



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO: 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2019

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

AÑO 2019

Introducción

Teniendo en cuenta que la figura del Defensor de la Ciudadanía fue reglamentada mediante el Decreto 392 de 2015 en las entidades y organismos del Distrito Capital, y dadas las competencias conferidas a esta figura por la Resolución 0236 de 2016, el presente informe tiene por objetivo exponer un recuento detallado de las acciones desarrolladas por el Defensor del Ciudadano en el primer semestre del año 2019.

1. Intervención del Defensor del Ciudadano frente a los lineamientos de Atención a la Ciudadanía.

En atención al memorando **20195100000623**, dirigido por la Alcaldesa Local de Usaquén del momento, Mayda Velásquez Rueda, donde expresaba lo siguiente:

“La presente para recordar a los servidores públicos, el instructivo impartido de parte del Despacho el día 25 de febrero, de **NO** autorizar atención ciudadana, ni personal, ni telefónicamente, en aras de evitar posibles inconvenientes de orden legal y disciplinario dentro del personal que labora en las dependencias de la Alcaldía Local.

Así las cosas, la atención a la ciudadanía debe realizarse a través de la OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA y en casos excepcionales, con autorización de la profesional especializada del área, la Dra. María Jenny Ramírez Moreno, quien determinara en qué casos se requiere dicha atención”.

El Defensor del Ciudadano, en cumplimiento de sus funciones, y en vista que según la indicación dada por la Alcaldesa de Usaquén, existía el riesgo latente de lesionar el derecho de acceso al servicio a la ciudadanía, proyectó el memorando **20194000187333** dirigido a la Alcaldesa de Usaquén en los siguiente términos:

“De acuerdo a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014), donde se establece que los actores del servicio son “todas las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidoras públicos participan en la prestación del servicio público”, me permito comunicar amablemente que es necesario dar cumplimiento estricto a los parámetros de atención a la ciudadanía citados en la mencionada Política.

Encuentro con preocupación que, al examinar el contenido del memorando N° 20195100000623 suscrito por la alcaldesa local, el cual ordena textualmente “NO autorizar atención ciudadana, ni personal, ni telefónicamente, en aras de evitar posibles inconvenientes de orden legal y disciplinario dentro del personal que labora en las dependencias de la Alcaldía Local” pone en un riesgo inminente los derechos de la ciudadanía para acceder a los servicios dispuestos para ellos por la entidad; de hecho, al tener en cuenta que según la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el Servicio a la Ciudadanía consiste en:

“(…) el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad”.

Es claro que el Servicio a la Ciudadanía, si bien se presta de manera inicial por el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía tanto en el nivel central como local, no es una tarea o labor que resida única y exclusivamente en dicha oficina ni en sus servidores; por el contrario, el Servicio a la Ciudadanía es una labor que compete a la entidad en su totalidad, esto implica que todos los servidores de la alcaldía local también son actores del servicio, y por tanto, están obligados a prestar el servicio a la ciudadanía entendiendo esta como la razón de ser de la Administración Pública.

En tal sentido, es necesario establecer que el grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía si bien tiene un contacto directo con la ciudadanía en cuanto a recepción de requerimientos de manera presencial, telefónica y/o virtual y orientación general de trámites y servicios a cargo de la Entidad, escapa de la asesoría o consulta en temas netamente misionales de las demás dependencias de la Alcaldía Local; por lo anterior se hace necesario que todos los Servidores Públicos estén dispuestos para brindar atención a la ciudadanía cuando esta lo requiera; entendiendo por demás que la experticia para tratar ciertos temas misionales reside en el personal de las demás dependencias de cada Alcaldía Local”.

En respuesta al memorando **20194000187333**, emitido por el Defensor del Ciudadano, la Alcaldesa local de Usaquén Mayda Velásquez, emitió el memorando **20195100001353**. Todos los memorandos que se han proyectado respecto a la atención a la ciudadanía en la Alcaldía Local de Usaquén son anexados al final del presente documento.

Por último, es necesario acotar que la intervención del Defensor de la Ciudadanía se dio en un contexto en el que se incumplía tajantemente con los parámetros establecidos por el Decreto 197 de 2014, por tanto, teniendo en cuenta que los *Actores del Servicio* son todos aquellos servidores públicos que hacen parte de una entidad pública, es innegable que la oportuna intervención del Defensor fue en cumplimiento de su función de “Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento”.

2. Memorandos firmados por el Defensor de la Ciudadanía

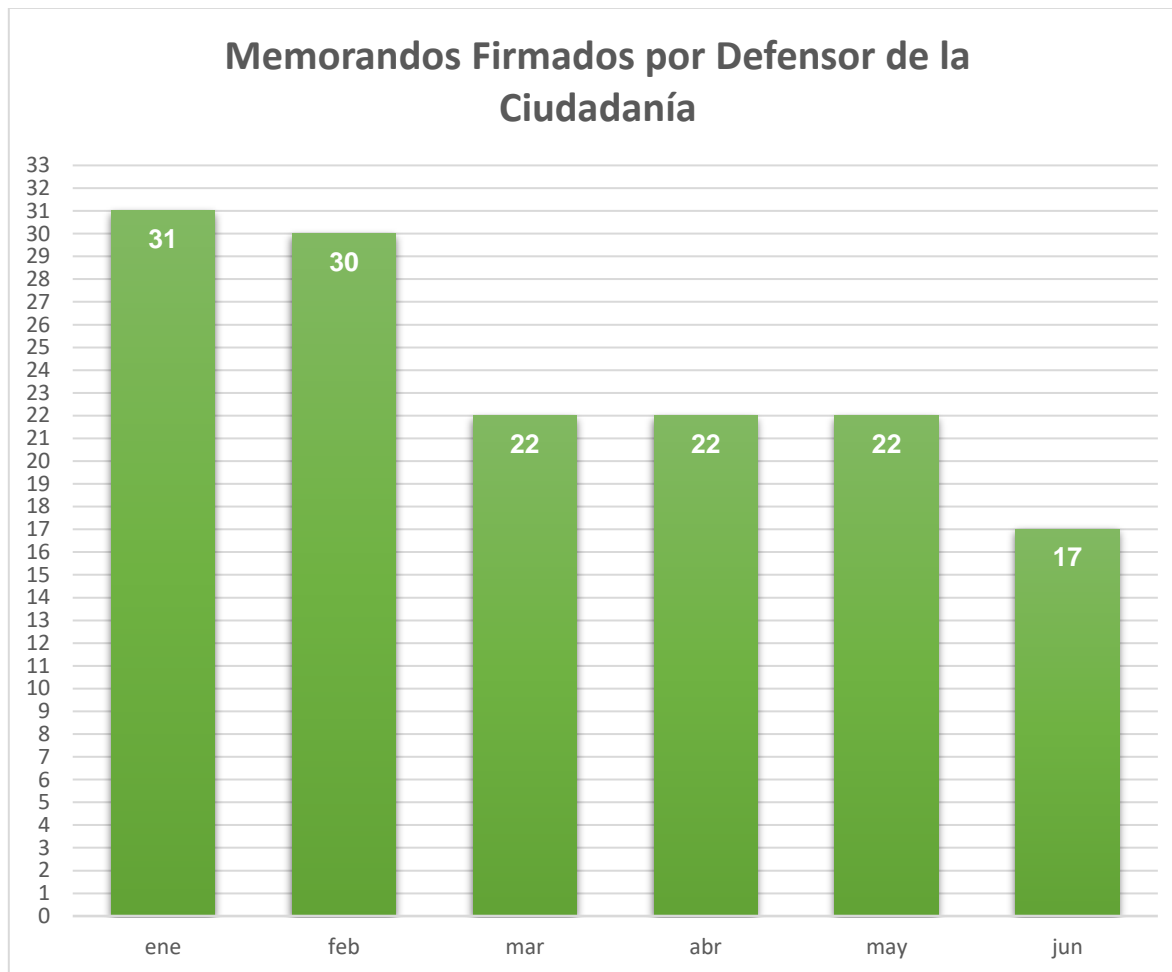
En el marco del cumplimiento de su función de “Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS”, se detallan a continuación las comunicaciones firmadas por el Defensor de la Ciudadanía, Lúbar Andrés Chaparro Cabra, con destino a las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno, lo anterior, en aras de mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza en la ciudadanía.

