

REGISTRO DISTRITAL

RESOLUCIONES DE 2017

SECRETARÍA DE HACIENDA

Resolución Número 1619-DDI- 048936, 2017EE289800 (Noviembre 24 de 2017)

“Por medio de la cual se ordena la publicación de actos administrativos, de conformidad con el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011”

**EL JEFE DE LA OFICINA DE NOTIFICACIONES
Y DOCUMENTACIÓN FISCAL DE LA
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA
Y SERVICIO -DIRECCIÓN DISTRITAL DE
IMPUESTOS DE BOGOTÁ – DIB**

En ejercicio de las competencias conferidas en el artículo 162 del Decreto Distrital No. 807 de 1993 y de las funciones establecidas en el artículo 26 del Decreto Distrital 601 de diciembre de 2014, y de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011.

CONSIDERANDO:

Que en desarrollo de los principios orientadores de la función administrativa de la eficacia, economía, celeridad y eficiencia, resulta necesario simplificar y adecuar a los avances tecnológicos e informáticos el procedimiento de publicación de actos administrativos proferidos por la administración tributaria distrital, devueltos por correo.

Que conforme a lo dispuesto en el literal b) del artículo 26 del Decreto Distrital 601 de diciembre de 2014, corresponde a la Oficina de Notificaciones y Documen-

tación Fiscal notificar los actos administrativos que se generen en desarrollo de la gestión de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá y/o sus dependencias

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, los actos administrativos relacionados en los anexos Nos. 1 y 2, fueron devueltos por correo y se hace necesario publicarlos en el Registro Distrital.

Que en consideración a lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. Ordenar la publicación en el Registro Distrital de los actos administrativos relacionados en los anexos Nos. 1 y 2, que hacen parte de la presente resolución, de acuerdo con la parte motiva.

ARTÍCULO 2º. Los Actos administrativos a publicar se encuentran listados en los siguientes anexos: Anexo No. 1 con 131 Registros, No. 2 con 69 Registros.

ARTÍCULO 3º. Acto(s) administrativo(s) del anexo No. 1:

OFICINA	TIPO DE ACTO
CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN
LIQUIDACIÓN	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO
	REVOCATORIA DE OFICIO

Contra los actos administrativos mencionados procede el Recurso de Reconsideración que deberá interponerse ante la Oficina de Recursos Tributarios de la Subdirección Jurídico Tributaria, ubicada en la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá en la Carrera 30 No. 25 – 90 Piso 14, costado occidental dentro de los (2) Meses siguientes a esta publicación.

Acto(s) administrativo(s) del anexo No. 2:

OFICINA	TIPO DE ACTO
COBRO COACTIVO	RESOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO DE UNA FACILIDAD DE PAGO
	RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN
	RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN A SOLICITUD DE PARTE
	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO
	MODIFICACIÓN MANDAMIENTO DE PAGO
CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	PLIEGO DE CARGOS SERIALES AUTOMATICOS DE TRANSACCION REPETIDOS NO INFORMADOS
CONTROL MASIVO	REQUERIMIENTO ESPECIAL
	REVOCATORIA DE OFICIO
FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	AUTO DE ARCHIVO
	REQUERIMIENTO ESPECIAL
GENERAL DE FISCALIZACIÓN	REQUERIMIENTO ESPECIAL

Contra los actos administrativos mencionados no procede ningún Recurso. La notificación se entenderá surtida desde la fecha de publicación de este aviso.

ARTÍCULO 4º. Esta Resolución rige a partir de su publicación.

Dada en Bogotá, D.C., a los veinticuatro (24) días del mes de noviembre de dos mil diecisiete (2017).

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

JOHN ALEXÁNDER BARBOSA CRISTANCHO
Jefe Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

El funcionario de la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, hace saber:

Que los jefes de la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones de la Subdirección de Recaudación, Cobro y Cuentas Corrientes, la Oficina de Liquidación, de la Subdirección de Determinación, profirieron para los contribuyentes que se relacionan a continuación, las actuaciones administrativas objeto de la presente publicación.

En consecuencia, conforme a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, se está notificando por medio de la publicación a:

No. RESOLUCIÓN	No. CORDIS	No. DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y/O APODERADO	IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	TIPO DE IMPUESTO	PLACA - CHIP Y/O MATRÍCULA INMOBILIARIA	TIPO DE ACTO	FECHA DEL ACTO	PERIODO GRAVABLE	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN	CAUSAL DE DEVOLUCIÓN
DDI040036	2017EE159419	2017021003164016893	FAJARDO FAJARDO JOSE OVALDO	1.140.031	ICA	1140031	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4:2013-6:2015-4	KR 4 ESTE 26 K 05 SUR	15-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI038521	2017EE146246	201701400300015301	LUIS EDUARDO ROJAS ORDONEZ	2.880.662	PREDIAL	AAA0058HHK	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN	25-08-17	2017	KR 71C 116 20	21-09-17	CERRADO
DDI043203	2017EE275689	201703400300019422	DARUIZ JULIO ARGEL OYOLA	8.201.324	VEHICULOS	WMS59D	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN	30-10-17	2016	KR 21A 68 20 SUR	10-11-17	NO RESIDE
DDI039591	2017EE157905	2017021003161016212	HERAZO GARCIA RODOLFO RAFAEL	9.053.535	ICA	9053535	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4,5,6, 2013-1,2,3,4,5, 2014-4,5	CL 62 13 66 Pl 3	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039592	2017EE157906	2017021003161016213	ANGEL ARISTIZABAL JAVIER	10.254.993	ICA	10254993	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4,5,6, 2013-1,2,3,4,5, 2014-1,2,3,4,5,6	CL 161 16 05	13-09-17	NO RESIDE
DDI039594	2017EE157908	2017021003161016217	HERNANDEZ DIAZ GUSTAVO DE JESUS	11.799.300	ICA	11799300	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-6, 2013-1, 2,3,4,5,6, 2014-1,2,3,4,5,6	KR 97B 20 23 AP 202	14-09-17	CERRADO
DDI037822	2017EE144373	2017021003161016218	SANCHEZ LEMUS ALBERTO ANIBAL	12.952.584	ICA	12952584	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4,5:2013-1,2,3,5:2014-2,3,4,5,6	CL 103 C 69 39	28-08-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI037822	2017EE144373	2017021003161016218	SANCHEZ LEMUS ALBERTO ANIBAL	12.952.584	ICA	12952584	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4,5:2013-1,2,3,5:2014-2,3,4,5,6	KR 15 73 32	29-08-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039597	2017EE157911	2017021003161016221	ZARATE RUIZ LUIS ALBERTO	13.615.853	ICA	13615853	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-6	KR 68 60A 39 SUR	14-09-17	CERRADO
DDI040035	2017EE159418	2017021003164016904	TOQUICA VALIENTE MIGUEL ANTONIO	17.034.356	ICA	17034356	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4:2013-1,3,4,5,6:2014-5	CL 13 30 87	18-09-17	CERRADO



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017



DDI039706	2017EE158020	2017021003161016231	GONZALEZ MORALES LUIS ENRIQUE	17.131.664	ICA	17131664	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2013-1, 2, 3, 4, 5, 6	KR 100 17A 27	14/09/217	REHUSADO
DDI039706	2017EE158020	2017021003161016231	GONZALEZ MORALES LUIS ENRIQUE	17.131.664	ICA	17131664	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2013-1, 2, 3, 4, 5, 6	CL 23C 81A 26	13/09/217	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039706	2017EE158020	2017021003161016231	GONZALEZ MORALES LUIS ENRIQUE	17.131.664	ICA	17131664	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2013-1, 2, 3, 4, 5, 6	KR 100 17A 41 LC 213	14/09/217	CERRADO
DDI037715	2017EE144266	2017021003161016236	MEJIA BADILO CESAR TULIO	18.916.209	ICA	18916209	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-7	CL 22 D BIS A 116 20 PI 2	29-08-17	CERRADO
DDI040034	2017EE159417	2017021003164016910	OVALLE OLAZ MIGUEL GERMAN	19.091.345	ICA	19091345	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4-5,6;2013- 1,3,4,5,6;2014-1- 2,3,4,5,6	CL 137 56 A 04	18-09-17	CERRADO
DDI040055	2017EE159438	2017021003164016914	ARIZA MASMELA LIBARDO	19.198.577	ICA	19198577	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,6;2014-1- 2,3,4,5,6	TV 22 BIS 61 B 70	18-09-17	CERRADO
DDI040055	2017EE159438	2017021003164016914	ARIZA MASMELA LIBARDO	19.198.577	ICA	19198577	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,6;2014-1- 2,3,4,5,6	TV 26 53 B 51	15-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039600	2017EE157914	2017021003161016240	PARDO CORTES MARIO OSWALDO	19.223.473	ICA	19223473	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 5, 6, 2013-3, 4, 5, 6, 2014-1, 2, 3, 4, 5, 6, 2015-1, 2, 3, 4, 5, 6	KR 11 11 39 OF 505	13-09-17	NO RESIDE
DDI039600	2017EE157914	2017021003161016240	PARDO CORTES MARIO OSWALDO	19.223.473	ICA	19223473	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 5, 6, 2013-3, 4, 5, 6, 2014-1, 2, 3, 4, 5, 6, 2015-1, 2, 3, 4, 5, 6	AC 26 100 80 OF 407	14-09-17	NO RESIDE
DDI040054	2017EE159437	2017021003164016916	SUESION ILIQUIDA DE TARAZONA MENDEZ JOSE LUIS	19.263.328	ICA	19263328	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4, 5, 6;2013- 1,2,2014-1,2,4	CL 125 15 A 60	18-09-17	NO RESIDE
DDI040054	2017EE159437	2017021003164016916	SUESION ILIQUIDA DE TARAZONA MENDEZ JOSE LUIS	19.263.328	ICA	19263328	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4, 5, 6;2013- 1,2,2014-1,2,4	AK 9 117 20 CS 906	15-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI040040	2017EE159423	2017021003164016918	PIÑEROS PEREZ JUAN ESTEBAN LORENZO	19.290.006	ICA	19290006	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,2013-3- 4,2014-3,5	CL 93 A 14 07	15-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI040053	2017EE159436	2017021003164016921	MARTINEZ MANUEL ARTURO	19.369.954	ICA	19369954	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,6;2015- 2,3,4,5	KR 33 70 45	18-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI040052	2017EE159435	2017021003164016922	GONZALEZ SANTANA MIGUEL	19.436.908	ICA	19436908	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,2013-1- 2,4,5	KR 72 65 20 SUR	15-09-17	NO RESIDE



