REPUBLICA DE COLOMBIA

CONCEJO DE BOGOTA D.C

TEXTO DEL PROYECTO DE ACUERDO No.388 DE 2015, APROBADO EN LA SESIÓN DE LA COMISIÓN SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO REALIZADA EL DÍA 03 DE DICIEMBRE DE 2015.

POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN UNOS PROTOCOLOS EN DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1755 DE 2015 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

El Concejo de Bogotá D.C. en uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por el numeral 1 del artículo 12 del Decreto-Ley 1421:

ACUERDA:

Artículo 1. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades de la Administración Central, Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, Empresas Sociales del Estado y Sociedades de Economía Mixta en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Para ello la Secretaria General de la Alcaldía Mayor diseñará una estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública que serán de cabal cumplimiento en cada una las entidades distritales. Para ello deberán crearse como mínimo los siguientes Protocolos:

- Protocolo de atención personalizada al ciudadano.
- Protocolo de atención escrita y virtual.
- Protocolo de espacio físico de los puntos de atención al ciudadano.
- Manual de los derechos y deberes de los usuarios que realizan peticiones.

Parágrafo. En todas las entidades públicas de la administración Distrital y Local funcionará una dependencia destinada exclusivamente a orientar a los ciudadanos en las peticiones y solicitudes que formulen.

Artículo 2. Presentación de las peticiones. Todas las entidades del distrito deberán implementar las siguientes medidas para resolver las peticiones de los ciudadanos:

- Por teléfono.
- Por escrito.
- Por internet.
- Personalmente
- Por correo electrónico.
- Por buzón.

Los términos para resolver la petición iniciarán con base a la fecha de radicado de ingreso a la entidad y los tiempos de respuesta serán los establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Artículo 3. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. La Administración Distrital centralizará todas las peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del cual harán parte todas las entidades del Distrito. Para ello los ciudadanos podrán registrarse para hacer seguimiento de su petición y la respuesta recibida.

Artículo 4. Costo de reproducción de un documento. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

No obstante, en concordancia con la directiva Presidencial de CERO PAPEL, no se remitirá en medio físico los documentos de las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y estas se gestionaran a través del SDQS, con excepción de aquellas peticiones que soliciten libros, folletos, planos, CDs o cualquier otro medio para su reproducción.

Parágrafo. Aquellas peticiones entre autoridades públicas o privadas deberán ser remitidas a estas en medio físico mediante oficio de respuesta. La reproducción de documentos que resulten de las peticiones que formule de manera oficial la Secretaría General del Concejo de Bogotá y los Concejales, no tendrán costo para el peticionario.

Artículo 5. Promoción e Informe. La Administración Distrital establecerá los mecanismos para la promoción del derecho de acceso a la información pública en el Distrito, la adopción de lenguaje claro para el ciudadano por parte de los funcionarios, la promoción de la publicación de datos abiertos en las entidades públicas y generará un informe de requerimiento de los ciudadanos.

Artículo 6. Vigencia. El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su promulgación.