Es necesario indicar que, el Defensor del Ciudadano en todos los casos que se expondrán, dirigió un oficio informativo a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, indicando las acciones realizadas para poner en conocimiento de la dependencia o entidad correspondiente, la necesidad de dar trámite y respuesta cada derecho de petición ciudadano.

2.1. Total de requerimientos Firmados por el Defensor de la Ciudadanía

Desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2019, el Defensor firmó un total de 144 memorandos, distribuidos de la siguiente manera:

Grafico 1: Memorandos emitidos por el defensor de la Ciudadanía



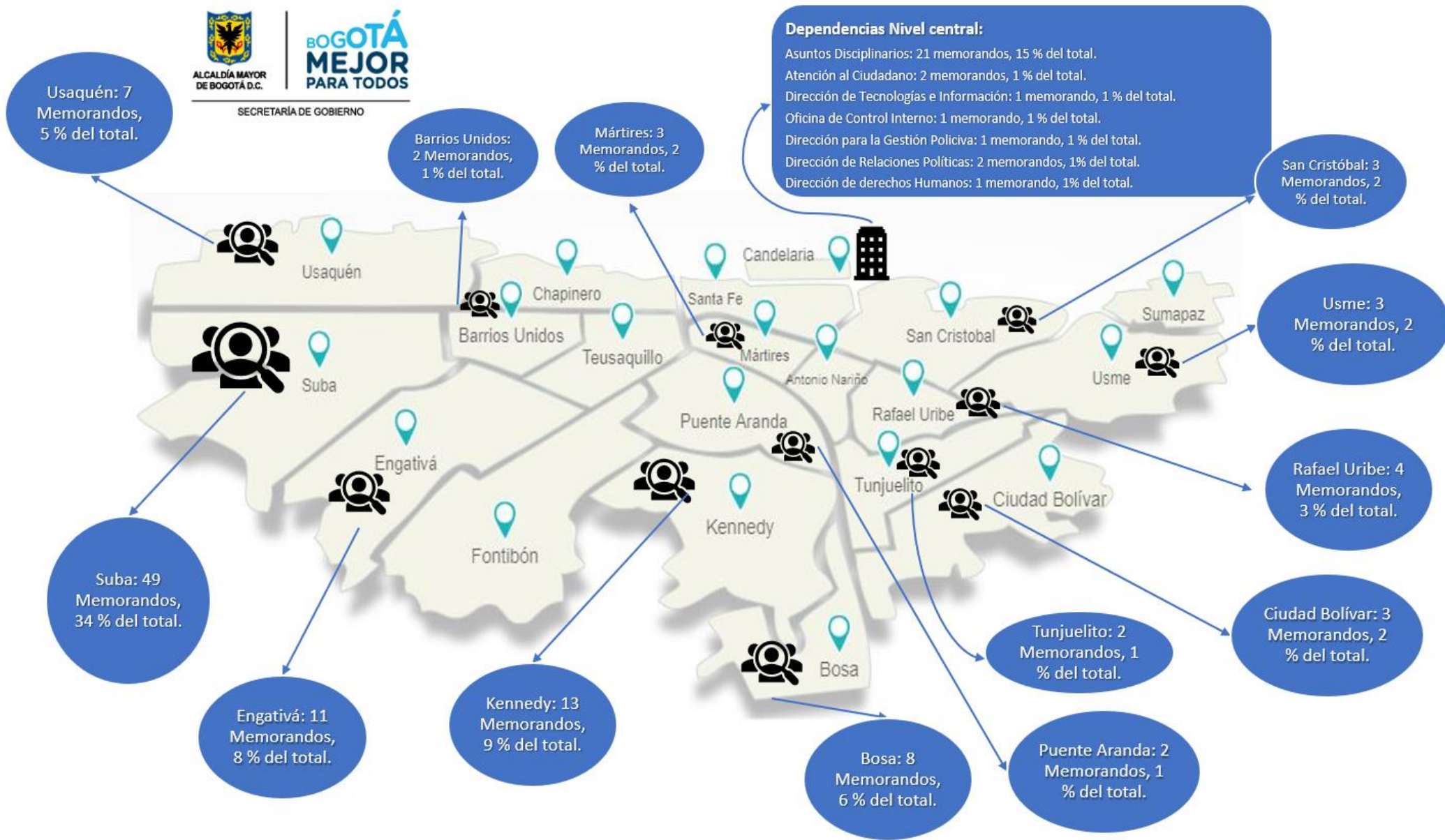
Al observar las cifras presentadas, se puede afirmar que el periodo más representativo fue entre enero y febrero, registrando 31 y 30 comunicaciones respectivamente. Ahora, respecto a los destinatarios relacionados de cada memorando, la localidad de suba fue aquella donde se envió la mayor cantidad de memorandos solicitando que se informe al peticionario, con copia al despacho del Defensor de la Ciudadanía, las acciones realizadas por la Alcaldía Local con relación a los derechos de petición expuestos en cada memorando, lo anterior, con el fin de resolver de forma completa la petición ciudadana, en pro de garantizar el ejercicio fundamental del derecho de petición y de la coordinación administrativa e interinstitucional.

A continuación se expone en primer lugar la tabla de destinatarios de memorandos del Defensor de la Ciudadanía; en segundo lugar, se mostrará el mapa de interacciones del Defensor del Ciudadano en el cumplimiento de sus funciones con las dependencias (Nivel Central y Alcaldías Locales) y/o entidades del Distrito.

