, que permitan fortalecer la lucha contra la corrupción.

Que el numeral [7](#) del artículo 28 del Decreto Distrital 140 de 2021 le asignó a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. la función de: *“[liderar] el desarrollo y consolidación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con el fin de fortalecer la articulación interinstitucional y satisfacer las necesidades y expectativas la ciudadanía y partes interesadas”*.

Que el artículo [30](#) del Decreto Distrital 140 de 2021 dispone que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía tiene las siguientes funciones, entre otras:

“(...) 6. Administrar y coordinar el funcionamiento de los canales de interacción ciudadana (presenciales, virtuales y telefónicos) adscritos a la Secretaría General y la aplicación en éstos de la política distrital de servicio a la ciudadanía.

7. *Coordinar con las diferentes entidades públicas y privadas, la prestación de los servicios que a cada una compete en los puntos de contacto de atención presencial administrados y coordinados directamente por la Dirección”.*

Que por medio de la Directiva [001](#) de 2021 se impartieron las directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidad o conflictos de intereses y protección de identidad del denunciante.

Que con el fin de dar cumplimiento a la obligación de articular la implementación de las políticas de relación Estado-ciudadano: transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión, contenida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, establecido mediante el Decreto [1499](#) de 2017; la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., ha diseñado el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, para coordinar y articular los lineamientos, normatividad, canales de atención e implementación de las políticas anteriormente señaladas.

Que a raíz de la contingencia generada a nivel nacional por la pandemia generada por el COVID-19, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de la Política Pública Distrital, amplió la oferta de medios de interacción virtual y replanteó la administración de la Red CADE en el marco de una *nueva normalidad*, con el fin de garantizar la presencia de las entidades distritales, las empresas privadas y organizaciones necesarias para atender e impulsar la recuperación de la actividad socioeconómica y cultural de la ciudad y, así mismo, generar mecanismos que permitan la realización de trámites o servicios a través de herramientas virtuales incluidas las actividades de recaudo de servicios públicos e impuestos distritales.

Que, en mérito de lo expuesto,

DECRETA:

Artículo 1. Modificar el artículo [12](#) del Decreto Distrital 197 de 2014, modificado por el artículo [8](#) del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 12. Red CADE. *La Red CADE es la estrategia omnicanal del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, compuesta por los distintos canales de atención dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que la integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.*

Los canales de atención que componen la Red CADE son los siguientes: Canal Presencial: SuperCADE, CADE, RapiCADE y SuperCADE Móvil; Canal Telefónico: Línea 195 Bogotá y Canal Virtual: Correo electrónico, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

- Bogotá te escucha, SuperCADE Virtual, Redes Sociales, Chat, ChatBot y Video Llamada de la Red CADE.

a) Canal presencial:

CADE. Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

SuperCADE. Centro de Atención Distrital Especializado para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, en un espacio con mayor capacidad para la atención de personas.

RapiCADE. Centro de Atención Distrital Especializado de servicio de recaudo de impuestos, tasas, contribuciones distritales, servicios públicos, y cualquier otro pago autorizado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

SuperCADE Móvil. Feria de Servicios Móviles a través del cual se articula a las diferentes entidades públicas y empresas privadas, entre otras, para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en las diferentes localidades de Bogotá.

b) Canal telefónico:

Línea 195 Bogotá. Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que conforman la Red CADE, a través del teléfono fijo o celular, de domingo a domingo.

c) Canal virtual:

SuperCADE Virtual. Es un módulo virtual de interacción para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana ofrecidas por las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que hacen parte de la Red CADE. **Redes Sociales.** Permiten la gestión de interacciones a través de las cuentas oficiales de la Red CADE, por “mensajes directos” (privados) o “mensajes públicos”; por este canal, se puede acceder a información e interponer peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, en tiempo real.

Chat. Es un servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que

se puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE.