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017



DDI040052	2017EE159435	2017021003164016922	GONZALEZ SANTANA MIGUEL	19.436.908	ICA	19436908	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,2013-1,2,4,5	CL 71 3 A 71 SUR	15-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039607	2017EE157921	2017021003161016258	SANTAMARIA HERREÑO CARLOS JULIO	19.485.096	ICA	19485096	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 6, 2013-1,2,3,4,5	AK 21A 70 28	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI040051	2017EE159434	2017021003164016927	ROJAS DE MORALES ALIX	20.312.549	ICA	20312549	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,5,6,2013-1,2,3,4,5,6	KR 69 A 64 F 34 AP 201	18-09-17	CERRADO
DDI040051	2017EE159434	2017021003164016927	ROJAS DE MORALES ALIX	20.312.549	ICA	20312549	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,5,6,2013-1,2,3,4,5,6	KR 31 80 09	15-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI040050	2017EE159433	201717021003164016932	HERNANDEZ LOPEZ RUBY ESTHER	39.540.039	ICA	39540039	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,2013-3,2014-2	KR 96 68 74	18-09-17	CERRADO
DDI039658	2017EE157972	2017021001159015163	CASALLAS DE FARFAN DORA MARIA	41.720.341	ICA	41720341	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 2014-3, 5	CL 59 SUR 188 49	14-09-17	NO RESIDE
6163DDI043360	2017EE276712	2017011002119006096	VANEGAS ROLDAN MIRIAM	41.773.959	PREDIAL	AAA0144HHWW	REVOCATORIA DE OFICIO	01-11-17	2012	CL 13 38 54	09-11-17	NO RESIDE
6163DDI043360	2017EE276712	2017011002119006096	VANEGAS ROLDAN MARIA ANTONIA	51.701.782	PREDIAL	AAA0144HHWW	REVOCATORIA DE OFICIO	01-11-17	2012	KR 15 76 18 AP 401	09-11-17	DESCONOCIDO
DDI039661	2017EE157975	2017021001159015159	PALACIOS SANDOVAL ROSALBA	51.772.538	ICA	51772538	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 5, 6, 2013-2, 3, 4, 5, 2014-1, 2	KR 50 41B 46 SUR	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039661	2017EE157975	2017021001159015159	PALACIOS SANDOVAL ROSALBA	51.772.538	ICA	51772538	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 5, 6, 2013-2, 3, 4, 5, 2014-1, 2	KR 50 41B 16 SUR	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039662	2017EE157976	2017021001159015160	PALACIO MEJIA ROSEMARY	51.786.162	ICA	51786162	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 2014-2	CL 21 69B 28	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039663	2017EE157977	2017021001159015161	RODRIGUEZ GUIO NIEVES	51.788.948	ICA	51788948	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-7, 2014-7	CL 30 3 44 ESTE	13-09-17	NO RESIDE
DDI039663	2017EE157977	2017021001159015161	RODRIGUEZ GUIO NIEVES	51.788.948	ICA	51788948	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-7, 2014-7	KR 47 129 24	13-09-17	NO RESIDE
DDI039664	2017EE157978	2017021001159015166	GONZALEZ GARAY VIRNA ANGELICA	51.942.940	ICA	51942940	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 2013-1, 3, 2014-4, 5, 6	CL 24D 75 20	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039664	2017EE157978	2017021001159015166	GONZALEZ GARAY VIRNA ANGELICA	51.942.940	ICA	51942940	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 2013-1, 3, 2014-4, 5, 6	CL 23 1 81C 81	14-09-17	CERRADO
DDI039666	2017EE157980	2017021001159015173	ACUNA DAZA MARIA CLEMENCIA	52.282.638	ICA	52282638	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2013-1, 2014-4, 6	CR 82 D 42H SUR 42	13-09-17	NO RESIDE



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO



ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017

DDI037870	2017EE144421	2017021001159015174	GONZALEZ QUIMBAYA LEYDI MARIA	52.323.009	ICA	52323009	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-5,6/2013-1- 2,3,4,5,6/2014-1- 2,3,4,5,6	CL 10 27 09	29-08-17	CERRADO
DDI037870	2017EE144421	2017021001159015174	GONZALEZ QUIMBAYA LEYDI MARIA	52.323.009	ICA	52323009	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-5,6/2013-1- 2,3,4,5,6/2014-1- 2,3,4,5,6	KR 64 A 22 41 TO 1 AP 802	29-08-17	NO RESIDE
DDI039667	2017EE157981	2017021001159015176	CHAVARRIA HUERFIA FLOR NIDIA	52.522.857	ICA	52522857	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-6, 2015-5	CR 24 71 74	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039424	2017EE156540	201703400300017358	SANDRA PATRICIA LEON GAITAN	52.827.733	VEHÍCULOS	DQM 106	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN	05-09-17	2017	KR 25 1D 20	21-09-17	CERRADO
DDI041641	2017EE169726	201703420300018614	DIANA MARCELA RO- DRIGUEZ MUÑOZ	53.044.119	VEHÍCULOS	CPT800	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN	06-10-17	2016 2017	KR 112F 72F 18	09-11-17	CERRADO
DDI039670	2017EE157984	2017021001159015183	LOPEZ AGUILAR JUAN CARLOS	71.686.537	ICA	71686537	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 2012-5, 2012-6	CL 79 A 8 44 AP 205	13-09-17	NO RESIDE
DDI037782	2017EE144333	2017021001159015187	MOLINARES RODRI- GUEZ MARIO ERNESTO	79.053.165	ICA	79053165	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4,5/2013- 3,4,5	KR 21 114 54	29-08-17	NO RESIDE
DDI043528	2017EE277804	201703400300020138	FRANKLIN VIVAS GOMEZ	79.095.613	VEHÍCULOS	GKG001	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN	03-11-17	2013 2016 2017	CL 65 H SUR 781 27	10-11-17	DESCON- CIDO
DDI039674	2017EE157988	2017021001159015192	VILLEGAS JARAMILLO GERMAN	79.141.108	ICA	79141108	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 2013-2, 2014-1, 3, 4, 5	KR 7 106 65 AP 302	14-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI040033	2017EE159416	2017021003164016966	NAJAR CHAPETON HECTOR	79.154.107	ICA	79154107	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,5,6	KR 4 9 40	18-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI040032	2017EE159415	2017021003164016967	ZABALA CASTILLO LUIS ANTONIO	79.155.809	ICA	79155809	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,5/2013-1- 2,3,4,5,6	CL 146 7 B 18	15-09-17	NO RESIDE
DDI037873	2017EE144424	2017021001159015195	AGUDELO SABOGAL JOSE NORBERTO	79.201.919	ICA	79201919	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2013- 1,2,3,4,5/2014-1- 2,3,4,5,6	TV 53 BIS 2 A 72	29-08-17	CERRADO
DDI037873	2017EE144424	2017021001159015195	AGUDELO SABOGAL JOSE NORBERTO	79.201.919	ICA	79201919	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2013- 1,2,3,4,5/2014-1- 2,3,4,5,6	CL 35 SUR 72 L 29	29-08-17	CERRADO
DDI040031	2017EE159414	2017021003164016970	SUAREZ PIÑEROS FERNANDO	79.296.857	ICA	79296857	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,5,6	KR 77 236 20 IN 11	18-09-17	CERRADO
DDI039676	2017EE157990	2017021001159015203	VARGAS MORALES JORGE ENRIQUE	79.335.207	ICA	79335207	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 2015-3, 5	CL 66 73A 48	13-09-17	NO RESIDE
DDI039676	2017EE157990	2017021001159015203	VARGAS MORALES JORGE ENRIQUE	79.335.207	ICA	79335207	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 2015-3, 5	CL 77 29 31	13-09-17	NO RESIDE



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017



DDI039677	2017EE157991	2017021001159015206	ROJAS YEPES HILL GEOFFREY	79.352.299	ICA	79352299	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 2014-1, 2, 3, 4, 5, 6	KR 33 30 46	14-09-17	CERRADO
DDI039679	2017EE157993	2017021001159015208	ZAMBRANO MASSO MARIO ENRIQUE	79.396.428	ICA	79396428	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 5, 6, 2013-1, 2, 3, 4, 5, 6, 2014-1, 2, 3, 4, 5, 6	KR 27 83 49 OF 1	13-09-17	NO RESIDE
DDI039679	2017EE157993	2017021001159015208	ZAMBRANO MASSO MARIO ENRIQUE	79.396.428	ICA	79396428	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 5, 6, 2013-1, 2, 3, 4, 5, 6, 2014-1, 2, 3, 4, 5, 6	CL 56 6 31 OF 901	13-01-17	NO RESIDE
DDI040029	2017EE159411	2017021003164016978	RINCON SUAREZ DIDIER	79.488.551	ICA	79488551	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-2, 2013-2, 2015-2, 3, 4, 5, 6	CL 93 A 9 A 29 AP 602	15-09-17	NO RESIDE
DDI039681	2017EE157995	2017021001159015216	CARDENAS POVEDA JAVIER AUGUSTO	79.514.167	ICA	79514167	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 2013-1, 3, 4, 2014-1, 2, 3, 4, 5, 6	CR 37 A 2A 85 P3	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039681	2017EE157995	2017021001159015216	CARDENAS POVEDA JAVIER AUGUSTO	79.514.167	ICA	79514167	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 2013-1, 3, 4, 2014-1, 2, 3, 4, 5, 6	KR 37A 2A 85	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039682	2017EE157996	2017021001159015217	PINEDA GOMEZ CESAR BASILIO	79.519.594	ICA	79519594	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 2012-6	KR 20 13 61 OF 207	13-09-17	NO RESIDE
DDI039683	2017EE157997	2017021001159015220	MUNEVAR MUNEVAR JOHN ALEJANDRO	79.578.623	ICA	79578623	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	212-6, 2013-1, 4, 5, 6, 2014-2, 3, 4, 5, 6	KR 21 114 54 AP 401	14-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039683	2017EE157997	2017021001159015220	MUNEVAR MUNEVAR JOHN ALEJANDRO	79.578.623	ICA	79578623	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	212-6, 2013-1, 4, 5, 6, 2014-2, 3, 4, 5, 6	KR 6 ESTE 4 31	14/09/217	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039685	2017EE157999	2017021001159015224	VALBUENA VALBUENA JAVIER DARIO	79.606.070	ICA	79606070	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 2013-4, 5	CL 56A 50 39 OF 420	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039685	2017EE157999	2017021001159015224	VALBUENA VALBUENA JAVIER DARIO	79.606.070	ICA	79606070	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 2013-4, 5	CL 64C 68G 25	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI040057	2017EE159440	2017021003164016985	SALAZAR GIRALDO ELKIN HERNAN	79.651.411	ICA	79651411	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4, 2013-4, 2015-2, 4	CL 13 15 03	15-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI040057	2017EE159440	2017021003164016985	SALAZAR GIRALDO ELKIN HERNAN	79.651.411	ICA	79651411	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4, 2013-4, 2015-2, 4	CL 13 SUR 8 90 AP 607	15-09-17	NO RESIDE
DDI039686	2017EE158000	2017021001159015225	RAMIREZ MORENO FREDY ENRIQUE	79.670.915	ICA	79670915	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-7	AC 17 86 65	13/09/217	NO RESIDE
DDI040024	2017EE159400	2017021003164016987	OCHOA PRIETO WIL- LIAM ANDRES	79.783.134	ICA	79783134	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4, 5, 6, 2013- 1, 2, 3, 4, 5, 6, 2014-1, 2, 3, 4, 6	CL 152 72 35	15-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017