Tabla 1: Lugares destino de los memorandos emitidos por el Defensor de la Ciudadanía

LUGAR	CANTIDAD DE MEMORANDOS DEL DEFENSOR	% PORCENTAJE DEL TOTAL
SUBA	46	35%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	21	16%
KENNEDY	11	8%
ENGATIVA	10	8%
BOSA	7	5%
USAQUEN	6	5%
RAFAEL URIBE	4	3%
CIUDAD BOLIVAR	3	2%
USME	3	2%
SAN CRISTOBAL	3	2%
MARTIRES	3	2%
PUENTE ARANDA	2	2%
TUNJUELITO	2	2%
ATENCION AL CIUDADANO	2	2%
TEUSAQUILLO	1	1%
DTI	1	1%
CONTROL INTERNO	1	1%
CHAPINERO	1	1%
GESTION POLICIVA	1	1%
ANTONIO NARIÑO	1	1%
CONCEJO DE BOGOTA	1	1%
BARRIOS UNIDOS	1	1%
TOTAL GENERAL	131	100%

Nota: Al final del presente documento, se adjunta como anexo una base que relaciona los memorandos dirigidos por el Defensor de la Ciudadanía a las Dependencias de la Secretaría de Gobierno, en cumplimiento de sus funciones y competencias.



Aunque no se reseñan en el mapa, las localidades de **Teusaquillo**, **Chapinero** y **Antonio Nariño**, tuvieron dirigido 1 memorando del defensor del ciudadano cada una respectivamente. Adicionalmente, el Defensor dirigió 1 oficio al **Concejo de Bogotá**, informando las acciones realizadas en términos de respuesta al peticionario y traslado a la entidad competente de dar respuesta definitiva a este, respecto de su derecho de petición.

2.2. Estado de Gestión de los Derechos de Petición asociados a los memorandos del Defensor de la Ciudadanía.

Al revisar el estado de gestión de los Derechos de Petición cuyo trámite y respuesta fue solicitado por el Defensor de la Ciudadanía vía memorando dirigido al respectivo responsable de la dependencia del nivel central o local donde se había asignado previamente; se encuentra que:

- Producto de la emisión de memorandos por el Defensor de la Ciudadanía, el 37% de las peticiones que motivaron la intervención del Defensor de la Ciudadanía, tienen respuesta total, y el 63% aún están en trámite.
- Los meses donde se refleja mayor número de peticiones con respuesta total producto de los memorandos del Defensor, son Marzo y Abril, cada uno con un 50% de respuesta total a las peticiones.

MES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
ENERO	21	68%	10	32%	31
FEBRERO	20	67%	10	33%	30
MARZO	11	50%	11	50%	22
ABRIL	11	50%	11	50%	22
MAYO	12	55%	10	45%	22
JUNIO	15	88%	2	12%	17
TOTAL GENERAL	90	63%	54	37%	144

Ahora, si se examinan las cifras según las dependencias donde se asignaron de los derechos de petición que motivaron la intervención del Defensor del Ciudadano, se encuentra que:

- El punto más crítico de gestión es la Localidad de Suba, ya que de los 49 requerimientos hechos por el Defensor, solo se ha podido obtener una respuesta total para 3 de ellos.
- Las Alcaldías locales y dependencias del Nivel Central que tienen un nivel de 0% de gestión de los derechos de petición asociados a los memorandos del Defensor, son Chapinero, Teusaquillo, Dirección de Derechos Humanos, Dirección de Relaciones Políticas, Puente Aranda y San Cristóbal.
- La dependencia donde se observa mayor efectividad de la acción del Defensor del Ciudadano es la Oficina de Asuntos Disciplinarios, ya que de los 21 derechos de petición asociados a los memorandos del Defensor, 17 ya cuentan con una respuesta de cara al ciudadano, es decir el 81%.

DESTINATARIO DEL MEMORANDO DEL DEFENSOR	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
SUBA	46	94%	3	6%	49
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	4	19%	17	81%	21
KENNEDY	7	54%	6	46%	13
ENGATIVA	7	64%	4	36%	11
BOSA	1	13%	7	88%	8
USAQUEN	7	100%	0	0%	7
RAFAEL URIBE	1	25%	3	75%	4
SAN CRISTOBAL	3	100%	0	0%	3
CIUDAD BOLIVAR	2	67%	1	33%	3
MARTIRES	2	67%	1	33%	3
USME	1	33%	2	67%	3
BARRIOS UNIDOS	1	50%	1	50%	2
PUENTE ARANDA	2	100%	0	0%	2
ATENCION AL CIUDADANO	0	0%	2	100%	2
DIRECCION DE RELACIONES POLITICAS	2	100%	0	0%	2
TUNJUELITO	1	50%	1	50%	2
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS	1	100%	0	0%	1
CONTROL INTERNO	0	0%	1	100%	1
CONCEJO DE BOGOTA	0	0%	1	100%	1
TEUSAQUILLO	1	100%	0	0%	1
SUBSECRETARIA DE GESTION LOCAL	0	0%	1	100%	1
ANTONIO NARIÑO	0	0%	1	100%	1
GESTION POLICIVA	0	0%	1	100%	1
DTI	0	0%	1	100%	1
CHAPINERO	1	100%	0	0%	1
TOTAL GENERAL	90	63%	54	38%	144