Chatbot. *Es un asistente virtual o herramienta de mensajería instantánea que permite mantener conversaciones con la ciudadanía, dando respuestas automatizadas a sus inquietudes a través de un mecanismo de inteligencia artificial, para obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE.*

Vídeo llamada. *Es un servicio de atención bidireccional de audio y vídeo instantáneo, atendido por un agente, a través de internet, e integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, de la Red CADE. Este servicio también estará disponible para las personas con discapacidad auditiva en Lengua de Señas Colombianas.*

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha. *Es el Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía o registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual), ante cualquier entidad u organismo del Distrito”.*

Artículo 2. Modificar el artículo [1](#) del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 1. Objeto. *Establecer y unificar, para todas las entidades que conforman el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.*

Artículo 3. Modificar el artículo [3](#) del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 3. Definiciones. *Para la aplicación e interpretación del presente decreto, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: 3.1. Accesibilidad: Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.*

3.2. Agendamiento: Es el servicio que le permite a los usuarios solicitar atención en el canal presencial, a través del canal telefónico o virtual.

3.3. Enfoque diferencial: Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares

de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

3.4. Petición ciudadana: Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.

3.5. Repositorio: Se refiere al espacio virtual en el que se encuentra almacenada información de una temática determinada.

3.6. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, o las normas que la adicionen o modifiquen.

3.7 Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar las personas, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

3.8 Otro procedimiento administrativo – OPA: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la Administración Pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

3.9 Cadena de trámites: Es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.

3.10 Racionalización de trámites: Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

3.11 Sistema Único de Información de Trámites – SUIT: Es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado y

única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la implementación de la política de racionalización de trámites establecida en la Ley 962 de 2005 y en el Decreto Ley 019 de 2012”.

Artículo 4. Modificar el artículo [9](#) del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 9. Estrategia de caracterización ciudadana. *Con el propósito de estructurar mecanismos idóneos que permitan ajustar la oferta institucional, racionalizar trámites y presentar servicios focalizados, las entidades distritales deberán llevar a cabo, como mínimo una vez al año, procesos de caracterización que les permitan conocer las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía o grupos de interés”.*

Artículo 5. Sustituir el artículo [11](#) del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 11. Estrategia de inclusión. *Las entidades distritales deberán formular anualmente, dentro su estrategia de servicio a la ciudadanía del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acciones encaminadas a promover la inclusión de personas con discapacidad, población étnica, mujeres, víctimas del conflicto armado y población LGBTI, entre otras; en la información, el acceso, accesibilidad y prestación del servicio a la ciudadanía”.*

Artículo 6. Modificar el artículo [18](#) del Decreto 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 18. Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción, y quejas con posible connotación disciplinaria. *Las denuncias por actos de corrupción, así como las quejas con posible connotación disciplinaria deberán ser radicadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y trasladadas a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de cada entidad o quien haga sus veces.*

Parágrafo. *La protección de identidad del denunciante se realizará conforme el protocolo que para el efecto se expida de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto Distrital 189 de 2020”.*

Artículo 7. Modificar el artículo [23](#) del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 23. Guía de trámites y servicios. *Sin perjuicio del registro de trámites que debe hacer toda entidad pública en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), las entidades de la Administración Distrital deberán mantener actualizada la información referente a trámites y otros procedimientos administrativos en la Guía de Trámites y Servicios.*

Parágrafo. *Las entidades y organismos distritales, en el marco de lo dispuesto por el Decreto Distrital 189 de 2020, deberán asegurar la coherencia entre la información*

registrada en las distintas plataformas, siguiendo los lineamientos del programa de dinamización de racionalización de trámites del Distrito Capital”.

Artículo 8. Modificar el artículo [25](#) del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 25. Espacios de atención a la ciudadanía y ampliación de la oferta. Las entidades distritales deberán llevar a cabo las acciones necesarias para contar con espacios accesibles de acuerdo con los lineamientos establecidos en las normas vigentes sobre la materia, que satisfagan la demanda ciudadana de trámites y otros procedimientos administrativos.

Parágrafo. Las entidades distritales deberán ofrecer a la ciudadanía una oferta de canales presenciales y telefónicos para la recepción de peticiones verbales que logre suplir la demanda ciudadana de peticiones, trámites y otros procedimientos administrativos. Para lo anterior, las entidades que lo requieran podrán ampliar su oferta de puntos de atención presencial y telefónica con los diferentes canales de la Red CADE, siguiendo los parámetros establecidos en el artículo 29 del presente decreto”.