DDI039690	2017TEE158004	2017021001159015234	DEL CASTILLO RE-STREPO GABRIEL	79.783.517	ICA	79783517	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 2013-2, 3, 5, 6	KR 3A 58 52 PI 1	13-09-17	NO RESIDE
DDI039692	2017TEE158006	2017021001159015237	GUAINAS MURILLO JORGE EUECER	79.825.413	ICA	79825413	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 2015-1, 3, 4, 6	KR 17A 58 32 SUR PI 3	14-09-17	CERRADO
DDI039693	2017TEE158007	2017021001159015238	ALONSO CHIGUA-SUQUE CARLOS ROBERTO	79.826.570	ICA	79826570	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 2014-4, 5	KR 87 M 74 C 43 SUR	14-09-17	CERRADO
DDI039694	2017TEE158008	2017021001159015240	PINILLA ROJAS EDGAR AUGUSTO	79.856.522	ICA	79856522	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-7, 2014-7	CL 84 A BIS 87 AAAP 503	14/09/217	CERRADO
DDI039694	2017TEE158008	2017021001159015240	PINILLA ROJAS EDGAR AUGUSTO	79.856.522	ICA	79856522	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-7, 2014-7	KR 77 BIS 75A 46	13/09/217	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI037801	2017TEE144352	2017021001159015252	QUINTANA MOLINA LUIS HERNAN	80.176.394	ICA	80176394	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4-5,6,2014-1,2,3,4,5,6	CL 17 97 74	29-08-17	CERRADO
DDI037802	2017TEE144353	2017021001159015254	VELANDIA TELLEZ JOSE ALEJANDRO	80.226.246	ICA	80226246	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4-5,6,2013-1,2,3,4,5,6,2014-1,2,3,4,5,6	CL 72 A 53 54	28-08-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI037803	2017TEE144354	2017021001159015259	ROZO GARAVITO ALEX-ANDER	80.401.397	ICA	80401397	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4-5,2013-4,5,2014-1-2,3,4,5,6	CL 72 A 53 54	29-08-17	CERRADO
DDI040061	2017TEE159444	2017021001155013501	RIVERA LEAL ALONSO	88.155.194	ICA	88155194	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4-5,6,2015-2,3,4,5,6	CL 10 22 04 A 405 A 406	18-09-17	CERRADO
DDI040061	2017TEE159444	2017021001155013501	RIVERA LEAL ALONSO	88.155.194	ICA	88155194	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4-5,6,2015-2,3,4,5,6	CL 23 B 66 39 TO 1 AP 701	15-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI040037	2017TEE159420	2017021001155013503	MOJICA ALARCON PEDRO ALONSO	91.230.290	ICA	91230290	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,2013-1-2,3,4,5	KR 59 A 44 A 36	15-09-17	CERRADO
DDI040037	2017TEE159420	2017021001155013503	MOJICA ALARCON PEDRO ALONSO	91.230.290	ICA	91230290	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,2013-1-2,3,4,5,6,2014-1-2,3,4,5	KR 54 A 44 A 36	15-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039703	2017TEE158017	2017021001159015266	SASLEG LIMITADA	800.003.258	ICA	800003258	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 5, 6, 2013-1, 2, 3, 215-6	CL 99 49 85	13/09/217	NO RESIDE
DDI039625	2017TEE157939	2017021001162016507	TRANSFORMER LTDA	830.047.668	ICA	830047668	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 5, 6, 2014-3, 4, 5, 2015-3, 6	KR 17 88 23 OF 201	13-09-17	NO RESIDE
DDI039630	2017TEE157944	2017021001162016521	TERRA EXPRESS LTDA	830.079.762	ICA	830079762	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 2013-6	CL 163 15 82	13-09-17	NO RESIDE



El deber de dar,
al derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017



DDI037840	2017EE144391	2017021001162016525	CALIBRAR RUIZ LTDA.	830.105.369	ICA	830105369	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4;2013- 5;2014-1- 2,3,4,5,6;2015- 2,3,6	KR 68 N 31 41 SUR	28-08-17	NO RESIDE
DDI037840	2017EE144391	2017021001162016525	CALIBRAR RUIZ LTDA.	830.105.369	ICA	830105369	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4;2013- 5;2014-1- 2,3,4,5,6;2015- 2,3,6	KR 68N 31 41 SUR	28-08-17	NO RESIDE
DDI040048	2017EE159431	2017021003164016995	COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO ALIANZA SOLIDARIA EMPRESARIAL O.C.	830.105.656	ICA	830105656	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4;2013-1	AK 25 A 32 05	15-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039633	2017EE157947	2017021001162016529	INVERSIONES LOS PORTICOS LTDA	830.111.925	ICA	830111925	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 5, 6, 2014-1, 2, 3, 4, 5, 6, 2015-1, 2, 3, 4, 5, 6	AC 127 16A 27	14-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039633	2017EE157947	2017021001162016529	INVERSIONES LOS PORTICOS LTDA	830.111.925	ICA	830111925	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 5, 6, 2014-1, 2, 3, 4, 5, 6, 2015-1, 2, 3, 4, 5, 6	KR 17 123 09 AP 403	14-09-17	NO RESIDE
DDI040065	2017EE159448	2017021001162016579	INDUVET S.A.S	900.049.229	ICA	900049229	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4,5,6;2013- 1,2,4,5,6	CL 49 13 33 OF 1303	15-09-17	NO RESIDE
DDI037851	2017EE144402	2017021001162016572	OMEGA SERVICES S.A.S	900.092.995	ICA	900092995	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-6;2013-1- 2,3,4,5	KR 8 F 153 21	28-08-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039639	2017EE157953	2017021001162016573	POWER ENGINEERING & COMMISSIONING SERVICES S.A.	900.097.500	ICA	900097500	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 6, 2013-3, 5, 2014-1, 4, 2015-3, 5	KR 51 102A 33	14-09-17	CERRADO
DDI038811	2017EE147324	2017021001162016579	MORA AGUDELO & ABOGADOS ASOCIA- DOS S.A.S.	900.132.273	ICA	900132273	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	29-08-17	2012-4,5;2013-2	KR 7 128 48 OF 803	01-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039641	2017EE157955	2017021001162016582	Q & M INGENIERIA S.A.S	900.139.899	ICA	900139899	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-6, 2013-1, 2, 3, 4, 5, 6	CL 138 50 90	13-09-17	NO RESIDE
DDI039642	2017EE157956	2017021001162016591	DISEÑO Y CONSTRUC- CION EN MADERA LTDA SIGLADICOM ARQUI- TECTOS LTDA	900.182.166	ICA	900182166	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 6, 2014, 1, 2	KR 58 67A 55	14-09-17	CERRADO
DDI039643	2017EE157957	2017021001162016592	C.I. ECOEXIM LTDA	900.182.545	ICA	900182545	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 6, 2013-2	CL 20 122 58 OF 404	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI037759	2017EE144310	2017021001162016593	INVERSIONES ALCA- PALCOS S.A.S	900.184.250	ICA	900184250	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4,5;2013-1, 2,3,4,5,6;2014-1- 2,3,4,5,6	KR 8 56 24 OF 301	27-08-17	CERRADO



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
NOTIFICACIÓN POR AVISO



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017

DDI037760	2017EE157959	2017021001162016595	FUNDACION INTERNACIONAL DE AYUDA HUMANITARIA Y SERVICIOS SOCIALES VERITAS FOUNDATION AID	900.192.461	ICA	900192461	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4,5,2013-3,4,5	KR 21 114 54	29-08-17	NO RESIDE
DDI039645	2017EE157959	2017021001162016597	CENTRO IBEROAMERICANO DE MEDICINA ALTERNATIVA LTDA	900.198.280	ICA	900198280	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-5, 2013, 2014-1, 5	AC 176 70G 04	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039645	2017EE157959	2017021001162016597	CENTRO IBEROAMERICANO DE MEDICINA ALTERNATIVA LTDA	900.198.280	ICA	900198280	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 5, 2014-5	AC 176 70G 04	13-09-17	NO RESIDE
DDI037889	2017EE144440	2017021001162016608	CONSTRUCCIONES JUNIN S. A.	900.263.028	ICA	900263028	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-5,2013-1-2,3,4,5,6	CL 16 9 64	28-08-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI037889	2017EE144440	2017021001162016608	CONSTRUCCIONES JUNIN S. A.	900.263.028	ICA	900263028	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-5,2013-1-2,3,4,5,6	KR 16 96 64 OF 813	29-08-17	NO RESIDE
DDI037889	2017EE144440	2017021001162016608	CONSTRUCCIONES JUNIN S. A.	900.263.028	ICA	900263028	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-5,2013-1-2,3,4,5,6	CL 11 8 54 OF 712	28-08-17	NO RESIDE
DDI039646	2017EE157960	2017021001162016609	SOCIEDAD DE SEGURIDAD ELECTRONICA Y TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	900.265.297	ICA	900265297	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-6, 2013-1, 2	AK 20 85A 21	13-09-17	NO RESIDE
DDI039646	2017EE157960	2017021001162016609	SOCIEDAD DE SEGURIDAD ELECTRONICA Y TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	900.265.297	ICA	900265297	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-6, 2013-1, 2	CL 141 52 20	13-09-17	NO RESIDE
DDI037859	2017EE144410	2017021001162016611	INSTITUCIONALES COLOMBIA LTDA	900.269.622	ICA	900269622	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-5,2013-1-2,3,5,6,2014-3-4,5,6	CL 13 65 61	28-08-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI037859	2017EE144410	2017021001162016611	INSTITUCIONALES COLOMBIA LTDA	900.269.622	ICA	900269622	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-5,2013-1-2,3,5,6,2014-3-4,5,6	CL 73 65 71 CC CENTENARIO LC 27	28-08-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039648	2017EE157962	2017021001162016616	INSTALACION DE SISTEMAS DE COMUNICACION INTEGRADO LTDA	900.276.052	ICA	900276052	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 2012-5	DG 47A 54 21	14-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039648	2017EE157962	2017021001162016616	INSTALACION DE SISTEMAS DE COMUNICACION INTEGRADO LTDA	900.276.052	ICA	900276052	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 2012-5	TV 45A 54 21 SUR	14-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039650	2017EE157964	2017021001162016618	R&T ELECTRIC S A S	900.282.365	ICA	900282365	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2014-2, 2015-1, 2, 3, 4, 5, 6	KR 71 79A 71	13-09-17	NO RESIDE