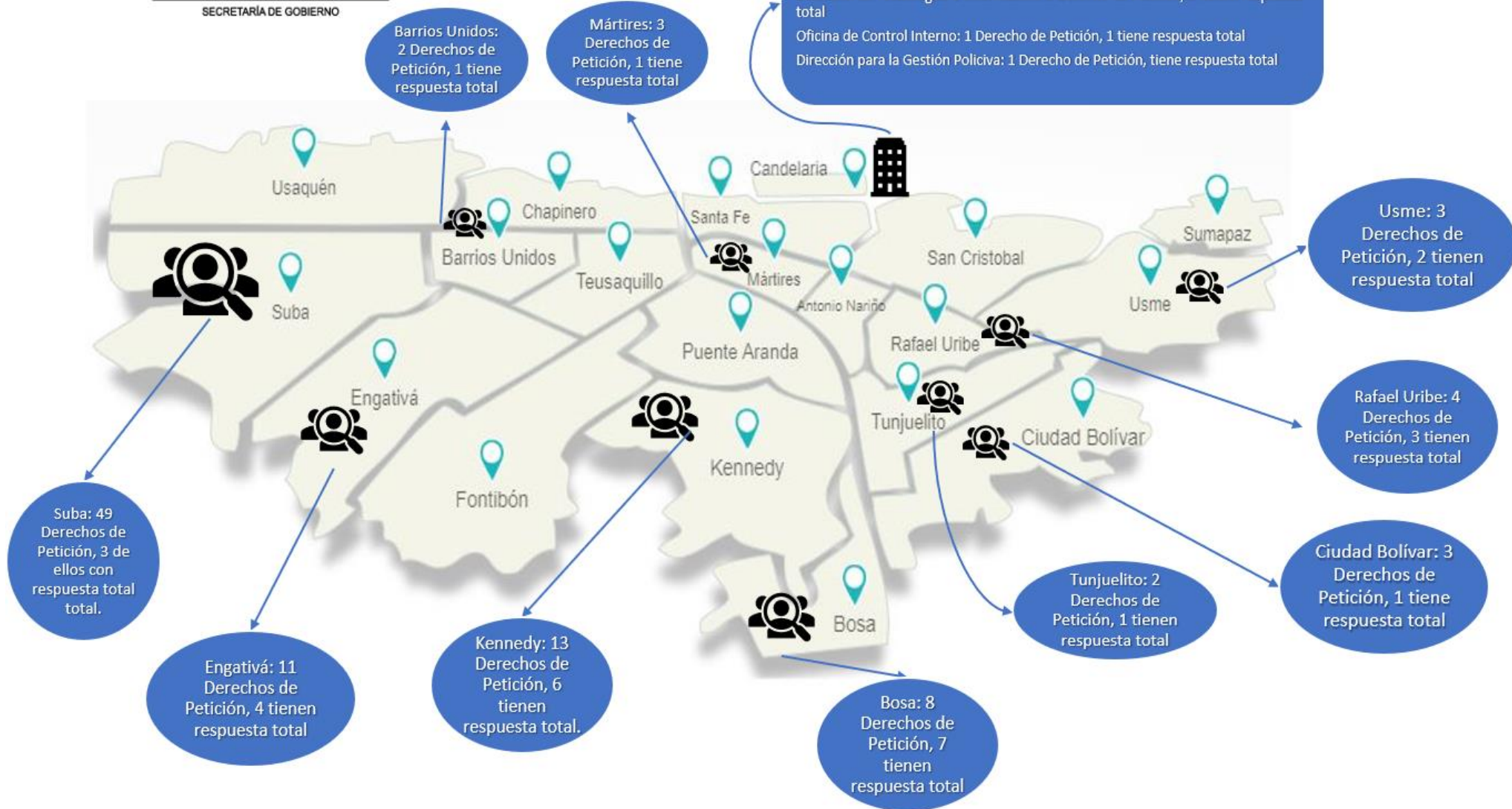
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Dependencias Nivel central:

Asuntos Disciplinarios: 21 Derechos de Petición, de ellos 17 tienen respuesta total.
Atención al Ciudadano: 2 Derechos de Petición, todos tienen respuesta total
Dirección de Tecnologías e Información: 1 Derecho de Petición, 1 tienen respuesta total
Oficina de Control Interno: 1 Derecho de Petición, 1 tiene respuesta total
Dirección para la Gestión Policial: 1 Derecho de Petición, tiene respuesta total



Aunque no se reseñan en el mapa, las localidades de **Teusaquillo**, **Chapinero** tuvieron dirigido 1 memorando del defensor del ciudadano cada una respectivamente, sin embargo, no ha dado respuesta al Derecho de Petición relacionado en dicho memorando. Adicionalmente, la localidad de **Antonio Nariño** tuvo dirigido 1 memorando, y la petición relacionada en este ya tiene respuesta total.

ANEXO 1: MEMORANDOS EMITIDOS Y FIRMADOS POR EL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019.

FECHA	ENTRADA	SALIDA	MEMORANDO	ASUNTO	UBICACIÓN	ESTADO DE GESTION
14/01/2019	20184210533652	20194600007501	20194600012153	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3000042018,3000162018 Y 3000352018 - 20184600531162,20184600530812 Y 20184600531542.	SUBA	EN TRAMITE
14/01/2019	20184210533932	20194600007551	20194600012193	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3001512018-20184600531202.	SUBA	EN TRAMITE
14/01/2019	20184210534122	20194600007841	20194600012393	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 2984132018-20184600527662	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
14/01/2019	20184210534212	20194600008101	20194600012493	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3001122018-20184600532072	SUBA	EN TRAMITE
14/01/2019	20184210539642	20194600008251	20194600012513	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3013392018-20184600535472	BOSA	RESPUESTA TOTAL
14/01/2019	20184210541732	20194600008351	20194600012533	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3016892018-20184600535122	RAFAEL URIBE	RESPUESTA TOTAL
14/01/2019	20184210541742	20194600008791	20194600012683	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3010622018-20184600534972	ENGATIVA	RESPUESTA TOTAL
14/01/2019	20184210543162	20194600009021	20194600012713	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3045232018-20184600540332	MARTIRES	EN TRAMITE
14/01/2019	20184210543212	20194600009311	20194600012753	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3045042018-20184600541812	USAQUEN	EN TRAMITE
14/01/2019	20184210546402	20194600009471	20194600013323	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3067252018-20184600547342	SUBA	EN TRAMITE
14/01/2019	20184210546452	20194600009851	20194600013453	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3067922018-20184600545222	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	EN TRAMITE
14/01/2019	20184600545292	20194600009951	20194600013523	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3067272018-20184600545292	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	EN TRAMITE
15/01/2019	20184210549352	20194600011721	20194600013883	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3072582018-20184600546292	SUBA	EN TRAMITE
15/01/2019	20184210549402	20194600011771	20194600013933	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3072682018-20184600547442	SUBA	EN TRAMITE
15/01/2019	20184210549452	20194600011851	20194600013983	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3068882018-20184600546252	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	EN TRAMITE

15/01/2019	201842105494 52	201946000119 21	201946000140 13	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3068792018-20184600545752	SUBA	EN TRAMITE
15/01/2019	201842105495 52	201946000119 51	201946000140 63	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3074502018-20184600547302	SUBA	EN TRAMITE
15/01/2019	201842105496 32	201946000119 71	201946000141 33	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3074922018-20184600548062	SUBA	EN TRAMITE
23/01/2019	201842105497 92	201946000240 71	201946000283 73	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 3073312018-20184600550342	TEUSAQUILLO	EN TRAMITE
24/01/2019	201942100022 22	201946000244 41	201946000288 73	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 2632019-20194600012012	SUBA	EN TRAMITE
24/01/2019	201942100022 52	201946000244 61	201946000289 03	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 2672019-20194600012712	SUBA	EN TRAMITE
24/01/2019	201942100052 82	201946000245 31	201946000289 53	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 21992019-20194600021472	SUBA	EN TRAMITE
24/01/2019	201942100058 22	201946000245 41	201946000290 23	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 28752019-20194600016252	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
24/01/2019	201942100070 32	201946000246 01	201946000290 83	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 36302019-20194600017522	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
24/01/2019	201942100083 92	201946000247 31	N/A	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 2919642018-20184600529592	CONCEJO DE BOGOTA	RESPUESTA TOTAL
24/01/2019	201942100095 42	201946000248 81	201946000293 83	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 15342019-20194600025362	SUBA	EN TRAMITE
28/01/2019	201942100096 32	201946000273 51	201946000409 73	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 15362019-20194600012222	SUBA	EN TRAMITE
28/01/2019	201942100096 52	201946000275 31	201946000412 43	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 15412019-20194600024562	SUBA	EN TRAMITE
28/01/2019	201942100104 22	201946000276 01	201946000412 73	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 35022019-20194600022182	ENGATIVA	RESPUESTA TOTAL
28/01/2019	201942100247 42	201946000277 51	201946000415 93	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 105772019-20194600021252	KENNEDY	RESPUESTA TOTAL
28/01/2019	201942100247 62	201946000278 01	201946000416 43	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 103972019-20194600020922	ENGATIVA	RESPUESTA TOTAL
6/02/2019	201942100330 12	201946000802 11	201946000560 63	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 161392019-20194600034702	SUBA	EN TRAMITE
6/02/2019	201942100330 52	201946000805 91	201946000561 53	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 155052019-20194600033162	ENGATIVA	EN TRAMITE
6/02/2019	201942100341 02	201946000809 11	201946000562 73	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 183512019-20194600035192	SUBA	EN TRAMITE