Artículo 9. Modificar el artículo [26](#) del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 26. Agendamiento. Las entidades del Distrito Capital deberán de implementar gradualmente la estrategia de agendamiento previo de atención a la ciudadanía, teniendo en cuenta los lineamientos de Racionalización de Trámites y de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía”.

Artículo 10. Modificar el artículo [28](#) del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 28. Administrador de la Red CADE. La administración de la Red CADE será ejercida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., la cual tendrá las siguientes atribuciones:

1. Autorizar el ingreso a cualquiera de los canales de atención de la Red CADE, de las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que tienen interés en hacer parte de ella.
2. Formular e implementar estrategias para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía respecto de las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que hacen parte de la Red CADE.
3. Formular propuestas para la modificación o implementación de servicios y recaudos, así como el mejoramiento de los existentes en la actividad de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales, recepción de pagos de servicios públicos en general, que contribuyan al mejoramiento continuo en los servicios prestados a la ciudadanía.

4. *Aprobar la apertura y puesta en marcha de nuevos servicios, puntos y canales de atención en la Red CADE.*
5. *Elaborar, aprobar y difundir el manual de facturación y cobro para las entidades públicas y empresas privadas que hacen parte de la Red CADE.*
6. *Establecer los estándares que hagan parte de los acuerdos de nivel de servicio que se suscriban entre la Secretaría General y toda organización que participe en la Red CADE.*
7. *Aprobar el cierre de los puntos de atención o canales de la Red CADE.*
8. *Asignar las tutorías.*

Parágrafo. *Las entidades privadas encargadas del recaudo dentro de la Red CADE únicamente podrán ser entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia o contar con convenios o contratos con entidades vigiladas por esta”.*

Artículo 11. Modificar el artículo [29](#) del Decreto 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 29. Vinculación y prestación de servicios en la Red CADE. *Todas las personas jurídicas de derecho público y privado que manifiesten su interés de vincularse y prestar sus servicios en la Red CADE, en cualquiera de sus canales, deberán suscribir contrato o convenio con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.*

Para el caso de las entidades que conforman la Administración Pública, definidas en la Ley 489 de 1998 y la Ley 80 de 1993, la vinculación se realizará mediante contrato o convenio interadministrativo, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el Manual de Cobro y Facturación de la Red CADE.

En caso de que se trate de personas jurídicas de derecho privado con ánimo de lucro, la vinculación se realizará por contrato de arrendamiento o convenio de asociación de que trata el artículo 96 de la Ley 489 de 1998, o la normatividad que le sea aplicable según su naturaleza jurídica, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el Manual de Cobro y Facturación de la Red CADE.

De igual manera, si se trata de personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, la vinculación se realizará por convenio de asociación y el mismo se registrará por lo señalado en el Decreto 092 de 2017 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

Finalmente, podrán vincularse mediante convenio de asociación a la Red CADE personas jurídicas extranjeras de derecho público u organismos de derecho internacional, en cuyo caso la contratación seguirá las reglas señaladas en el artículo 20 de la Ley 1150 de 2007.

Parágrafo 1. *En todo caso, todas las vinculaciones que se realicen con la Red CADE deberán contar con acuerdos de niveles de servicio, con el fin de estandarizar las condiciones de prestación de este.*

Parágrafo 2. Los convenios y contratos que se encuentren vigentes hasta la expedición y publicación del presente decreto, continuarán vigentes hasta la fecha de terminación de estos.

Parágrafo 3. Para el caso de las entidades distritales que hacen parte del presupuesto anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá, Distrito Capital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., no realizará cobro alguno a título de gastos de administración por su vinculación a la Red CADE, si es una operación con los fondos de desarrollo local, empresas industriales y comerciales y sociedades de economía mixta con el régimen de aquellas del Distrito Capital, se podrá no cobrar o acordar compensaciones por el uso del espacio a estas entidades distritales.