El deber de dar,
al derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017



DDI039650	2017EE157964	2017021001162016618	R&T ELECTRIC S A S	900.282.365	ICA	900282365	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2014-2, 2015-1, 2, 3, 4, 5, 6	CL 24 SUR 68H 30 LC 1	13-09-17	NO RESIDE
DDI039652	2017EE157966	2017021001162016624	TRANSPORTES URBANOS S A S	900.304.286	ICA	900304286	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-6, 2013-1, 2, 3, 4, 2014-1, 4, 6	CL 25D 85B 64 OF 201	14-09-17	CERRADO
DDI039653	2017EE157967	2017021001162016625	CORAL HOME S A S	900.308.308	ICA	900308308	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 5, 2013-1, 2, 3, 4, 5, 6	CL 95 46 09	13-09-17	NO RESIDE
DDI039653	2017EE157967	2017021001162016625	CORAL HOME S A S	900.308.308	ICA	900308308	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-4, 5, 2013-1, 2, 3, 4, 5, 6	KR 70 48A 57	13-09-17	NO RESIDE
DDI037863	2017EE144414	2017021001162016626	SIRIORED S A S	900.308.691	ICA	900308691	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4, 6, 2013-3, 4, 2015-2, 3, 6	KR 70 C 127 F 64	29-08-17	CERRADO
DDI037863	2017EE144414	2017021001162016626	SIRIORED S A S	900.308.691	ICA	900308691	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4, 6, 2013-3, 4, 2015-2, 3, 6	CL 22 F 85 05	28-08-17	NO RESIDE
DDI043548	2017EE278013	20170240030035652	PLATAFORMA COOPERATIVA MULTIACTIVA	900.356.225	ICA	900356225	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN	03-11-17	2017	KR 25 37 78 OF 203	11-10-17	DESCONOCIDO
DDI037726	2017EE144277	2017021003161016294	INVERSIONES RICO-RADI S A S.	900.359.374	ICA	900359374	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4, 4, 2014-1, 2, 3, 4, 5	KR 7 156 10 OF 1503 TO KRYSAL	28-08-17	NO RESIDE
DDI040043	2017EE159426	2017021001155013574	SOLUCIONES HISACAR SAS	900.389.294	ICA	900389294	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2015-5	KR 31 2 43	18-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI040043	2017EE159426	2017021001155013574	SOLUCIONES HISACAR SAS	900.389.294	ICA	900389294	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2015-5	DG 51 53 15	18-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI040044	2017EE159427	2017021003164017008	ARRIGUY & ASOCIADOS ABOGADOS CONSULTORES S.A.S.	900.416.644	ICA	900416644	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	13-09-17	2012-4, 5, 2013-1, 2, 3, 4, 5, 6, 2014-1, 2, 3, 4, 5, 6, 2015-1, 2, 3, 4, 5, 6	CL 100 9 25 OF 805	15-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI039623	2017EE157937	2017021003161016311	OSAKA CORPORATION SAS	900.438.056	ICA	900438056	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	11-09-17	2012-6, 2013-6	CL 97 8 68 ESTESAN LUIS ALTP DEL CABO	13-09-17	DIRECCIÓN DEFICIENTE
DDI037734	2017EE144285	2017021003161016312	CURTIEMBRES MAFRE S A S	900.444.938	ICA	900444938	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4, 5, 6, 2013-1, 2, 5, 6	KR 18 D 59 67 SUR	28-08-17	NO RESIDE
DDI043490	2017EE277455	20170240030035349	BATLUTA ROPA DEPORTIVA SAS	900.514.275	ICA	900514275	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN	02-11-17	2017-1	KR 11 11 80 LC 104	08-11-17	DESCONOCIDO
DDI043187	2017EE275589	20170240030019461	GRUPO BERNIER S A S	900.690.024	ICA	900690024	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN	30-10-17	2017	CL 93 BIS 19 40 OF 103	02-11-17	NO RESIDE



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

DDI043582	2017EE278231	201702400300023782	PARTX S A S	900.975.776	ICA	900975776	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN	03-11-17	2017	KR 79 G 41 C 80 SUR	10-11-17	DESCONOCIDO
DDI037881	2017EE144432	2017021001159015282	LOZANO DUARTE ANDRES ALBERTO	1.015.394.721	ICA	1015394721	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4;2012-5,6;2013-2-.3,4,5,6;2014-1-.2,3,4,5,6	AV JIMENEZ 5 43 OF 1204	29-08-17	NO RESIDE
DDI037881	2017EE144432	2017021001159015282	LOZANO DUARTE ANDRES ALBERTO	1.015.394.721	ICA	1015394721	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4;2012-5,6;2013-2-.3,4,5,6;2014-1-.2,3,4,5,6	AC 13 5 43 OF 501	29-08-17	NO RESIDE
DDI037818	2017EE144369	2017021001159015283	ANRANGO VINACHI JULIO CESAR	1.026.263.530	ICA	1026263530	LIQUIDACION OFICIAL DE AFORO	22-08-17	2012-4,6;2013-1-.2,3;2014-1	CL 10 10 48 LC 24 25	29-08-17	CERRADO

Contra los actos administrativos mencionados procede el Recurso de Reconsideración que deberá interponerse ante la Oficina de Recursos Tributarios de la Subdirección Jurídico Tributaria, ubicada en la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá en la Carrera 30 No. 25 – 90 piso 14, costado occidental dentro de los dos (2) meses siguientes a la publicación del presente aviso.

JOHN ALEXANDER BARBOSA CRISTANCHO
Jefe Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal
Subdirección de Educación Tributaria y de Servicio



El funcionario de la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, hace saber:

Que los jefes de la Oficina de Cbro Coactivo, la Oficina de Control de Recaudo Tributario de la Subdirección de Recaudación, Cbro y Cuentas Corrientes, la Oficina de Control Masivo de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, la Oficina de Fiscalización Grandes Contribuyentes, la Oficina General de Fiscalización, de la Subdirección de Determinación, profirieron para los contribuyentes que se relacionan a continuación, las actuaciones administrativas objeto de la presente publicación.

En consecuencia, conforme a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, se está notificando por medio de la publicación a:

No. RESOLUCIÓN	No. CORDIS	No. DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y/O APODERADO	IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	TIPO DE IMPUESTO	PLACA - CHIP Y/O MATRÍCULA INMOBILIARIA	TIPO DE ACTO	FECHA DEL ACTO	PERÍODO GRAVABLE	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN	CAUSAL DE DEVOLUCIÓN
DDI030619	2017EE98973	15134830	SUCESION ILIQUIDA ARGEMIRO CASTILLO MENDEZ	393.158	PREDIAL	AAA0009EJLW	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-06-17	2001, 2002	CL 13 8 23 OF 703	16-06-17	NO RESIDE
DDI030619	2017EE98973	15134830	SUCESION ILIQUIDA ARGEMIRO CASTILLO MENDEZ	393.158	PREDIAL	AAA0009EJTO	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-06-17	2001, 2002	CL 13 8 23 OF 703	16-06-17	NO RESIDE
DDI030619	2017EE98973	15134830	SUCESION ILIQUIDA ARGEMIRO CASTILLO MENDEZ	393.158	PREDIAL	AAA0020OTDE	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-06-17	2001, 2002	CL 13 8 23 OF 703	16-06-17	NO RESIDE
NA	2017EE103942	201701200305012458	PIÑEROS LOPEZ MARCO AURELIO	4.131.230	PREDIAL	AAA0116RDT0	REQUERIMIENTO ESPECIAL	07-06-17	2015	KR 16 181 C 21	12-06-17	DIRECCION DEFICIENTE
DDI043459	2017EE277265	2010EE146975	MARCO ANTONIO DIAZ GOMEZ	4.284.059	PREDIAL	AAA0061ULKL	RESOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO DE UNA FACILIDAD DE PAGO	02-11-17	2007, 2008, 2009, 2010, 2011	CL 63F 72 55 IN 5 AP 303	09-11-17	NO RESIDE
DDI043459	2017EE277265	2010EE146975	MARCO ANTONIO DIAZ GOMEZ	4.284.059	PREDIAL	AAA0061UUVW	RESOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO DE UNA FACILIDAD DE PAGO	02-11-17	2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011	CL 63F 72 55 IN 5 AP 303	09-11-17	NO RESIDE
DDI043459	2017EE277265	2010EE146975	MARCO ANTONIO DIAZ GOMEZ	4.284.059	PREDIAL	AAA0061UCZE	RESOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO DE UNA FACILIDAD DE PAGO	02-11-17	2007, 2008, 2009, 2010, 2011	CL 63F 72 55 IN 5 AP 303	09-11-17	NO RESIDE
NA	2017EE178167	201701200300035607	CARLOS SAUL SUAREZ	6.744.130	PREDIAL	AAA0091CDMR	REQUERIMIENTO ESPECIAL	18-10-17	2011, 2012, 2013, 2014, 2015	CL 62 13A 17 CN 205	23-10-17	CERRADO
NA	2017EE178167	201701200300035607	CARLOS SAUL SUAREZ	6.744.130	PREDIAL	AAA0091CDLF	REQUERIMIENTO ESPECIAL	18-10-17	2011, 2012, 2013, 2014, 2015	CL 62 13A 17 CN 205	23-10-17	CERRADO
NA	2017EE170695	201703200200035369	LOPEZ SANTAMARIA GER-SUM DOMINGO	9.524.883	VEHÍCULOS	BGS843	REQUERIMIENTO ESPECIAL	09-10-17	2012, 2013, 2014, 2015	CALLE 18A 9 09	25-10-17	NO RESIDE



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 2 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017



NA	2017EE99696	201701200305009815	GOMEZ PRECIADO SIXTO	19.063.440	PREDIAL	AAA0138OKPP	REQUERIMIENTO ESPECIAL	05-06-17	2015	DG 2 B 81 D 11 MJ	12-06-17	REHUSADO
DDI007002	2017EE38749	201022006237	JOSE ORLANDO NOVOA NOVOA	19.387.605	VEHICULOS	BFW581	REVOCATORIA DE OFICIO	22-03-17	2009, 2010	CL 11 17 55	28-03-17	NO RESIDE
DDI038772	2017EE147117	2012EE62666	LUIS EDUARDO DURAN HERNANDEZ	19.471.604	PREDIAL	AAA0104HARU	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	28-08-17	2002, 2005, 2006	CLL 12 B 7 30 OF 513	04-09-17	CERRADO
DDI042877	2017EE203875	2011EE284484	SUCESION ILIQUIDA DE LA SEÑORA BERTHA GONZALEZ DE GAITAN	20.149.112	PREDIAL	AAA0075XDHY	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	24-10-17	2001	CL 46 28 59 AP 101	09-11-17	NO RESIDE
DDI043211	2017EE275721	"200911115460	SUCESION ILIQUIDA DE LA SEÑORA BERTHA GONZALEZ DE GAITAN	20.149.112	PREDIAL	AAA0075XDHY	MODIFICACIÓN MADAMIENTO DE PAGO	30-10-17	2008/2013	CL 46 28 59 AP 101	09-11-17	NO RESIDE
DDI042839	2017EE191720	2010EE695538	SUCESION ILIQUIDA DE LA SEÑORA BERTHA GONZALEZ DE GAITAN	20.149.112	PREDIAL	AAA0075XDHY	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	24-10-17	2002	CL 46 28 59 AP 101	09-11-17	NO RESIDE
DDI005154	2017EE31740	201011015966	SUCESION ILIQUIDA ROSA ELVIA MOJICA DE REYES	21.063.343	PREDIAL	AAA0158OFMR	REVOCATORIA DE OFICIO	07-03-17	2009	KR 72 BIS 56 D 47 SUR	16-03-17	CERRADO
DDI038772	2017EE147117	2012EE62666	MARIA PAULINA URIBE ANGEL	51.680.064	PREDIAL	AAA0104HARU	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	28-08-17	2002, 2005, 2006	CLL 12 B 7 30 OF 513	04-09-17	CERRADO
NA	2017EE165981	2017012003175018596	MONTENEGRO MORA SANDRA	51.819.830	PREDIAL	AAA0124MRXR	REQUERIMIENTO ESPECIAL	28-09-17	2014, 2015	CL 126 52A 53	31-10-17	NO RESIDE
DDI038624	2017EE146536	201701600302018970	YINETH CAROLINA CAMARGO RENGIFO	52.717.116	PREDIAL	AAA0104HARU	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	25-08-17	2004	CLL 12 B 7 90 OF 513	04-09-17	CERRADO
DDI043565	2017EE278119	2010EE146807	JAIME ORLANDO PINZON PINZON	79.157.143	PREDIAL	AAA0095NNYX	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	03-11-17	2000	KR 103 A 140 B 09	14-11-17	CERRADO
DDI043565	2017EE278119	2010EE146807	JAIME ORLANDO PINZON PINZON	79.157.143	PREDIAL	AAA0115POKL	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	03-11-17	2002	KR 103 A 140 B 09	14-11-17	CERRADO
DDI043565	2017EE278119	2010EE146807	JAIME ORLANDO PINZON PINZON	79.157.143	VEHICULOS	AAG514	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	03-11-17	2000, 2001, 2002, 2003	KR 103 A 140 B 09	14-11-17	CERRADO
DDI043580	2017EE278220	2014EE168157	JAIME ORLANDO PINZON PINZON	79.157.143	VEHICULOS	AAG514	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	03-11-17	2004	KR 103 A 140 B 09	14-11-17	CERRADO
DDI043580	2017EE278220	2014EE168157	JAIME ORLANDO PINZON PINZON	79.157.143	VEHICULOS	AGV553	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	03-11-17	2004	KR 103 A 140 B 09	14-11-17	CERRADO
DDI043565	2017EE278247	200721157470	JAIME ORLANDO PINZON PINZON	79.157.143	VEHICULOS	AAG514	RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN A SOLICITUD DE PARTE	03-11-17	2009	KR 103 A 140 B 09	14-11-17	CERRADO



SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 2 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017



El deber de dar
al derecho a recibir

DDI043585	2017EE278247	201021049765	JAIME ORLANDO PINZON PINZON	79.157.143	VEHÍCULOS	AGV553	RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN A SOLICITUD DE PARTE	03-11-17	2006	KR 103 A 140 B 09	14-11-17	CERRADO
DDI041859	2017EE170978	20061142853	MAXIMILIANO LLORENTE GOMEZ	79.349.343	PREDIAL	AAA0094LHHK	RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN	10-10-17	2004, 2005, 2006, 2008	KR 9 72 81 OF 304	08-11-17	NO RESIDE
DDI041859	2017EE170978	20071118818	MAXIMILIANO LLORENTE GOMEZ	79.349.343	PREDIAL	AAA0094LHHK	RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN	10-10-17	2004, 2005, 2006, 2008	KR 9 72 81 OF 304	08-11-17	NO RESIDE
DDI041859	2017EE170978	20071165375	MAXIMILIANO LLORENTE GOMEZ	79.349.343	PREDIAL	AAA0094LHHK	RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN	10-10-17	2004, 2005, 2006, 2008	KR 9 72 81 OF 304	08-11-17	NO RESIDE
DDI041859	2017EE170978	20091206873	MAXIMILIANO LLORENTE GOMEZ	79.349.343	PREDIAL	AAA0094LHHK	RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN	10-10-17	2004, 2005, 2006, 2008	KR 9 72 81 OF 304	08-11-17	NO RESIDE
DDI043423	2017EE277086	2010EE704708	MAXIMILIANO LLORENTE GOMEZ	79.349.343	PREDIAL	AAA0094LHHK	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2001, 2002, 2003	KR 9 72 81 OF 304	09-11-17	NO RESIDE
DDI05223	2017EE32153	201022005951	OMAR DE JESUS GONZALEZ TALERO	80.364.201	VEHÍCULOS	NAG747	REVOCATORIA DE OFICIO	08-03-17	2009	CL 151 11 A 26	15-03-17	DIRECCION DEFICIENTE
NA	2017EE115159	201703200304015783	QUINTERO GUZMAN CAMILO ANDRES	80.491.716	VEHÍCULOS	NEP962	REQUERIMIENTO ESPECIAL	23-06-17	2015	CL 18 B 6 C 62	29-06-17	DIRECCION DEFICIENTE
NA	2017EE276869	201602200306005540	ARCOS DORADOS COLOMBIA S.A.S.	800.244.387	ICA	800244387	AUTO DE ARCHIVO	01-11-17	2014-6, 2015-1, 3, 4, 5	AVENIDA 116 7 15 OFICINA 1401 TORRE CUSEZAR	14-11-17	CERRADO
NA	2017EE99696	201701200305009815	CORPORACION ABASTOS DE BOGOTA SA	860.028.093	PREDIAL	AAA01380KPP	REQUERIMIENTO ESPECIAL	05-06-17	2015	KR 82 0 23	12-06-17	REHUSADO
NA	2017EE281037	NA	CITIBANK COLOMBIA S.A.	860.051.135	NA	NA	PLIEGO DE CARGOS SERIALES AL TOMATICOS DE TRANSACCION REPETIDOS NO INFORMADOS	08-11-17	2016	KR 9 A 99 02 PS 1	14-11-17	REHUSADO
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164HXPA	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164HXSY	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164HXXS	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164HYFT	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164HYHY	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 2 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017



DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164HYJH	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164HYSK	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164HYTO	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164HZAW	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JABR	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JAJH	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JCBR	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JCTO	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JCXY	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JDXS	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JDYN	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JEHY	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JEOE	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JETO	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JEUZ	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164HZPA	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE



SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 2 DE LA RESOLUCIÓN No. 1619-DDI-048936 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2017



El deber de dar,
el derecho a recibir

DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JAFI	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JBW	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JBCN	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JBHK	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JBPA	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JBSY	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JBUH	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JBXS	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JCRU	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JCWF	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE
DDI043446	2017EE277184	2012EE147240	CONSTRUCCIONES CF LTDA	860.526.744	PREDIAL	AAA0164JERU	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	02-11-17	2004	CL 110 9 25 OF 915	10-11-17	NO RESIDE

Contra los actos administrativos mencionados no procede ningún Recurso. La notificación se entenderá surtida desde la fecha de publicación de este aviso.

JOHN ALEXANDER BARBOSA CRISTANCHO
Jefe Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal
Subdirección de Educación Tributaria y de Servicio

Resolución Número SDH-000294
(Noviembre 24 de 2017)

“Por la cual se efectúa un nombramiento ordinario”

LA SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA DE BOGOTÁ, D.C.

en ejercicio de las facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 1º del decreto 101 del 13 de abril de 2004, y

CONSIDERANDO:

Que mediante memorando remitido por la Secretaría Distrital de Hacienda se solicitó a la Subdirección del Talento Humano, el nombramiento ordinario de ENERIETH CAMPOS FARFÁN, en el cargo de Asesor código: 105 grado: 05, Despacho del Secretario de Hacienda.

Que una vez revisados los requisitos establecidos en el manual de funciones de la Secretaría Distrital de Hacienda, la Subdirección del Talento Humano, certifica que Enerieth Campos Farfán los cumple.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. Nombrar a ENERIETH CAMPOS FARFÁN, identificada con cédula de ciudadanía 35.531.869, en el cargo de Asesor código: 105 grado: 05, Despacho Secretario de Hacienda, de la planta de personal de la Secretaría Distrital de Hacienda, con una asignación básica mensual de \$ 4.978.031 y gastos de representación de \$ 1.493.409.

ARTÍCULO 2º. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C., a los veinticuatro (24) días del mes de noviembre de dos mil diecisiete (2017).

BEATRIZ ELENA ARBELÁEZ MARTÍNEZ
Secretaria Distrital de Hacienda

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

Resolución Número 005834
(Noviembre 9 de 2017)

“Por medio de la cual se modifica la Resolución número 105086 del 27 de noviembre de 2014, “Por la cual se adopta la versión 1 del Manual Administración de Bienes Muebles e Inmuebles del IDU y la versión 3 del Manual Para La Atención al Ciudadano(a)”

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

En uso de sus facultades legales, en especial las contempladas en el Acuerdo 001 de 2009, el artículo 3 del Acuerdo 002 de 2009, modificado por el artículo 2 del Acuerdo 002 de 2017 y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, señala: *“la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamentos en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la desconcentración y la delegación de funciones.*

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”.

Que de conformidad con lo señalado en el literal b) de la Ley 87 de 1993, el Instituto de Desarrollo Urbano IDU, bajo la responsabilidad de sus directivos, debe implementar aspectos que permitan la aplicación del control interno, dentro de los cuales se encuentra la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.

Que de acuerdo con el artículo 2º del Decreto Nacional 1537 de 2001, reglamentario de la Ley 87 de 1993, se establece que para efectos de dar cumplimiento al control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

Que los manuales, procedimientos, guías, especificaciones, instructivos, cartillas, códigos y formatos agilizan las actuaciones administrativas, dan transparencia

y claridad a los procesos, actúan como instrumentos de capacitación, entrenamiento y gestión garantizando el cumplimiento de los principios constitucionales y legales de la función administrativa, por lo cual es fundamental mantenerlos actualizados.

Que mediante el Decreto 197 de 2014 se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a los ciudadanos, en la ciudad de Bogotá D.C., cuyo objetivo es garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, como factores esenciales de la pobreza e igualmente desarrollar atributos del servicio, digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, de parte de las entidades públicas Distritales, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades con oportunidad y eficiencia, así como mejorar la calidad de vida.

Que se hace necesario actualizar el Manual “MG-SC-017 Para la Atención al Ciudadano(a) versión 3.0 adoptado mediante Resolución No. 105086 del 27 de Noviembre de 2014, con el propósito de incluir avances en el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación; definir las competencias para la atención al ciudadano y establecer los niveles de servicio, en el marco de la política pública distrital de servicio al ciudadano, prevista en el Decreto Distrital 197 de 2014.

Que una vez vigente la actualización contenida en la Versión 4.0, del Manual de Atención al Ciudadano MG-SC-017 se realizará la implementación de avances en el desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación.

En mérito de lo expuesto, el Director General del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la actualización contenida en la Versión 4.0, del Manual de Atención al Ciudadano(a) MG-SC-017 “MG-SC-017, en el marco de la política pública distrital contenida en el Decreto Distrital 197 de 2014.

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente Resolución deroga el artículo 2° de la Resolución No 105086 de 2014, a través del cual se adoptó la versión 3.0 del Manual MG-SC-017 para la Atención al Ciudadano(a) versión 3.0

ARTÍCULO TERCERO. El presente Acto Administrativo rige a partir del día siguiente de la fecha de su publicación en el Registro Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los nueve (9) días del mes de noviembre de dos mil diecisiete (2017).

YANETH ROCÍO MANTILLA BARÓN
Directora General

MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
1.0	4 de diciembre de 2012	Creación del Manual MG-IDU-014 "Protocolos para la atención al ciudadano (a)", con el fin de unificar criterios al interior de la Entidad. Fue adoptado mediante Resolución 3413 de diciembre de 2012.	23
2.0	26 de diciembre de 2013	Se actualiza el Manual de Atención al Ciudadano para alinear el documento con las nuevas directivas de la Alcaldía Mayor.	22
3.0.	Resolución 105086 de 2014 (27-nov)	Se actualiza el Manual de Atención al Ciudadano para alinear el documento con la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía y otras disposiciones.	26
4.0	Resolución 5834 de 2017 (09-nov)	Se actualiza el Manual de Atención al Ciudadano con el propósito de incluir avances en el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación. Se definen competencias para la atención al ciudadano y se establecen los niveles de servicio.	36

Participaron en la elaboración:

