



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ, D.C.

DECRETO No. _____ DE

()

"Por el cual se implementa una estrategia para el fortalecimiento del servicio de atención al ciudadano en las alcaldías locales del Distrito Capital"

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, y en especial las conferidas por los artículos 35, numeral 3) del artículo 38 y 39 del Decreto Ley 1421 de 1993, y,

CONSIDERANDO:

Que el Plan de Desarrollo 2012-2016 "Bogotá Humana" en el eje 3 "Una Bogotá que defiende y fortalece lo público" plantea el mejoramiento de los servicios de la Administración pública Distrital para la satisfacción de la demanda de trámites y atención a la ciudadanía. Dentro de los objetivos de este programa se contempla mejorar la capacidad de respuesta de los gobiernos locales a las demandas de la población.

Que el Acuerdo Distrital 257 de 2006 "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones", en su artículo 16 estipula en el modelo de desconcentración que *"Los organismos y entidades distritales podrán constituir sedes u oficinas en las Localidades, asignándoles funciones para garantizar una gestión eficiente, mejor servicio a las ciudadanas y ciudadanos, pronta atención y solución a sus quejas, reclamos, sugerencias y peticiones y presencia institucional adecuada en el Distrito Capital"*.

Que la Secretaría Distrital de Gobierno en desarrollo de lo previsto, ha orientado acciones tendientes a garantizar el acceso permanente de la ciudadanía a los servicios que se prestan en las alcaldías locales, facilitándole al ciudadano horarios flexibles que le permitan asistir en horas no laborales a gestionar ante estas instancias asuntos de su interés, para lo cual se implementó hace más de un (1) año como prueba piloto en la Alcaldía Local de Chapinero la estrategia "24 Horas Chapinero".

Que a través de dicha estrategia se prestan los servicios de: atención telefónica, recepción de denuncias, quejas, reclamos, soluciones, contravenciones y querellas, recepción, radicación y entrega de documentos disponibles, expedición de certificados de personería jurídica de

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



N° C0228264 / N° GP0113
2214200-FT-604 Versión 02





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ, D.C.

Continuación del Decreto N°. _____ DE _____

Página 2 de 3

"Por el cual se implementa una estrategia para el fortalecimiento del servicio de atención al ciudadano en las alcaldías locales del Distrito Capital"

conjuntos sometidos al régimen de propiedad horizontal, atención articulada con el servicio de Policía, trámite y traslado de requerimientos a entidades públicas y establecimientos comerciales y acompañamiento de la Alcaldía Local a las funciones de la Policía Metropolitana y la SIJIN.

Que la implementación de esta medida ha incidido en la ciudadanía positivamente al punto de generar reconocimientos de la comunidad y además se ha evidenciado un impacto en el sector productivo de bienes y servicios que rodean la sede de la alcaldía local.

Que de acuerdo a las estadísticas suministradas por la Alcaldía Local de Chapinero, la medida implementada ha arrojado experiencias exitosas en la posibilidad de acceder al servicio prestado de recepción de denuncias, en una proporción de 1458 en el año 2012 frente a 2574 en el año 2013, lo cual supone un aumento del 77%, estadísticas que dejan entrever claramente la necesidad de continuar fortaleciendo estos servicios en las demás alcaldías locales.

Que partiendo del resultado de esta práctica local, la Administración ha considerado necesario y pertinente implementarla en las demás alcaldías con la concurrencia permanente y decidida de la Policía Metropolitana, con el fin de consolidar a Bogotá como una ciudad productiva, competitiva, turística y cosmopolita.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

Artículo 1.- Implementar con el alcance definido en el artículo segundo del presente decreto, la estrategia "24 horas" para la prestación del servicio de atención al ciudadano en las alcaldías locales del Distrito Capital.

Artículo 2.- Los servicios que se prestarán en el marco de la mencionada estrategia son:

- Atención telefónica
- Recepción de denuncias, quejas, reclamos, soluciones, contravenciones y querellas
- Recepción, radicación y entrega de documentos disponibles

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



N° C022624 / N° GP0113

2214200-ET-604 Versión 02

BOGOTÁ
HUMANANA

"Por el cual se implementa una estrategia para el fortalecimiento del servicio de atención al ciudadano en las alcaldías locales del Distrito Capital"

- Expedición de certificados de personería jurídica de conjuntos sometidos al régimen de propiedad horizontal.
- Atención articulada con el servicio de policía.
- Trámite y traslado de requerimientos a entidades públicas y establecimientos comerciales y
- Acompañamiento de la alcaldía local a las funciones de la policía Metropolitana y la Sijin.

Artículo 3.- La Secretaría Distrital de Gobierno articulará a través de la Subsecretaría de Asuntos Locales y Desarrollo Ciudadano y de la Subsecretaría de Asuntos para la Convivencia y Seguridad Ciudadana, con la Policía Metropolitana y la Sijin el desarrollo, ejecución, cumplimiento y evaluación de la estrategia 24 horas.

Artículo 4.- Los/as alcaldes/as locales adelantarán las acciones necesarias para garantizar la prestación de los servicios técnicos y administrativos que demande su normal operación, los cuales serán cumplidos por los funcionarios y/o contratistas que el/a Alcalde/sa Local disponga.

Parágrafo.- Para el cumplimiento de lo antes dispuesto, el/a Alcade/sa Local, dispondrá de los espacios físicos y demás elementos que se requieran para su funcionamiento.

Artículo 5.- El presente decreto rige a partir de su publicación en el Registro Distrital y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

GUSTAVO PETRO U.
Alcalde Mayor

HUGO ERNESTO ZÁRRATE OSORIO
Secretario Distrital de Gobierno

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



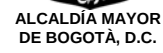
ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N°: C022624 / N°: GP0113

2214200-ET-604 Versión 02



BOGOTÁ
HUMANANA



Página 4 de 2

BOGOTÁ
HUMANANA