6/02/2019	201942100348 82	201946000813 41	201946000563 13	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 158722019-20194600035692	USME	RESPUESTA TOTAL
6/02/2019	201942100372 72	201946000817 71	201946000563 83	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 171962019-20194600037122	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	EN TRAMITE
6/02/2019	201942100401 02	201946000821 41	201946000564 33	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 166772019-20194600036552	USAQUEN	EN TRAMITE
6/02/2019	201942100401 52	201946000826 61	201946000564 73	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 180542019-20194600031832	RAFAEL URIBE	EN TRAMITE
6/02/2019	201942100402 22	201946000832 61	201946000565 93	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 159802019-20194600036432	SAN CRISTOBAL	EN TRAMITE
6/02/2019	201942100424 12	201946000835 91	201946000566 43	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 211022019-20194600041922	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
13/02/2019	201942100452 92	201946001057 91	201946000656 83	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 222642019-20194600040432	SUBA	EN TRAMITE
13/02/2019	201942100453 02	201946001058 41	201946000657 83	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 218432019-20194600040462	USAQUEN	EN TRAMITE
14/02/2019	201942100471 02	201946001077 91	201946000688 93	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 224322019-20194600042802	BOSA	RESPUESTA TOTAL
18/02/2019	201942100492 72	201946001135 41	201946000746 93	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 229792019-20194600043152	SUBA	EN TRAMITE
18/02/2019	201942100541 42	201946001135 61	201946000747 33	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 267432019-20194600054612	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
18/02/2019	201942100542 42	201946001136 81	201946000749 73	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 268622019-20194600053652	SUBA	EN TRAMITE
18/02/2019	201942100542 62	201946001137 81	201946000750 73	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 248582019-20194600050752	SUBA	EN TRAMITE
18/02/2019	201942100558 62	201946001138 81	201946000751 63	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 291592019-20194600054102	SUBA	EN TRAMITE
18/02/2019	201942100558 02	201946001139 71	201946000752 13	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 269632019-20194600054442	SUBA	RESPUESTA TOTAL
18/02/2019	201942100545 32	201946001141 51	201946000752 93	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 243602019-20194600048582	KENNEDY	EN TRAMITE
18/02/2019	201942100545 02	201946001143 31	201946000753 23	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 275692019-20194600051742	TUNJUELITO	RESPUESTA TOTAL
21/02/2019	201942100401 32	201946001243 11	N/A	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 198632019-20194600035022	ATENCION AL CIUDADANO	RESPUESTA TOTAL
25/02/2019	201942100567 52	201946001274 01	201946000854 83	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 297002019-20194600054252	SUBA	EN TRAMITE

25/02/2019	20194210061782	20194600127421	20194600085503	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 316562019-20194600057962	ANTONIO NARIÑO	RESPUESTA TOTAL
25/02/2019	20194210063532	20194600127461	20194600085633	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 293222019-20194600058162	ENGATIVA	EN TRAMITE
25/02/2019	20194210063582	20194600127491	20194600085703	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 325102019-20194600064862	SUBA	EN TRAMITE
25/02/2019	20194210063742	20194600127551	20194600085793	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 322022019-20194600065002	SUBA	EN TRAMITE
25/02/2019	20194210066812	20194600127671	20194600085943	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 335582019-20194600061692	SUBA	EN TRAMITE
25/02/2019	20194210067862	20194600127791	20194600086073	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 328522019-20194600072412	BOSA	RESPUESTA TOTAL
26/02/2019	20194210071642	20194600129241	20194600088063	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 372802019-20194600068192	KENNEDY	EN TRAMITE
26/02/2019	20194210071682	20194600129271	20194600088143	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 381942019-20194600070762	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
1/03/2019	20194210073982	20194600137331	20194600099533	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 375292019-20194600071502	BOSA	RESPUESTA TOTAL
4/03/2019	20194210076712	20194600138941	20194600103013	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 395082019-20194600071482	ENGATIVA	EN TRAMITE
4/03/2019	20194210078542	20194600139011	20194600103053	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 404052019-20194600074892	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
4/03/2019	20194210079342	20194600139381	20194600103323	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 403162019-20194600075782	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
4/03/2019	20194210082372	20194600139511	20194600103583	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 426812019-20194600081722	SUBA	EN TRAMITE
4/03/2019	20194210084302	20194600140471	20194600104323	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 435752019-20194600081412	RAFAEL URIBE	RESPUESTA TOTAL
11/03/2019	20194210085502	20194600149801	20194600113703	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 445642019-20194600083562	SUBA	EN TRAMITE
11/03/2019	20194210085512	20194600149911	20194600113793	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 443962019-20194600084422	ENGATIVA	EN TRAMITE
11/03/2019	20194210089392	20194600150031	20194600113963	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 448252019-20194600084642	KENNEDY	RESPUESTA TOTAL
11/03/2019	20194210089502	20194600150131	20194600114063	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 453042019-20194600085122	GESTION POLICIVA	RESPUESTA TOTAL
11/03/2019	20194210095622	20194600150301	20194600114113	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 464532019-20194600097262	SUBA	EN TRAMITE