Richard Mauricio Pinzón Gil, Profesional Especializado, OTC

Diana Patricia Ramírez Vargas, Contratista, OTC

Roberto Carlos Alemán López, Contratista, OAP

Validado por	Revisado y Aprobado por
Isauro Cabrera Vega Jefe Oficina Asesora de Planeación	Lucy Molano Rodríguez Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. MARCO NORMATIVO	5
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
5. PRINCIPIOS	10
6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	11
6.1 ¿CÓMO PRESENTAR UN SERVICIO DE CALIDAD?	12
6.1.1 Conociendo a la Ciudadanía	12
7. PRESENTACIÓN PERSONAL	12
7.1 PRESENTACIÓN DEL PERSONAL FEMENINO	12
7.2 PRESENTACIÓN DEL PERSONAL MASCULINO	13
7.3 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	13
8. NIVELES DE SERVICIO	14
8.1 NIVEL DE SERVICIO BÁSICO	14
8.2 NIVEL DE SERVICIO ESPECIALIZADO	14
9. CANALES DE ATENCIÓN EN EL IDU	15
9.1 TELEFÓNICO	15
9.2 PRESENCIAL	15
9.3 VIRTUAL	15
9.4 CORRESPONDENCIA OFICIAL	15
10. DIRECTRICES DE SERVICIO	16
10.1 DIRECTRICES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL	16
10.2 DIRECTRICES PARA LOS VIGILANTES	17
10.3 DIRECTRICES PARA LOS ANFITRIONES Y/O INFORMADORES	17
10.4 DIRECTRICES PARA LOS SERVIDORES EN PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
10.5 RECOMENDACIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVIDORES Y/O CONTRATISTAS DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	19
10.6 USO DEL DIGITURNO EN LAS SEDES IDU	19
11. ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO	20
12. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL	21
12.1 ¿CÓMO ATENDER A UN CIUDADANO CON DISCAPACIDAD SENSORIAL?	22
12.2 ¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA?	22
12.3 ¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD VISUAL?	23
12.4 ¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO SORDO-CIEGO?	24
12.5 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA	24
13. ATENCIÓN TELEFÓNICA	25
14. ATENCIÓN AL CIUDADANO POR CANALES DE INTERACCIÓN VIRTUALES	26
14.1 ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CORREO INSTITUCIONAL	26
14.2 ATENCIÓN A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB	28
14.3 ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT - IDU	29

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

15.	DIRECTRICES PARA EL MANEJO DE CANALES DE COMUNICACIÓN	30
15.1	DIRECTRIZ PARA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PERSONAL.	30
15.2	DIRECTRIZ PARA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN VIRTUAL.	31
16.	RECOMENDACIONES PARA TRATAR A UN CIUDADANO INCONFORME	32
17.	DIRECTRIZ PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO	33
18.	ANEXO 1: ACCESIBILIDAD A ESPACIOS FÍSICOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	33
19.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía es el deber ser de la función pública. Acorde con este principio, el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) orienta su misión a garantizar el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos (as) y facilitar el cumplimiento de sus deberes.

Para cumplir con este propósito, los funcionarios, servidores y contratistas del IDU están comprometidos con la búsqueda de la satisfacción de los ciudadanos atendiendo con calidad, calidez y oportunidad las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la comunidad, contribuyendo al bienestar individual y colectivo.

La atención a la ciudadanía en el IDU trasciende los canales establecidos para el contacto con los habitantes de la ciudad y hace parte de la cultura organizacional, donde cada área de la entidad cuenta con las competencias para responder a los requerimientos de la comunidad.

El Manual para la Atención a la Ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano busca organizar de manera uniforme los protocolos de servicio que brinda la Entidad al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales de atención dispuestos e inclusive a través de los canales de comunicación que así lo permitan.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

1. OBJETIVO

Establecer criterios, directrices, lineamientos y acciones legales y procedimentales para la adecuada atención de la ciudadanía en todas las áreas del Instituto de Desarrollo Urbano y, en especial, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.

2. ALCANCE

El presente manual está dirigido a los funcionarios, servidores y contratistas del Instituto de Desarrollo Urbano y contiene los lineamientos que se deben cumplir para atender los requerimientos ciudadanos, oficializa los canales de interacción ciudadana dispuestos por el IDU, los criterios para garantizar la calidad en el servicio y la política institucional para la recepción, atención y respuesta de los derechos de petición, así como también establece directrices para el manejo de canales de comunicación con el ciudadano y la atención de los requerimientos que a través de estos se presenten.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 2, 6, 23, 74 y 209.
- Ley 57 de 1985, «*Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.*» Artículos 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, y 25.
- Ley 190 de 1995, «*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.*» Artículos 54 y 55.
- Ley 489 de 1998, «*Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.*»
- Ley 527 de 1999, «*Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.*» Artículos 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 y 25.
- Ley 872 de 2003, «*Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.*» Reglamentada por el Decreto Nacional 4110 de 2004 y parcialmente por el Decreto Nacional 4295 de 2007.
- Ley 962 de 2005, «*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de Trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.*» Artículos 3, 6, 8, 10, 11, 14, 15, 16 y 25. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005 y por el Decreto Nacional 1151 de 2008.
- Ley 1437 de 2011, «*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*» Artículos 4, 5, 7, 53, 54, 55, 56, 57, 60, 62 y 308.
- Ley 1474 de 2011, «*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*» Artículo 76. Reglamentada por el Decreto Nacional 4632 de 2011.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, «*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.*» Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

- Decreto 2150 de 1995, «*Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*» Artículos 26 y 33.
- Decreto 2623 de 2009, «*Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.*»
- Decreto 4485 de 2009, «*Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.*» Norma NTCGP 1000:2009, Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios.
- Decreto 371 de 2010, «*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.*» Artículo 3.
- Decreto 19 de 2012, «*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*» Artículos 12 y 14. Reglamentado por el Decreto Nacional 734 de 2012 y el Decreto Nacional 1450 de 2012.
- Decreto 2573 de 2014, «*Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.*»
- Acuerdo 3 de 1987, «*Por medio del cual se reglamenta en el Distrito Especial de Bogotá, el ejercicio de Derecho de Petición, de Información y Copia y de Consulta y se crea una Personería Delegada.*»
- Decreto Distrital 638 de 1987, «*Por el cual se reglamenta internamente el ejercicio del Derecho de Petición y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Distrito Especial de Bogotá.*»
- Decreto Distrital 619 de 2007, «*Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.*»
- Decreto Distrital 371 de 2010, «*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.*» Artículo 3.
- Decreto Distrital 652 de 2011, «*Por medio del cual se adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales.*»
- Decreto Distrital 197 de 2014, «*Por medio del cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*»
- Directiva 04 de 2003 de la Presidencia de la República de Colombia, «*Orden lucha contra la corrupción en la contratación estatal.*»
- Directiva 04 de 2009 de la Presidencia de la República de Colombia, «*Estricto cumplimiento al derecho de petición.*»
- Directiva 008 de 2001 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, «*Programa cultura de la Probidad. Bogotá transparente.*»
- Directiva 022 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, «*Estandarización de la información de identificación: caracterización, ubicación y contacto de los ciudadanos y ciudadanas que capturan las entidades del Distrito Capital.*»
- Circular 003 de 2004 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, «*Pautas sobre Servicio al Ciudadano.*»
- Circular 012 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, «*Operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.*»

MANUAL PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

- Circular 033 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, «Procedimiento para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones».
- Circular 034 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, «Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones».
- Circular 018 de 2009 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, «Informe mensual de quejas y reclamos».
- Circular 064 de 2012 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, «Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011».
- Resolución 61141 de 2015 del Instituto de Desarrollo Urbano, «*Por la cual se adopta el Manual de Derechos de Petición Versión 5.0*».
- CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, «*Política Nacional de Servicio al Ciudadano*».
- Manual de Gobierno en línea para entidades del Orden Territorial.
- Decreto 1078 de 26 de mayo de 2015 «*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*».
- NTC ISO 10002:2005. Gestión de la Calidad. Satisfacción del ciudadano. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Numerales 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.5.3, 6.1, 7.2.3, 8.1, 8.2.3, 8.4 y 8.5.
- NTGP 1000:2009. Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios. Requisitos Numerales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.5.3, 6.1, 7.2.3, 8.1, 8.2.3, 8.4 y 8.5.
- NTC 6047:2013. Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción de Tutela: mecanismo jurídico previsto en el artículo 86 de la Constitución Política, el cual garantiza a las personas la protección judicial inmediata de sus derechos fundamentales cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

Actuación Administrativa: conjunto de decisiones y operaciones que emanan de las autoridades estatales, cuando se ocupan mediante el ejercicio de su potestad de mando, de cumplir con los cometidos estatales, prestar satisfactoriamente los servicios a su cargo y hacer efectivos los derechos e intereses legalmente reconocidos a los administrados.

Automatizar: hace referencia a la incorporación de herramientas tecnológicas a un proceso o sistema.

Canal de Atención: medio dispuesto por el Instituto de Desarrollo Urbano a través del cual se interactúa con el usuario y que permite la recepción directa de las PQRS interpuestas por la ciudadanía, las cuales también podrán ser respondidas en un primer contacto por los canales dispuestos para ello. En el Instituto de Desarrollo Urbano los canales de atención al ciudadano son: Canal Virtual (chat, Formulario Web y Correo electrónico atnciudadano@idu.gov.co), Canal Telefónico (PBX 3387555, 3412214 y 018000 910312), Canal Presencial (Sede Principal IDU Calle 22

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

N° 6 – 27, primer piso, módulo 15) y Canal de Correspondencia Oficial (Sede Principal IDU Calle 22 N° 6 – 27, primer piso, módulos 51 – 55)

Canal de Comunicación: medio dispuesto por el Instituto de Desarrollo Urbano a través del cual se transmiten mensajes que divulgan su gestión y la de la Administración Distrital, promoviendo la participación ciudadana con base en la información institucional. Los canales de comunicación en el IDU pueden ser personales o virtuales. Son personales cuando se establecen de manera directa y presencial con uno o más ciudadanos, y son virtuales cuando se aprovechan los recursos que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación, como son las redes sociales, los foros virtuales y la página en internet.

Centro de Contacto: lugar en el que se administran los canales de atención dispuestos por el IDU y habilitados para recibir, clasificar y radicar las PQRS interpuestas por la ciudadanía.

Consulta: acción que puede ejercer toda persona para acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer u opinión sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo.

Datos Abiertos: son todos aquellos datos primarios (sin procesar) que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

Derecho de Petición: es el derecho fundamental, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre estas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición. Al ser un derecho fundamental es susceptible de ser protegido por medio de la Acción de Tutela.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, delito o falta, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Dependencia, Grupo, Área o Servidor Competente: es aquel que de conformidad con su naturaleza y normativa aplicable, le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia o derecho de petición.

Desistimiento: es la renuncia de obtener la respuesta previamente solicitada. Puede darse por renunciar explícitamente a la petición (expreso) o por dejar vencer los términos para completar información que la autoridad haya solicitado (tácito).

Digiturno: sistema electrónico que permite ordenar la atención a los ciudadanos en los puntos de atención presencial de acuerdo al orden de llegada y el asunto al que se relaciona el trámite o servicio requerido.

Facebook: red social que permite el envío de información y la interacción con personas comunidades y organizaciones previamente vinculadas. No es un canal habilitado para la recepción y respuesta de PQRS.

Felicitación: manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

Niveles de Servicio: grados en los que se desarrolla el servicio al ciudadano y se atienden los requerimientos ciudadanos según su complejidad.

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

Notificación: acto solemne mediante el cual el Estado enter a al particular de una determinación unilateral, respaldada por la supremacía que le confiere la autoridad soberana que le distingue y le separa de los administrados.

Novedades: reporte oportuno de cualquier anomalía en el servicio, cuando por algún motivo se suspende temporalmente la atención o se presentan caídas de los sistemas de información que impiden la prestación del mismo.

Gobierno en Línea: gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, la cual busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC.

Puntos CREA: Centros de Reunión, Encuentro y Atención Ciudadana en las obras desarrolladas por el Instituto de Desarrollo Urbano.

PQRS: sigla utilizada para definir las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias interpuestas por la ciudadanía ante las entidades públicas.