Parágrafo 4. El Manual de Cobro y Facturación de la Red CADE establecerá las excepciones de aplicación del esquema de cobro y facturación de la Red CADE.

Parágrafo transitorio. Los convenios suscritos con las entidades distritales del orden central y descentralizado que se encuentren en ejecución a la fecha de expedición del presente decreto continuarán vigentes hasta su terminación, conforme a los términos en los que se suscribieron. Si una persona jurídica que realiza presencia en la Red CADE se encuentra en alguna de las causales de excepción del esquema de cobro y facturación, conforme a lo previsto en el manual de cobro y facturación, las partes del contrato o convenio deberán, sin perjuicio de su autonomía, realizar las modificaciones al convenio o contrato a las que hubiere lugar, para efectos de la respectiva excepción del esquema de cobro”.

Artículo 12. Modificar el artículo [30](#) del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 30. Tutorías. La tutoría es la responsabilidad que tiene una persona jurídica de derecho público o privado de asumir los costos que demande la disposición del sitio o espacio físico en donde funcione el punto de atención de la Red CADE, incluidos, pero sin limitarse a ellos, los gastos de mantenimiento y reparación, los servicios de vigilancia, aseo y cafetería, y en general, los costos que se requieran para su funcionamiento.

Si una persona jurídica de derecho público o privado manifiesta su interés de poner a disposición de la ciudadanía puntos de atención y/o recaudo, en el canal presencial de la Red CADE, esta deberá formalizar su rol de tutor y para ello deberá suscribir un convenio con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Cuando se trate de una persona jurídica de derecho público, la formalización de la tutoría se realizará por medio de convenio interadministrativo y, tratándose de personas jurídicas de derecho privado, la tutoría se formalizará a través de convenio de asociación, de que trata el artículo 96 de la Ley 489 de 1998 o la normatividad que le sea aplicable según su naturaleza jurídica.

Parágrafo 1. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., podrá ejercer el rol de tutor de puntos de atención de la Red CADE, siempre y cuando los

inmuebles donde funcionan sean de propiedad del Distrito Capital, o se requieran para la debida prestación del servicio a la ciudadanía.

Parágrafo 2. *En los convenios que sean suscritos con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para la formalización del rol de tutor, se podrán pactar acuerdos de vinculación a la Red CADE, en los términos del artículo 29 del presente Decreto, como estrategias de cooperación interinstitucional en apoyo a la gestión para garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía”.*

Artículo 13. Modificar el artículo [31](#) del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así:

Artículo 31. Responsabilidades del tutor. *El tutor tendrá las siguientes responsabilidades:*

- 1. Asumir los costos que demande la disposición del sitio o espacio físico en donde funcione el punto de atención en la Red CADE objeto de la tutoría, incluidas las adecuaciones necesarias para la accesibilidad de personas con discapacidad.*
- 2. Asumir el pago de los costos por la provisión de los servicios de vigilancia, aseo, cafetería, y servicios públicos con excepción de los servicios de telefonía e internet.*
- 3. Realizar el mantenimiento y reparaciones locativas necesarias, de manera oportuna, para el adecuado funcionamiento del punto de atención.*
- 4. Las demás que se definan en el marco del convenio o contrato que se suscriba entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, D.C., y la entidad pública o empresa privada tutora.*

Parágrafo. *Los costos que demande la adecuación del punto de atención del canal presencial de la Red CADE para la prestación del servicio a la ciudadanía, tales como mobiliario, conexiones eléctricas, canaletas, pantallas, fileros, sillas, avisos, entre otros, serán asumidos directamente por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en su calidad de administrador de la Red CADE.*

Artículo 14. Vigencia y derogatorias. Este decreto rige a partir del día siguiente a la fecha de su publicación y deroga el Decreto Distrital [494](#) de 2010.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los 11 días del mes de agosto del año 2021.

CLAUDIA NAYIBE LÓPEZ HERNÁNDEZ

Alcaldesa Mayor

MARGARITA BARRAQUER SOURDIS

Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