12/03/2019	20194210095632	20194600152201	20194600115113	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 463542019-20194600095702	CIUDAD BOLIVAR	RESPUESTA TOTAL
12/03/2019	20194210095642	20194600152381	20194600115283	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 460862019-20194600088582	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
18/03/2019	20194210115242	20194600165371	20194600143293	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 506662019-20194600117332	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
26/03/2019	20194210144922	20194600222241	20194600162373	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 518582019-20194600120232	CIUDAD BOLIVAR	EN TRAMITE
26/03/2019	20194210152392	20194600223871	20194600162393	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 529542019-20194600140412	SAN CRISTOBAL	EN TRAMITE
26/03/2019	20194210157402	20194600226041	20194600162403	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 549972019-20194600135072	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
26/03/2019	20194210169502	20194600226751	20194600162423	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 579622019-20194600152752	SUBA	EN TRAMITE
26/03/2019	20194210169572	20194600230911	20194600162533	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 581332019-20194600162472	SUBA	EN TRAMITE
26/03/2019	20194210169632	20194600230951	20194600162573	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 569172019-20194600149722	KENNEDY	EN TRAMITE
26/03/2019	20194210178652	20194600231001	20194600162653	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 614172019-20194600182882	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
28/03/2019	20194210195182	20194600237481	20194600172173	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 624062019-20194600184742	SUBA	EN TRAMITE
1/04/2019	20194210195192	20194600243351	20194600176073	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 572062019-20194210116532	SAN CRISTOBAL	EN TRAMITE
1/04/2019	20194210203102	20194600243491	20194600176163	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 614902019-20194600198752	PUENTE ARANDA	EN TRAMITE
1/04/2019	20194210203122	20194600243651	20194600176223	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 628612019-20194600186722	KENNEDY	RESPUESTA TOTAL
1/04/2019	20194210203132	20194600243881	20194600176393	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 7292019-20194600019432 y 590752019-20194600200172	SUBA	RESPUESTA TOTAL
2/04/2019	20194210214012	20194600246691	20194600179273	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 638082019-20194600187432	BOSA	RESPUESTA TOTAL
4/04/2019	20194210224072	20194600250141	20194600184863	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 664972019-20194600206062	SUBA	EN TRAMITE
4/04/2019	20194210243202	20194600250361	20194600184953	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 694742019-20194600225162	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
8/04/2019	20194210214022	20194600255291	20194600190703	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 630142019-20194600203032	SUBA	EN TRAMITE

8/04/2019	20194210251902	20194600255781	20194600191123	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 715122019-20194600239912	MARTIRES	RESPUESTA TOTAL
8/04/2019	20194210251932	20194600255831	20194600191143	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 687522019-20194600239282	KENNEDY	RESPUESTA TOTAL
22/04/2019	20194210260962	20194600273781	20194600205603	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 737772019-20194600251972	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
22/04/2019	20194210261012	20194600273891	20194600205733	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 724102019-20194600247072	SUBA	EN TRAMITE
22/04/2019	20194210265852	20194600273981	20194600206063	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 706422019-20194600251792	BOSA	RESPUESTA TOTAL
22/04/2019	20194210268532	20194600274031	20194600206223	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 741272019-20194600253772	SUBA	EN TRAMITE
22/04/2019	20194210277202	20194600274221	20194600206563	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 724122019-20194600253282	USAQUEN	EN TRAMITE
22/04/2019	20194210295282	20194600274691	20194600207133	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 740062019-20194600262912	BARRIOS UNIDOS	RESPUESTA TOTAL
23/04/2019	20194210299842	20194600275401	20194600208173	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 780372019-20194600287102	RAFAEL URIBE	RESPUESTA TOTAL
23/04/2019	20194210304312	20194600275491	20194600208253	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 783842019-20194600285102	SUBA	EN TRAMITE
23/04/2019	20194210304322	20194600275721	20194600208463	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 764862019-20194600273772	ENGATIVA	EN TRAMITE
23/04/2019	20194210319022	20194600276471	20194600209113	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 802152019-20194600309192	ENGATIVA	RESPUESTA TOTAL
23/04/2019	20194210319032	20194600276551	20194600209183	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 799282019-20194210301862	MARTIRES	EN TRAMITE
24/04/2019	20194210332892	20194600277001	20194600209823	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 830842019-20194600320552	KENNEDY	EN TRAMITE
6/05/2019	20194210349472	20194600298241	20194600225243	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 884262019-20194600339922	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
6/05/2019	20194210349592	20194600298451	20194600225363	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 885732019-20194600345942	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
6/05/2019	20194210349602	20194600298601	20194600225703	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 868092019-20194600337442	KENNEDY	RESPUESTA TOTAL
14/05/2019	20194210385272	20194600347621	N/A	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 606692019-20194600187022	DTI	RESPUESTA TOTAL
14/05/2019	20194210389432	20194600347891	20194600237283	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 922052019-20194600376942	USME	RESPUESTA TOTAL

14/05/2019	20194210389442	20194600348011	20194600237423	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 936952019-20194600376522	SUBA	EN TRAMITE
15/05/2019	20194210389462	20194600350081	20194600238433	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 919662019-20194600377192	CIUDAD BOLIVAR	EN TRAMITE
20/05/2019	20194210389542	20194600362221	20194600243723	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 895332019-20194600376802	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPUESTA TOTAL
20/05/2019	20194210455862	20194600362271	20194600243793	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1034632019-20194600443222	USME	EN TRAMITE
20/05/2019	20194210469702	20194600362291	20194600243833	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1039212019-20194600444332	SUBA	EN TRAMITE
21/05/2019	20194210415522	20194600371161	N/A	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 912792019-20194600374902	ATENCION AL CIUDADANO	RESPUESTA TOTAL
21/05/2019	20194210488532	20194600372181	20194600245583	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1064922019-20194600491832	CHAPINERO	EN TRAMITE
21/05/2019	20194210488542	20194600372221	20194600245593	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1071122019-20194600495712	SUBA	EN TRAMITE
21/05/2019	20194210501442	20194600372821	20194600245643	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1099072019-20194600488162	SUBA	EN TRAMITE
21/05/2019	20194210501452	20194600373381	20194600245683	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 617682019-20195110057232 y 943702019-20194600383042	USAQUEN	EN TRAMITE
24/05/2019	20194210513612	20194600393251	20194600251973	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1115962019-20194600500322	SUBA	EN TRAMITE
24/05/2019	20194210517032	20194600393911	20194600252083	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1109792019-20194600500032	SUBA	EN TRAMITE
24/05/2019	20194210517072	20194600396171	20194600252223	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1111762019-20194600506852	BOSA	RESPUESTA TOTAL
27/05/2019	20194210551552	20194600405591	20194600255033	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1151502019-20194600542802	PUENTE ARANDA	EN TRAMITE
27/05/2019	20194210556162	20194600406751	20194600256273	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 908612019-20194600356942	CONTROL INTERNO	RESPUESTA TOTAL
28/05/2019	20194210567642	20194600408021	20194600256893	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1184542019-20194600552542	KENNEDY	EN TRAMITE
31/05/2019	20194210577122	20194600417781	20194600264483	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1209912019-20194600563172	SUBA	RESPUESTA TOTAL
4/06/2019	20194210577142	20194600431291	20194600266033	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 829212019-20194600316672	KENNEDY	RESPUESTA TOTAL
4/06/2019	20194210588252	20194600431321	20194600266113	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1218242019-20194210563952	ENGATIVA	EN TRAMITE