Programa: estructuración de un proyecto que para el efecto tiene como fin, satisfacer las necesidades de la ciudadanía, o generar oportunidades de desarrollo.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es la acción y efecto de reclamar, exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud que conlleva a la insatisfacción del ciudadano.

RED SOCIAL: plataforma tecnológica desarrollada por terceros que, apoyada en el uso de Internet, permite divulgar información sobre la actividad o gestión institucional a personas, comunidades y/o organizaciones que comparten intereses comunes. No son canales habilitados para la recepción y respuesta de PQRS.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades ejecutadas.

Requerimiento: toda solicitud, petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que presenta un ciudadano u otra Entidad ante la Administración Distrital.

Satisfacción del Ciudadano: percepción del usuario sobre la calidad con la que se han atendido sus requerimientos presentados

Seguimiento: es la actividad que se realiza con el fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sean atendidos y resueltos de fondo, dentro del término legal y con las características establecidas en el Manual de Derechos de Petición.

Servicio: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para la satisfacción del usuario, incorporando valor agregado a las funciones de la Entidad. En el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT se entienden los «Servicios» como los otros procedimientos administrativos que deben ser publicados en el Portal del Estado Colombiano a que hace alusión la Ley 962 de 2005 y el Decreto Ley 19 de 2012.

S.U.I.T: Sistema Único de Información de Trámites y Servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del portal del Estado Colombiano.

Servicio en Línea: aquel servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una Entidad.

Silencio administrativo: mecanismo legal para evitar que la falta de respuesta de la Administración impida al peticionario defender sus derechos e intereses. Puede ser positivo o negativo.

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (S.D.Q.S.): aplicativo para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias ante cualquier entidad del Distrito. Es una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados; posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas; además centraliza la gestión efectuada para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos de todas las entidades del distrito capital. Este aplicativo es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Solicitud de Información: facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos.

Sugerencia: es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite: es el conjunto de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

TWITTER: red social que permite el envío de mensajes de hasta 140 caracteres a personas, comunidades y organizaciones previamente vinculadas. No es un canal habilitado para la recepción y respuesta de PQRS.

5. PRINCIPIOS

La atención a la ciudadanía en el Instituto de Desarrollo Urbano está soportada y orientada por los siguientes principios:

Ciudadano como razón de ser: Es el reconocimiento explícito del ciudadano como eje y razón de ser de la misión del IDU.

Respeto: En el contacto con la ciudadanía se considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus necesidades y cualidades, reconociendo la importancia del buen trato de los servidores a la ciudadanía, como también de la ciudadanía a los servidores, garantizando así la sana convivencia dentro de la sociedad.

Transparencia: Es la eficiencia, eficacia, economía y equidad en la atención de la ciudadanía con el adecuado manejo de los recursos, bajo los principios y disposiciones contenidas en la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia).

Participación: Es la acción de individuos o grupos para conocer, decidir, acompañar y vigilar los asuntos públicos, implicándose en la solución de problemáticas, promoviendo así el respeto de los derechos y el cumplimiento de los deberes en beneficio del interés general.

Equidad: Cualidad que consiste en dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos o condiciones. Los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. Se expresa en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

Coordinación, Cooperación y Articulación: La comunicación e interacción entre el personal humano perteneciente al Instituto de Desarrollo Urbano para cumplir con satisfacción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad será un requisito indispensable para el cumplimiento de una atención integral al ciudadano.

Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano aprovechando los desarrollos tecnológicos.

Competencia: La atención a los ciudadanos se efectuará dentro de las atribuciones especializadas de cada área del Instituto de Desarrollo Urbano, garantizando una respuesta óptima generada por la idoneidad de quien la elabora.

Oportunidad: Es la condición de responder dentro de los términos legales a los requerimientos ciudadanos.

Calidad: Suministrar un servicio a la ciudadanía que supere sus expectativas.

Calidez: Brindar al ciudadano el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándole la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para que el servicio a la ciudadanía sea de calidad, debe cumplir con las siguientes características, establecidas por el Decreto Distrital 197 de 2014 que adoptó la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.

CALIDAD: El buen servicio en el Instituto de Desarrollo Urbano se distingue por la gestión hábil, apta e idónea en la atención al ciudadano, generando la satisfacción de quien lo recibe aun cuando no se haya accedido a lo solicitado.

CONFIABLE: Que se presten los servicios de tal forma que la ciudadanía confíe en la exactitud de la información suministrada y en calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

EMPÁTICO: el servidor percibe y comprende lo que el ciudadano siente poniéndose en su lugar.

CALIDO Y AMABLE: Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándole la importancia que se merecen.

DIGNO: Que el servicio que tiene derecho se brinde de la mejor forma posible, caracterizado por el respeto, la veracidad y el sentido común.

EFFECTIVO: Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar como servidores públicos.

OPORTUNO: Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

INCLUYENTE: el servidor brindará el servicio con calidad, sin discriminación de algún tipo.

FORMADOR DE CIUDADANÍA: Se debe informar con claridad a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Distrital y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso.

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

6.1 ¿CÓMO PRESENTAR UN SERVICIO DE CALIDAD?

Para prestar un servicio de calidad, la Administración Distrital y en especial el Instituto de Desarrollo Urbano, dirigen su gestión hacia el servicio a la ciudadanía, trabajando en equipo con el propósito de desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas para esta labor.

Mediante capacitación constante de cada uno de los servidores del Instituto de Desarrollo Urbano se deben de desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

- Amabilidad y cortesía.
- Sensibilidad.
- Comprensión.
- Tolerancia y paciencia.
- Dinamismo.
- Razonamiento y persuasión.
- Capacidad para escuchar.
- Capacidad para asesorar y orientar.
- Autocontrol.
- Creatividad.

Estas habilidades y aptitudes se ejercitan cuando son aplicadas y se enmarcan dentro de los seis atributos del buen servicio que están alineados con el Ideario ético del Distrito.

6.1.1 Conociendo a la Ciudadanía

La ciudadanía busca que:

- Se le tenga en cuenta.
- Se le dé importancia.
- Se le brinde un trato amable y respetuoso.
- Se le atienda con calidez y agilidad.
- Se le comprenda su situación.
- Se le oriente con precisión.
- Se le ofrezca alternativas de solución.

7. PRESENTACIÓN PERSONAL

Los servidores, funcionarios y/o contratistas estarán siempre bien presentados, vistiendo la chaqueta institucional cuando así se determine, e identificados con su respectivo carnet a la vista del ciudadano.

7.1 PRESENTACIÓN DEL PERSONAL FEMENINO

Vestuario y Calzado

- Cuando se requiera vestir la chaqueta institucional esta deberá estar limpia y en buenas condiciones para su uso.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

- Los zapatos deben ser de un color que combine con el vestido y estar bien lustrados.
- El cabello debe mantenerse limpio, bien arreglado, sin cubrir el rostro o recogido, con hebillas o moños discretos de un color acorde al vestuario.

Maquillaje

- El maquillaje debe de ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras no se deben maquillar en el puesto de servicio al ciudadano ni hacer retoques al maquillaje a la vista de la ciudadanía.
- Las uñas deben de estar siempre bien arregladas, presentables ante el ciudadano.

Otros

- Los accesorios que se usen con el vestuario (collares, pulseras, anillos) deben de ser discretos.
- Si se está usando la chaqueta institucional, no se deben de usar durante las horas de trabajo elementos ajenos a este tales como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas, prendedores que cubran la identificación de la Entidad.
- No usar perforaciones faciales durante el horario de atención a los ciudadanos.

7.2 PRESENTACIÓN DEL PERSONAL MASCULINO

Vestuario y Calzado

- Cuando se requiera vestir la chaqueta institucional esta deberá estar limpia y en buenas condiciones para su uso.
- La camisa debe de usarse completamente abotonada, sin recoger las mangas y muy bien planchada.
- Si usa corbata, esta debe de estar siempre bien ajustada al cuello y planchada.
- Los zapatos deben de estar bien lustrados.

Otros

- El cabello debe de usarse corto o recogido si es largo.
- Mantener un buen semblante, procurando estar bien afeitado o con su barba prolija.
- Deben de mantener las uñas limpias y bien arregladas.
- Si se está usando la chaqueta institucional, no se deben de usar durante las horas de trabajo elementos ajenos a este, tales como chalecos, sacos, abrigos, gabardinas, etc. que cubran la identificación de la Entidad.

7.3 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor que ocupa el lugar sino al punto de servicio en general.

El puesto de trabajo desde donde se atiende a la ciudadanía estará siempre bien presentado; para esto se deben de seguir las siguientes recomendaciones:

- Debe de permanecer ordenado, limpio, despejado y presentable a la vista.
- Evite personalizar con fotografías, afiches, letreros, imágenes, etc.
- Es inapropiado ingerir bebidas y alimentos, esto se debe de hacer en el tiempo de descanso.
- Debe de abstenerse de escuchar música en el computador y el uso de audífonos, radios, mp3 entre otros, puesto que esto muestra falta de interés en la atención.
- Las carteras y demás elementos personales deben de ser guardados fuera de la vista de la ciudadanía.
- La papelería e insumos deben de estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente mantener una cantidad suficiente en el dispensador de papel de la impresora.
- Los documentos deben de ser archivados de manera permanente.

8. NIVELES DE SERVICIO.

La atención al ciudadano se hará de acuerdo a los niveles de servicio que se requieran para generar la mayor satisfacción de aquel. En el Instituto de Desarrollo Urbano los niveles de servicio son los siguientes:

8.1 NIVEL DE SERVICIO BÁSICO

Corresponde a la atención brindada al ciudadano en primer contacto con base en la información general suministrada previamente por las distintas áreas técnicas que integran la Entidad o con el uso de aplicativos informáticos, permitiendo la posibilidad de resolver de manera directa e inmediata las inquietudes, peticiones, quejas o reclamos. También corresponde a este nivel la facultad de radicar en el Sistema de Gestión Documental las PQRS que presenten los ciudadanos y que por su complejidad requieren ser resueltas por las dependencias especializadas.

Forman parte de este Nivel de Servicio Básico: el Centro de Contacto del IDU a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano y los puntos de atención presencial ubicados en el espacio físico destinado para tal fin.

8.2 NIVEL DE SERVICIO ESPECIALIZADO

Corresponde a la atención brindada a las PQRS, escritas o verbales, como también a los requerimientos realizados por los organismos de control y demás autoridades que requieran un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias especializadas del IDU; lo anterior de conformidad con las funciones asignadas en el Acuerdo 02 de 2009 y según el asunto expuesto en el requerimiento ciudadano.

Para asignar la PQRS a la dependencia especializada encargada de resolverlo se tendrá en cuenta lo definido en el Instructivo para la Clasificación de Requerimientos Ciudadanos.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

Forman parte de este Nivel de Servicio Especializado: Todas las dependencias del Instituto de Desarrollo Urbano, según las funciones asignadas en el Acuerdo 02 de 2009 y las competencias definidas en el en el Instructivo para la Clasificación de Requerimientos Ciudadanos.

9. CANALES DE ATENCIÓN EN EL IDU

En el Instituto de Desarrollo Urbano existen los siguientes canales de atención, los cuales están habilitados para recibir, clasificar y radicar los requerimientos presentados por la ciudadanía:

9.1 TELEFÓNICO

El IDU cuenta con las líneas telefónicas 3387555, 3412214 y 018000910312, cuyos operadores reciben, radican o resuelven los requerimientos ciudadanos. Está a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano.

