



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DECRETO No. **542** DE

(**16 NOV 2023**)

“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”

LA ALCALDESA MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por los numerales 1 y 3 del artículo 315 de la Constitución Política, los numerales 1, 3 y 6 del artículo 38 y el artículo 39 del Decreto Ley 1421 de 1993, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en su artículo 2° establece que “*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; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)*”

Que la norma antes citada en su artículo 209 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 (...)*” y que “*las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. (...)*”

Que la Ley 489 de 1998, en su artículo 4° 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.*” Así mismo en su artículo 6°, establece que “*En virtud del principio de coordinación y colaboración, las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales. (...)*”

Que la Ley 1712 de 2014, cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información regula y garantiza que todas las entidades públicas, cualquiera sea su orden; cuenten con lineamientos, acciones, planes o programas en los que se garantice que la ciudadanía tenga a su disposición una información mínima obligatoria.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Continuación del Decreto N°. **542** DE **16 NOV 2023** Pág. 2 de 9

“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”

Que la Ley 1757 de 2015, dictó disposiciones relativas a la *promoción y protección del derecho a la participación democrática*, e introdujo nuevos lineamientos en materia de rendición de cuentas que permitan dar a conocer los resultados de gestión a los ciudadanos y garantizar su participación en las decisiones que los afectan.

Que la Ley 2052 de 2020 dictó disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, con relación a la racionalización de trámites y dictó otras disposiciones.

Que la norma en cita dispuso en su artículo 17:

“(…) OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo (...).”

Que el artículo 2.2.22.3.4 del Decreto 1083 de 2015, estableció que *"El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG se adoptará por los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público. En el caso de las entidades descentralizadas con capital público y privado, el Modelo aplicará en aquellas en que el Estado posea el 90% o más del capital social (...)."*

Que teniendo en cuenta la *Actualización de los Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano* y la *Caja de Transformación Institucional: herramientas para la relación del Estado con la ciudadanía* del Departamento Administrativo de la Función Pública, en los cuales se definieron cómo políticas de gestión y desempeño sobre la relación Estado - Ciudadanía: Transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, servicio a la ciudadanía; y participación ciudadana en la gestión. Y que el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, identifica los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y las Políticas de Gestión y Desempeño para cada escenario.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Continuación del Decreto N°. 542 DE 16 NOV 2023 Pág. 3 de 9

“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”

Que el Decreto Distrital 847 de 2019, impartió lineamientos en materias transversales a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC y las formas en las que la administración distrital se relaciona con la ciudadanía. El mencionado Decreto Distrital, fue modificado mediante el Decreto Distrital 293 de 2021, con el cual, variaron los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictaron otras disposiciones.

Que el Decreto Distrital 140 de 2021, en su artículo 28 numerales 7 y 12 asignó a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., las funciones de: “(...) 7. *Liderar el desarrollo y consolidación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con el fin de fortalecer la articulación interinstitucional y satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y partes interesadas.* (...)”, y la de “12. *Articular y acompañar a las entidades y organismos distritales en la racionalización de trámites para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas (...)*”.

Que entendiendo que, las dinámicas sociales son cambiantes y con ellas los espacios de interacción con la ciudadanía, se hace necesario adoptar un modelo de relacionamiento Estado - Ciudadano que permita articular y unificar lineamientos y normatividad en materia de servicio y posicionar la idea de un gobierno abierto más accesible, más receptivo y responsable. Para lo cual se propone desde el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, una visión integral de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, así como superar la fragmentación, aprovechando nuevas tecnologías, procesos de innovación pública, colaboración y gestión del conocimiento.

Que el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, busca articular las iniciativas centrales de la Administración Distrital como Gobierno Abierto, y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en las entidades distritales.

Que el Decreto Distrital 221 de 2023 “*Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones*”, en su artículo 10 establece como una de las instancias de coordinación y despliegue del MIPG, a la Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño, que estará integrada por las entidades o dependencias líderes de cada política de gestión y desempeño a nivel distrital.

Que en el mencionado Decreto Distrital, en su artículo 11, los numerales 3 y 4 establecen como

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Continuación del Decreto N°. **542** DE **16 NOV 2023** Pág. 4 de 9

“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”

funciones de la Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño proponer orientaciones, parámetros de seguimiento y medición para la debida implementación de las políticas de gestión y desempeño del MIPG a nivel distrital; así como coordinar y articular con otras entidades u organismos distritales las acciones correspondientes para implementar la política asignada.