4/06/2019	201942105912 72	201946004313 71	201946002661 43	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 955292019- 20194600389222	TUNJUELITO	EN TRAMITE
14/06/2019	201942106172 42	201946004543 11	201946003040 43	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1261422019 - 20194600595242	USAQUEN	EN TRAMITE
14/06/2019	201942106253 72	201946004554 01	201946003054 13	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1310182019 - 20194600610682	SUBA	EN TRAMITE
14/06/2019	201942106417 02	201946004554 11	201946003054 23	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1362822019 - 20194600634702	SUBA	EN TRAMITE
17/06/2019	201942106417 22	201946004722 51	201946003619 03	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1327462019 - 20195810125082	KENNEDY	EN TRAMITE
17/06/2019	201942106592 22	201946004723 41	201946003620 53	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1382012019 - 20194600647422	KENNEDY	EN TRAMITE
25/06/2019	201942106592 32	201946004733 11	201946003627 33	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1378572019 - 20194600661892	BOSA	EN TRAMITE
25/06/2019	201942106595 82	201946004733 91	201946003628 63	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1383032019 - 20194600662252	BARRIOS UNIDOS	EN TRAMITE
25/06/2019	201942106789 42	201946004735 41	201946003629 53	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1404782019 - 20194600676772	USAQUEN	EN TRAMITE
25/06/2019	201942106831 12	201946004741 81	N/A	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1031532019 - 20194600437242	SUBSECRETARIA DE GESTION LOCAL	RESPUESTA TOTAL
25/06/2019	201942106877 02	201946004744 81	201946003635 33	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1442892019 - 20194600679362	ENGATIVA	EN TRAMITE
25/06/2019	201942106877 12	201946004745 01	201946003636 03	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1417102019 - 20194600674952	SUBA	EN TRAMITE
27/06/2019	201942107070 02	201946004831 01	201946003690 73	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1156092019 - 20194600530162	DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS	EN TRAMITE
27/06/2019	201942107079 22	201946004832 01	201946003693 03	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1264792019 - 20194600584762	DIRECCION DE RELACIONES POLITICAS	EN TRAMITE
27/06/2019	201942107079 42	201946004885 71	201946003749 53	SOLICITUD INFORMACION REQUERIMIENTO 1091772019 - 20194600492262	DIRECCION DE RELACIONES POLITICAS	EN TRAMITE



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO
Alcaldía Local de Usaquén

Radicado No. 20195100000623

Fecha: 06-03-2019

20195100000623

Página 1 de 1

MEMORANDO

513

Bogotá D.C. 6 de marzo de 2019

PARA: FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS
Área de Gestión Políciva y Jurídica

DE: MAYDA VELÁSQUEZ RUEDA
Alcaldesa Local de Usaquén

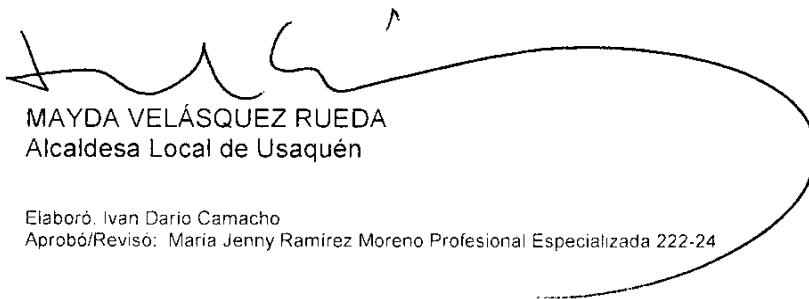
ASUNTO: ATENCION AL USUARIO

Cordial Saludo

La presente para recordar a los servidores públicos, el instructivo impartido de parte del Despacho el día 25 de febrero, de **NO** autorizar atención ciudadana, ni personal, ni telefónicamente, en aras de evitar posibles inconvenientes de orden legal y disciplinario dentro del personal que labora en las dependencias de la Alcaldía Local.

Así las cosas, la atención a la ciudadanía debe realizarse a través de la OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA y en casos excepcionales, con autorización de la profesional especializada del área, la Dra. María Jenny Ramírez Moreno, quien determinara en qué casos se requiere dicha atención.

Atentamente,



MAYDA VELÁSQUEZ RUEDA
Alcaldesa Local de Usaquén

Elaboró: Ivan Dario Camacho

Aprobó/Revisó: María Jenny Ramírez Moreno Profesional Especializada 222-24



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20194000187333

Fecha: 05-04-2019



Página 1 de 2

MEMORANDO

(460)
Bogotá D.C.,

PARA: ALCALDESA LOCAL DE USAQUÉN, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA LOCALIDAD.

DE: LUBAR ANDRES CHAPARRO CABRA
Subsecretario de Gestión Institucional
Defensor del Ciudadano

ASUNTO: LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, Rad. No. 20195100000623

El Estado Social de Derecho tiene como fines, los estipulados en el artículo 2º de la Constitución Política de Colombia, razón por la cual es la administración pública la herramienta para llegar a cumplir los fines estatales. Así mismo la función pública definido como empleo público, tiene una gran influencia en el desarrollo del cumplimiento de los fines del Estado, ya que por medio de los servidores estatales, la comunidad puede acceder a la justicia, o sus reclamaciones son escuchadas y resueltas, o simplemente pueden gozar de los servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios, puesto que el Estado es solo un órgano institucional, los individuos que lo componen son la verdadera herramienta para que los fines del Estado se pueden satisfacer.

Por otra parte, la Carta Política establece unos principios que lo rigen y lo diferencian de un Estado de Derecho; dichos principios tienen mayor alcance y se observan en los fines esenciales del Estado que incluyen, entre otros, servir a la comunidad, promover la prosperidad general, garantizar la efectividad de los principios, igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. y asegurar la vigencia de un orden justo.

Hago referencia también a lo mencionado por la Corte Constitucional en sentencia de septiembre 24 de 1992 establece que: "La idea de servicio público es el medio para avanzar rápidamente al Estado Social de Derecho y democrático de derecho, en forma pacífica y sin traumas para los grupos de interés que detentan posiciones de ventaja respecto de los sectores mayoritarios de la sociedad con necesidades insatisfechas. La legitimidad del Estado depende del cumplimiento de sus deberes sociales y de la eficacia de la gestión pública. La población es sensible a la efectiva realización de los fines esenciales del Estado, en particular porque sobre ella pesa la carga del régimen impositivo. La corrupción y el fraude generalizados hacen que el ciudadano perciba la presencia del Estado como una carga insoportable y pueden conducir a su destrucción o al desmonte de las prestaciones sociales a su cargo. Por ello los servicios públicos deben mantener un nivel de eficiencia aceptable para dar respuesta a las necesidades sociales, sin perjuicio del principio de solidaridad social. (CConst. C-540/1992. E. Cifuentes M.)".

En concordancia con los preceptos de orden Constitucional, legal y a la jurisprudencia existente frente al particular, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014), donde se establece que los actores del servicio son "*todas las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidoras públicos participan en la prestación del servicio público*", me permito comunicar amablemente que es necesario dar cumplimiento estricto a los parámetros de atención a la ciudadanía citados en la mencionada Política.

