

Decreto Número 217 (Septiembre 30 de 2020)

“Por el cual se modifica el artículo 32 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.”

**LA ALCALDESA MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.
En uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por los numerales 1 y 3 del artículo 315 de la Constitución Política, los numerales 1 y 3 del artículo 38 y el artículo 39 del Decreto Ley 1421 de 1993 y,**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 2 de la Constitución Política, son 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 Superior, 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*”.

Que el numeral 3 del artículo 315 de la Constitución Política señala como una de las atribuciones del Alcalde la de “*Dirigir la acción administrativa del municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo*”.

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 artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, define los deberes de las autoridades en la atención al público frente a las personas que ante ellas acuden en relación con los asuntos que tramiten.

Que el Decreto Distrital 197 de 2014, “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*”, establece como objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, “*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 el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014, establece como principios orientadores del servicio a la ciudadanía, los siguientes: la ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad.

Que el artículo 5 del Decreto Distrital 847 de 2019, modificó el artículo 2 del Decreto Distrital 197 de 2014, disponiendo que “**Servicio a la Ciudadanía:** *Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna*”.

Que el Decreto Distrital 847 de 2019, atendiendo a los cambios funcionales establecidos en el Decreto Distrital 425 de 2016, así como a las dinámicas cambiantes del servicio al ciudadano, el surgimiento de nuevos canales a través de los cuales se prestan servicios a la ciudadanía, y a los principios que rige la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, estableció mecanismos adicionales a ser implementados por las entidades distritales, dentro de las que se encuentran estrategias de caracterización del ciudadano que permita conocer sus condiciones, necesidades y expectativas; adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía; fortalecimiento de los servidores públicos y de la figura del Defensor de la Ciudadanía; registro de trámites en la guía de trámites y servicios; agendamiento y tutorías mediante alianzas con organismos, empresas o entidades privadas para poner a disposición de la ciudadanía puntos de atención y/o recaudo, CADE y RapiCADE, entre otras actividades que le permitan al ciudadano acceder a través de cualquier medio a los trámites y servicios que prestan las entidades y organismos del Distrito Capital.

Que el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019, ordenó a las entidades distritales adoptar e implementar las disposiciones contenidas en el mencionado decreto “*dentro de los nueve (9) meses siguientes a*

su publicación salvo lo contenido en el párrafo del artículo 15 y en el párrafo del artículo 24 del presente decreto”; así como realizar “los respectivos ajustes a los procesos y/o procedimientos internos a que haya lugar para la efectiva implementación del decreto”.

Que en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la cual fue prorrogada hasta el 30 de noviembre de 2020 mediante Resolución 1462 del 25 de agosto de 2020 por causa del coronavirus COVID-19, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todos los habitantes del país a partir del 25 de marzo del 2020. Esta medida fue prorrogada por el Decreto Nacional 531 del 8 de abril de 2020, el Decreto Nacional 593 del 24 de abril de 2020, el Decreto Nacional 636 del 6 de mayo de 2020, el Decreto Nacional 749 del 28 de mayo de 2020, el Decreto Nacional 990 del 9 de julio de 2020, el Decreto Nacional 1076 del 28 de julio de 2020, el cual ordenó el aislamiento preventivo obligatorio hasta el 1 de septiembre de 2020, finalmente el Decreto Nacional 1168 del 25 de agosto de 2020, imparte instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID -19, y el mantenimiento del orden público y decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable.

Que atendiendo las recomendaciones efectuadas por el Consejo Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, la Alcaldesa Mayor de Bogotá D.C. profirió el Decreto Distrital [087](#) del 16 de marzo de 2020 “*Por el cual se declara la calamidad pública con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19) en Bogotá, D.C.*”, la cual fue prorrogada por medio del Decreto Distrital 192 del 25 de agosto de 2020 hasta por seis meses más.

Que como consecuencia de la emergencia sanitaria declarada en el territorio colombiano, el desarrollo normal de las actividades de los entes nacionales y distritales fue visiblemente alterado, teniendo que avocar sus esfuerzos en la implementación de estrategias para el fortalecimiento de la atención a través de canales no presenciales.

Que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General ha garantizado la continuidad en

el desarrollo de las acciones para el cumplimiento de las estrategias planteadas en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, pero no ha sido posible concluir algunas, como el caso de las tutorías, cuya formalización requiere del concurso de voluntades del organismo, empresa o entidad privada que quiere ejercer el rol de tutor, o la adecuación de espacios accesibles, lo cual fue limitado por el cierre de los puntos de atención presencial; por consiguiente, y a efectos de concluir satisfactoriamente los propósitos establecidos en el Decreto Distrital 847 de 2019, es necesario contar con la prórroga del término inicial.

Que en mérito de lo expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO 1º.- Modificar el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 32. Adopción e implementación. Las entidades distritales deberán implementar las disposiciones contenidas en el presente decreto dentro de los dieciocho (18) meses siguientes a su publicación salvo lo contenido en el párrafo del artículo 15 y en el párrafo del artículo 24 del decreto.

PARÁGRAFO. Se deberán hacer los respectivos ajustes a los procesos y/o procedimientos internos a que haya lugar para la efectiva implementación del decreto.”

ARTÍCULO 2º.- El presente decreto rige a partir del día siguiente a la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C., a los treinta (30) días del mes de septiembre del año dos mil veinte (2020).

CLAUDIA NAYIBE LÓPEZ HERNÁNDEZ

Alcaldesa Mayor

MARGARITA BARRAQUER SOURDIS

Secretaria General – Alcaldía Mayor de Bogotá