Que la normativa antes señalada, en su artículo 17, numeral 1° estableció los líderes de las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, definiendo a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como líder de las políticas que rigen la relación Estado - ciudadanía, a saber: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Racionalización de trámites, y Servicio al ciudadano.

Que el Acuerdo 001 de 2020 “*Por el cual se adopta el Reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño*”, en su artículo 8 establece que los líderes de las políticas de gestión y desempeño deberán coordinar con otras entidades distritales las acciones correspondientes para implementar la política asignada, y presentar una propuesta de intervención a la Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño.

Que el mencionado Acuerdo, en su artículo 3 párrafo 1 estableció que se presentarán para aprobación de la Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño, los lineamientos de carácter transversal, es decir, aquellos que hayan sido formulados con la participación de dos o más líderes de política de gestión y desempeño.

Que el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, que modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, estableció que las entidades públicas deberán implementar Programas de Transparencia y Ética Pública.

Que la Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, en el marco de MIPG publicó en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como lineamiento distrital el 30 de diciembre de 2022 el Documento Técnico *Programas de Transparencia y Ética Pública del Distrito Capital*, en donde, uno de los subcomponentes es la mejora en la atención y servicio a la ciudadanía.

Que teniendo en cuenta la normatividad y consideraciones referidas y buscando la mejora continua en el servicio, se hace necesario adoptar el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, con el cual se busca avanzar hacia una gobernanza inteligente, donde la administración

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Continuación del Decreto N°. 542 DE 16 NOV 2023 Pág. 5 de 9

“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”

pública desarrolla su actividad y presta sus servicios con una mayor colaboración, articulación y apertura con la ciudadanía, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones dispuestas.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

Título I

Disposiciones generales

Capítulo Único

Artículo 1°. - Objeto. El presente decreto tiene por objeto adoptar para el Distrito Capital el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Artículo 2°. - Ámbito de aplicación. Las disposiciones establecidas en el presente decreto aplican a todas las entidades del sector central. En el caso de las entidades del sector descentralizado con capital público y privado, las disposiciones aquí contenidas, sólo aplicarán en aquellas donde el Distrito Capital posea el 90% o más de capital.

Parágrafo. Las entidades y organismos distritales sujetos a régimen especial, de conformidad con lo señalado en el artículo 40 de la Ley 489 de 1998, aplicarán las políticas de gestión y desempeño institucional contenidas en este Modelo en los términos y condiciones establecidas en las normas que las regulan.

Artículo 3°. - Definición del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Es un marco de referencia para planear, articular, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de gestión y desempeño, que buscan mejorar la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Continuación del Decreto N°. **542** DE **16 NOV 2023** Pág. 6 de 9

“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”

Artículo 4º. - Objetivo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Este Modelo tiene como propósito establecer lineamientos para gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital.

Artículo 5º. - Objetivos específicos. El Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía cumplirá con los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer la gobernanza institucional para la articulación de las políticas de gestión y desempeño de relacionamiento con la ciudadanía.
2. Garantizar un relacionamiento con la ciudadanía con criterios diferenciales de accesibilidad y un enfoque de derechos, diferencial y de género para acceder a la oferta pública del Estado.
3. Articular los lineamientos y normatividad de las políticas de gestión y desempeño que inciden en la relación Estado - Ciudadanía en todos los sectores de la Administración Distrital.
4. Generar estrategias que involucren a la ciudadanía en los escenarios de relacionamiento definidos en este Modelo.
5. Establecer los lineamientos de seguimiento y evaluación que permitan medir el avance en la implementación.

Artículo 6º. - Políticas de relación Estado Ciudadanía. Los sujetos obligados del presente Decreto deberán implementar el presente Modelo, que articula las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que buscan mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía en el Distrito Capital, las cuales son:

1. Transparencia y acceso a la información pública.
2. Racionalización de trámites.
3. Servicio a la ciudadanía.
4. Participación ciudadana en la gestión pública.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Continuación del Decreto N°. **542** DE **16 NOV 2023** Pág. 7 de 9

“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”

Parágrafo: Las políticas de gestión y desempeño de seguridad digital, de gestión documental, de gobierno digital y de gestión de conocimiento y la innovación son políticas transversales a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía.