Encuentro con preocupación que, al examinar el contenido del memorando N° 20195100000623 suscrito por la alcaldesa local, el cual ordena textualmente "*NO autorizar atención ciudadana, ni personal, ni telefónicamente, en aras de evitar posibles inconvenientes de orden legal y disciplinario dentro del personal que labora en las dependencias de la Alcaldía Local*" pone en un riesgo inminente los derechos de la ciudadanía para acceder a los



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20194000187333

Fecha: 05-04-2019



Página 2 de 2

servicios dispuestos para ellos por la entidad; de hecho, al tener en cuenta que según la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el *Servicio a la Ciudadanía* consiste en:


"(...) el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad".

Es claro que el Servicio a la Ciudadanía, si bien se presta de manera inicial por el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía tanto en el nivel central como local, no es una tarea o labor que resida única y exclusivamente en dicha oficina ni en sus servidores; por el contrario, el Servicio a la Ciudadanía es una labor que compete a la entidad en su totalidad, esto implica que todos los servidores de la alcaldía local también son actores del servicio, y por tanto, están obligados a prestar el servicio a la ciudadanía entendiendo esta como la razón de ser de la Administración Pública.

En tal sentido, es necesario establecer que el grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía si bien tiene un contacto directo con la ciudadanía en cuanto a recepción de requerimientos de manera presencial, telefónica y/o virtual y orientación general de trámites y servicios a cargo de la Entidad, escapa de la asesoría o consulta en temas netamente misionales de las demás dependencias de la Alcaldía Local; por lo anterior se hace necesario que todos los Servidores Públicos estén dispuestos para brindar atención a la ciudadanía cuando esta lo requiera; entendiendo por demás que la experticia para tratar ciertos temas misionales reside en el personal de las demás dependencias de cada Alcaldía Local.

Cordialmente,


LUBAR ANDRES CHAPARRO CABRA
Subsecretario de Gestión Institucional
Defensor de la Ciudadanía

Elaboró: Santiago Rafael Poveda Quintero-Profesional de Atención a la Ciudadanía
Rosa Milena Molina Caro-Profesional Especializada 222-24 SGI-SAC
Erly Palacios Ramirez-Profesional Universitario SGI 



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO
Alcaldía Local de Usaquén

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20195100001353

Fecha: 17-04-2019

20195100001353

Código de dependencia: 510

Bogotá D.C.

MEMORANDO

Para: **LUBAR ANDRÉS CHAPARRO CABRA**
Subsecretario de Gestión Institucional
Defensor de la ciudadanía

De: **MAYDA VELÁSQUEZ RUEDA**
Alcaldesa Local de Usaquén

ASUNTO : Atención al usuario Alcaldía Local Usaquén

Respetado doctor Chaparro,

De acuerdo con el radicado recibido con No. 20194000187333, elaborado como respuesta del memorando No. 20195100000623, me permito ponerlo en contexto acerca de la atención al ciudadano en la Alcaldía Local de Usaquén.

Dentro de la Alcaldía Local de Usaquén atendiendo lo descrito en la Política Pública de Atención al Ciudadano se han realizado una serie de recomendaciones para la atención a la ciudadanía, por parte de los funcionarios de planta y contratistas que laboran en esta alcaldía local (anexo memorando No. 20185100009323), es de aclarar que en ningún momento se ha dejado de prestar este servicio ciudadano.

Teniendo en cuenta que las solicitudes ciudadanas allegadas a la Alcaldía son radicadas en el sistema de gestión documental y asignadas a través del Orfeo, se les ha solicitado a los funcionarios atender las mismas dentro de los términos señalados por la ley, y en este sentido lograr disminuir el número de personas que se acercan a preguntar acerca de los tramites incoados a esta entidad.

La comunicación No. 2019510000623 está dirigida única y exclusivamente a los funcionarios del Área de Gestión Policial Jurídica, debido a los continuas quejas de la ciudadanía acerca del trámite de los expedientes que allí se adelantan, pues la ciudadanía demanda acciones inmediatas acerca de procesos que son de carácter jurídico; se solicitó que la información fuera canalizada a través de la oficina de atención a la ciudadanía que según está establecido en el manual de atención a la ciudadanía es quien realiza la atención personalizada y tiene acceso a los sistemas de Orfeo y Si Actúa para dar la información relativa a actuaciones administrativas y que si se requería de atención por parte de algún funcionario de la oficina jurídica, la misma debía ser autorizada por la profesional especializada 222-24 tal como lo establece el instructivo de recepción y protección de datos.

Las actuaciones administrativas que cursan en la Alcaldía Local pueden resolverse con imposición de multas y sanciones o con exoneraciones, por tal razón no es de recibo que sean los abogados que sustancian dichos procesos, los arquitectos que proveen los elementos técnicos para la toma de decisiones o los funcionarios administrativos que comunican y notifican las decisiones quienes atiendan a los quejosos o a los presuntos infractores para eso, tanto el área de atención al ciudadano o archivo le indican a quien realiza la consulta ya sea a través de los aplicativos o de la visita a los expedientes los avances en el proceso. La respuesta a la comunicación dada por usted es de extrañar, pues al parecer no se entendió el sentido de la comunicación y las referencias señaladas en su respuesta acerca de la " *corrupción y fraude generalizados*" no son bien recibidos. Reitero nunca han sido desconocidos el derecho de los ciudadanos por parte de esta Alcaldía Local en cuanto a la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO
Alcaldía Local de Usaquén

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20195100001353

Fecha. 17-04-2019

20195100001353

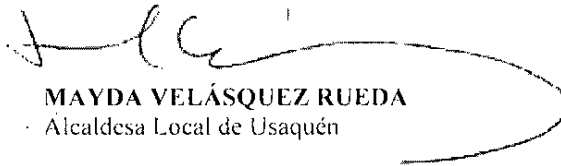
atención que debe brindar y entendemos que todos los servidores de la Alcaldía son actores del servicio. En cuanto a la asesoría en los temas misionales que usted sugiere en su memorando, no es dable a los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía ejercer dicha acción por cuanto podrían volverse sujetos disciplinables y la orientación a los procedimientos claramente puede darse a través del punto de la oficina de atención a la ciudadanía.

Atención a la ciudadanía debe a través de la guía de trámites dar respuesta a los requerimientos ciudadanos de información y a través de los aplicativos de la Secretaría de Gobierno del avance de sus trámites.

Si usted, tenía alguna duda sobre la finalidad del memorando suscrito ha podido comunicarse conmigo, discutirlo, presentarme sus argumentos para mejorar la gestión pública y no desautorizar una instrucción impartida a funcionarios de planta y contratistas que a lo que induce es a generar ingobernabilidad en esta Alcaldía.

En este sentido la Alcaldía Local de Usaquén a cargo de la suscrita, mantendrá la instrucción impartida en la que reitero no se están desconociendo los deberes para con la ciudadanía, si no al contrario se solicita de los funcionarios de planta y contratistas, mayor efectividad en la atención de las solicitudes allegadas.

Atentamente,



MAYDA VELÁSQUEZ RUEDA
Alcaldesa Local de Usaquén

Proyectó y ajustó: Neddy Sandoval- Profesional despacho CPS 007-2019