

RESOLUCIÓN No. 681 DE 8 DE SEPTIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se adoptan lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte”

EL SECRETARIO DE DESPACHO (e)

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 5 del Decreto Distrital No. 340 del 2020 y el Decreto de Nombramiento No. 001 del 1 de enero de 2020 y,

CONSIDERADO

Que mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D. C., en la cual se describen los referentes conceptuales, el enfoque de derechos y los principios generales sobre los que se debe desarrollar dicha política.

Que la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. expidió el Decreto Distrital 847 de diciembre 30 de 2019, en el que se establecieron y unificaron los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de obligatorio cumplimiento para todas las entidades que conforman el Distrito Capital.

Que el artículo 10 del Decreto Distrital 847 de 2019, dispone que las entidades distritales deberán implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos, para lo cual deben seguir los lineamientos expedidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mediante la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital.

Que el artículo 11 del Decreto Distrital 847 de 2019 establece que *“Las entidades distritales deberán adoptar el modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía que diseñe la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”*.

Que el artículo 12 ibidem, parágrafo 1, establece 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.”*

RESOLUCIÓN No. 681 DE 8 DE SEPTIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se adoptan lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte”

Que el artículo 15 ejúsdem, determina que *“Todas las entidades distritales deberán adoptar como única herramienta, 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., que 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.”*

De conformidad con lo señalado en el numeral 8, artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, el proyecto será publicado desde el día 22 de agosto hasta el día 27 de agosto de 2021, con el fin de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para su consulta y observaciones ingresar a: <https://legalbog.secretariajuridica.gov.co/regimen-legal-publico#/acto-admin-publico>.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1º. Objeto. Los lineamientos que se adoptan a través de esta resolución son la guía para los servidores públicos y contratistas vinculados a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte sobre la manera de 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, telefónico, escrito y virtual. A saber:

- a. Los lineamientos establecidos en materia de servicio a la ciudadanía mediante el Decreto Distrital 487 de 2019, la norma que lo modifique o sustituya, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a La Ciudadanía
- b. El Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio diseñado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- c. El ajuste del documento MN-01-CP-ATE-APY- Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte frente al Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- d. El Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

Parágrafo: Los mencionados lineamientos y documentos hacen parte integral de esta

RESOLUCIÓN No. 681 DE 8 DE SEPTIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se adoptan lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte”

resolución.

Artículo 2º. Divulgación y socialización. Los responsables del proceso de “Relación con la Ciudadanía” de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte se encargarán de divulgar y socializar en todas las dependencias de la Entidad, la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los lineamientos adoptados mediante este acto administrativo.

Artículo 3º. Dirección, Orientación, Coordinación e Implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. La Dirección de Gestión Corporativa es la encargada de dirigir, orientar, coordinar e implementar las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, así como la coordinación, desarrollo e implementación del seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía.

Artículo 4º. Responsables de la implementación de los lineamientos. Será responsabilidad de cada una de las dependencias de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte dar cumplimiento a los lineamientos adoptados en el presente documento.

Artículo 5º. Enfoque de derechos. La Política de Servicio a la Ciudadanía, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para la ciudadanía, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno de conformidad con el Plan de Desarrollo vigente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del Decreto Distrital 197 de 2014.

Artículo 6º. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los 8 días de septiembre de 2021

HENRY SAMUEL MURRAIN KNUDSON
Secretario de Despacho (e)

RESOLUCIÓN No. 681 DE 8 DE SEPTIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se adoptan lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte”

Proyectó: Luz Amparo Macías Quintana - Contratista – Dirección de Gestión Corporativa
Revisó: Martha Reyes Castillo – Profesional Especializado– Oficina Asesora de Jurídica
Aprobó: Yaneth Suárez Acero – Directora de Gestión Corporativa
Juan Manuel Vargas Ayala – Jefe Oficina Asesora Jurídica

Documento 20217000250883 firmado electrónicamente por:

Martha Reyes Castillo, Secretaría Técnica, Oficina Asesora de Jurídica, Fecha firma: 31-08-2021 15:53:17

Juan Manuel Vargas Ayala, Jefe Oficina Asesora de Jurídica , Oficina Asesora de Jurídica, Fecha firma: 31-08-2021 16:29:24

Yaneth Suarez Acero, Dirección Corporativa, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 31-08-2021 18:17:12

Charon Daniela Martínez Sáenz, Profesional Universitario - numerado y fechado, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 09-09-2021 10:12:36

Luz Amparo Macías Quintana, Contratista, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 31-08-2021 09:02:25

Henry Samuel Murrain Knudson, Secretario de Despacho (E), Despacho Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Fecha firma: 08-09-2021 18:41:13

Revisó: Rosa Yaneth Diaz Ruiz TRD PIGA - Auxiliar administrativo - Dirección Gestión Corporativa



f5ffa1d8ed5258e088a5d1b590c391bd7fb2845a1f21f99e2980a9b4469f117b