Artículo 7°. - Escenarios de relación con la ciudadanía. Los escenarios de relación con la ciudadanía se identifican como los momentos en los cuales la ciudadanía interactúa con la Administración Distrital, para lo cual se identifican cuatro escenarios:

1. Acceso a información pública.
2. Acceso a la oferta de bienes y servicios.
3. Rendición de cuentas.
4. Participación ciudadana en la gestión pública.

Título II

Operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía

Capítulo Único

Artículo 8°. - Operación del Modelo. Para el cumplimiento de los objetivos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y asegurar la articulación de las políticas de relación Estado - ciudadanía, se llevarán a cabo tres etapas: planeación, implementación, y seguimiento y evaluación:

1. **Etapas de planeación.** Para la planeación articulada de las políticas de gestión y desempeño que regulan la relación Estado Ciudadanía, se deberá partir de la caracterización de las necesidades e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor; la identificación de insumos para la articulación de acciones y responsables de las políticas Estado - Ciudadanía en cada entidad distrital; así como de la identificación de los canales y espacios de relación con la ciudadanía.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Continuación del Decreto N°. 542 DE 16 NOV 2023 Pág. 8 de 9

“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”

2. **Etapas de Implementación.** En cada escenario de relación con la ciudadanía se implementarán las acciones para articular la política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las otras políticas de gestión y desempeño definidas en este decreto, que facilitan la relación del Estado y la ciudadanía.
3. **Etapas de seguimiento y evaluación.** A nivel distrital la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía o la que haga sus veces, definirá los mecanismos para el seguimiento y evaluación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Parágrafo 1. Los resultados del seguimiento y evaluación serán presentados en la Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño.

Parágrafo 2. Cada entidad distrital deberá hacer una revisión permanente de los indicadores y demás mecanismos de seguimiento a nivel institucional, distrital y nacional para medir, evaluar, y adoptar acciones de mejora respecto de la implementación de este Modelo.

Artículo 9º. - Articulación del Modelo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía o la dependencia que haga sus veces, será la entidad encargada de articular en la Administración Distrital, con los demás líderes distritales de las políticas de gestión y desempeño que hacen parte de la relación Estado - ciudadanía, la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, en el marco de Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño.

Artículo 10º. - Manual operativo del Modelo. La Secretaría General a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía o la dependencia que haga sus veces, tendrá un plazo de tres (3) meses, contados a partir de la expedición del presente Decreto Distrital para emitir el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la ciudadanía.

Parágrafo. Las actualizaciones al Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía serán aprobadas por la Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño.

Artículo 11º. - Responsable de coordinar la implementación al interior de las entidades. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es el responsable de coordinar la implementación del

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Continuación del Decreto N°. 542 DE 16 NOV 2023 Pág. 9 de 9

“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”

Modelo al interior de cada entidad distrital obligada. Para ello el Comité deberá crear una Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas de relación Estado - Ciudadanía, cuya función principal será definir las acciones de implementación del Modelo que deberán ser incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública o el que haga sus veces.

Parágrafo. La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, deberá estar conformada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, las áreas involucradas en la implementación de las políticas de relación Estado - Ciudadanía, y el o la Defensor(a) de la Ciudadanía. La Mesa debe crear su propio reglamento para definir su funcionamiento.

Artículo 12°. Vigencia y derogatorias. El presente Decreto rige a partir del día siguiente a la fecha de su publicación en el Registro Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los

16 NOV 2023

CLAUDIA NAYIBE LÓPEZ HERNÁNDEZ
Alcaldesa Mayor

MARÍA CLEMENCIA PÉREZ URIBE
Secretaria General

Proyectó: Francy Milena Alba Abril- Profesional contratista SSC/ Andrés Felipe Torres Espitia- Profesional Universitario SSC
Revisó: Alexandra Arévalo Cuervo – Subdirectora Técnica de Desarrollo Institucional – Secretaria General
Norha Carrasco Rincón – Profesional Especializado – Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional
Alexandra Quitian Álvarez – Profesional Especializado – Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional
Aprobó: Diana Marcela Velasco Rincón – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía/ Paulo Ernesto Realpe Mejía – Jefe Oficina Jurídica

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