9.2 PRESENCIAL

Lo integran los puntos de atención al usuario ubicados en las sedes del IDU en todos sus niveles servicios (básico y especializado), al igual que los puntos de la Red CADE y los Puntos CREA de cada uno de los proyectos a cargo del IDU.

Este Canal también se habilita en las Ferias y Eventos de Atención al Ciudadano en los que participe la delegación del IDU.

9.3 VIRTUAL

Con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, el IDU facilita el acceso de la ciudadanía a la información sobre las actividades, trámites y servicios a través de la página web www.idu.gov.co en la que además encontrarán acceso al Chat y al Formulario web. De igual forma se cuenta con el correo electrónico atnciudadano@idu.gov.co para la recepción y trámite de los requerimientos ciudadanos.

Adicionalmente, el IDU pertenece al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al cual se accede desde su página en internet <http://www.bogota.gov.co/sdqg>

La administración del canal de atención virtual se encuentra a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano.

9.4 CORRESPONDENCIA OFICIAL

El IDU ha dispuesto módulos especializados para la recepción y radicación de los requerimientos ciudadanos presentados de forma escrita, los cuales se encuentran ubicados en el primer piso de la sede del Instituto, ubicada en la Calle 22 No. 6 – 27. Es administrado por la Subdirección Técnica de Recursos Físicos-STRF.

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

10. DIRECTRICES DE SERVICIO.

Estas directrices están dirigidas a todo el personal que trabaje en atención presencial en el Instituto de Desarrollo Urbano, cualquiera sea su cargo (guarda de seguridad, anfitrión, informador, asesor, coordinador, gestor social en Puntos CREA, servidor/a red CADE) o área técnica y en general todo funcionario del IDU que mantengan o puedan tener contacto con la ciudadanía.

Tiene como objetivo ofrecer a la ciudadanía un servicio eficiente, oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que se merecen, para lo cual se requiere posicionar un protocolo de servicio personalizado en el Instituto de Desarrollo Urbano para que el servicio a la ciudadanía sea igual en cualquiera de los puntos dispuestos por la Entidad.

Desde el momento de ingreso, durante el servicio y hasta la despedida, la ciudadanía debe sentirse bien atendida para lograr este propósito los servidores/as seguirán las siguientes pautas para una mejor atención.

10.1 DIRECTRICES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Desde el principio a hasta el final de la atención al ciudadano en cada punto de servicio a la ciudadanía del IDU se le debe hacer sentir bien atendido.

Para lograr este propósito se recomienda seguir la siguiente rutina:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al punto de atención.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable, ejemplo: «Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué puedo servirle?»
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto, evitando atender llamadas de telefónicas o chat en dispositivos móviles.
- Permanezca siempre en el puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera del servicio; en caso de dejarlo por un tiempo corto, se debe asegurar que un compañero esté atento del usuario durante la ausencia.
- Hacer contacto visual cuando el ciudadano se acerque.
- Mantener una postura corporal correcta, relajada, sin cruzar los brazos, evitando el movimiento continuo de las manos y piernas, ya que esta desconcentra y dispersa la atención del usuario en el momento en que se está brindando la información.
- Referirse al usuario de manera respetuosa, y si es posible, utilizando el nombre del ciudadano (a) al menos dos (2) veces durante la conversación
- Evitar manipular lápices, papeles o cualquier objeto que demuestre impaciencia o ansiedad. Esto evidencia falta de interés durante la atención.
- Evitar los gestos distractores (carraspear, toser, suspirar, respirar fuerte, entre otros).
- Evitar fijar la mirada sobre determinadas partes del cuerpo de las personas, por más voluptuosas o insinuantes que parezcan. La consideración aplica también para el caso de características físicas llamativas como personas con obesidad, de baja estatura, con algún defecto físico o que no coinciden con estándares de belleza socialmente aceptados.
- Hablar despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural, evitando una entonación que produzca aburrimiento.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

- Mantenerse sereno, no perder el control frente a la actitud difícil o agresiva de la ciudadanía, recordar que debe prevalecer la cortesía, los buenos modales y la diplomacia. Aclarar dudas y resolver el problema, haciendo que el ciudadano se sienta satisfecho.
- Utilizar frases afirmativas para dar respuestas negativas, brindar alternativas viables, diciendo siempre la verdad.
- Abstenerse de tutear, utilizar diminutivos o muletillas, mantener una actitud natural sin fingir y evitar el trato confuso a la ciudadanía.
- Evitar emplear términos técnicos que puedan generar un ambiente de desconfianza e inseguridad.
- Asentir en señal de comprensión.
- Si es necesario retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud debe explicar por qué debe hacerlo y dar un cálculo aproximado del tiempo que tardará la consulta. Al regresar, dar las gracias por esperar y continuar el trámite.
- Abstenerse de atender llamadas telefónicas cuando se esté atendiendo a la ciudadanía. Ese comportamiento demuestra irrespeto ante el ciudadano.
- Abstenerse de comer, beber o masticar chicle mientras se esté en el puesto de trabajo.
- Evitar crear conversatorios entre servidores/as que puedan afectar la imagen de la institución.
- El lenguaje y trato a los compañeros debe ser respetuoso, cordial y sin excesos de confianza.
- Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta en ese punto de servicio, se debe explicar el motivo de la remisión y orientarlo a dónde se debe dirigir, los horarios de atención y los documentos que debe presentar, en caso que se requiera.
- Si la solicitud del usuario se demora, se debe explicar el motivo del retraso e informar la fecha aproximada en que se resolverá el requerimiento.
- Mientras se esté identificado con el carné o la chaqueta institucional se sigue siendo servidor (a) del Instituto de Desarrollo Urbano.
- Todos los requerimientos ciudadanos deberán ser registrados en la aplicación establecida para ello en las dependencias que la hayan adoptado con el fin de que la Entidad tenga un control de cada uno de los puntos de atención.

10.2 DIRECTRICES PARA LOS VIGILANTES

Usualmente la primera persona que recibe a los ciudadanos cuando se acercan a cada punto de servicio a la ciudadanía son los vigilantes y a ellos se les recomienda:

- Si es del caso, abrir la puerta cuando los ciudadanos se aproximen.
- Hacer contacto visual.
- Saludar diciendo: «Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué puedo servirle?»
- Orientar al ciudadano al punto o servicio solicitado.

Nota: En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

10.3 DIRECTRICES PARA LOS ANFITRIONES Y/O INFORMADORES

En caso de que en el punto de servicio al ciudadano haya informadores o anfitriones, estos deben de:

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

- Hacer contacto visual con el ciudadano que se acerca.
- Saludar amablemente a los ciudadanos diciendo:
- «Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué puedo servirle?».
- Orientar al ciudadano al punto o servicio solicitado o, según el proceso establecido, indicarle cómo proceder.

10.4 DIRECTRICES PARA LOS SERVIDORES EN PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dado que los servidores de punto de servicio son quienes podrían resolver las inquietudes de la ciudadanía, deberán procurar por su satisfacción y, de ser posible, resolver sus requerimientos de forma inmediata. Se debe tener en cuenta siempre:

- Mirar a los ojos al ciudadano(a) y sonreírle cuando se acerque.
- Saludar siguiendo la siguiente fórmula: «Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué puedo servirle?»
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:
 - Explicarle porqué tendrá que esperar, informando el tiempo aproximado de espera.
 - Al regresar al punto exprese su gratitud por la paciencia: «Gracias por esperar».
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indique al ciudadano el punto de servicio al que debe dirigirse:
 - Explique porqué debe remitirlo.
 - Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano la dirección del punto al cual deberá acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.
 - Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indique al ciudadano el puesto al cual debe dirigirse.
- Ponga en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre de este.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
 - Explique la razón.
 - Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente:
 - Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
 - Pregunte: « ¿Hay algo más en que pueda servirle?»
 - Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

10.5 RECOMENDACIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVIDORES Y/O CONTRATISTAS DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO

Al momento de atender a un ciudadano en su puesto de trabajo, el servidor y/o contratista del IDU deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Preparar su puesto de trabajo y revisar su presentación personal antes de iniciar el horario de atención.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a reemplazarlo durante su ausencia.
- Suspenda lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano o ciudadana; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- No olvide mantener contacto visual con los usuarios mientras los atiende y sonreír de vez en cuando.
- Asienta en señal de comprensión.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por «señor, señora o señorita», por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- Procure no conversar por teléfono o con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano mientras lo atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- No tutee a los ciudadanos o ciudadanas ni utilice frases afectuosas hacia ellos o ellas.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se dé a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
- No fume ni retoque su maquillaje en su puesto de trabajo ni a la vista de los ciudadanos.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

10.6 USO DEL DIGITURNO EN LAS SEDES IDU

El Instituto de Desarrollo Urbano contará con el sistema de Digiturno en las sedes de la calle 20 y calle 22 para establecer los flujos de atención a la ciudadanía.

El ciudadano debe ser dirigido por el vigilante, anfitrión o funcionario encargado de la recepción del punto presencial al área del Digiturno.

El servidor encargado del Digiturno seguirá el siguiente protocolo:

- Mirar a los ojos al ciudadano.
- Decir: «Bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿Qué trámite o servicio necesita?»
- De acuerdo a la solicitud del ciudadano se le entregará la ficha correspondiente. «Por favor tome asiento y espere a que su número aparezca en las pantallas para ser atendido».

MANUAL			
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

- En caso de que el ciudadano sea adulto mayor, mujer en estado de embarazo o persona con discapacidad, se le dará prioridad en la asignación de turno de acuerdo a lo establecido en este manual.

11. ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO

Todas las personas que desarrollan su labor en los puntos de servicio al ciudadano deben tener especial consideración con este grupo poblacional, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y otorgarles preferencia en el turno de servicio. En este grupo también se incluyen mujeres con niños en brazos y menores de edad.

Si existe un puesto de atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.

VIGILANTES

La primera persona que recibe a los ciudadanos cuando se acercan al punto de servicio al ciudadano es el vigilante quien deberá:

- Si hay fila para la atención debe hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera para que lo ocupen.
- Si es del caso, avisar al Coordinador o Supervisor del puesto de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este Protocolo, para que sea atendida de inmediato.

SUPERVISORES, COORDINADORES, ANFITRIONES Y/O INFORMADORES

En caso de que en el punto de servicio no exista la figura del anfitrión o informador, el responsable del punto saldrá a recibir a la persona en condiciones especiales de lo contrario lo hará el anfitrión o informador.

Todos deberán:

- Darle la bienvenida al punto.
- Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular.
- Averiguar el trámite o servicio requerido.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.

Se debe tener en cuenta siempre:

- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado del puesto de servicio para quedar ubicado del mismo lado del ciudadano;
- Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque;
- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona;

MANUAL PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

- Saludar siguiendo la fórmula: «*Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) ¿en qué puedo servirle?*»
- Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al ciudadano al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:

- Explicarle porqué tendrá que esperar, informando el tiempo aproximado de espera.
- Al regresar al punto exprese su gratitud por la paciencia: «*Gracias por esperar*».
- Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor del mismo punto, infórmelo al supervisor para que solicite a dicho servidor que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano y le preste el servicio solicitado.

Si debe remitir al ciudadano a otro punto de servicio:

- Explique porqué debe remitirlo.
- Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor(a) que lo atenderá.
- Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indique al ciudadano el puesto al cual debe dirigirse.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique la razón de la demora
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.

Finalice el contacto adecuadamente:

- Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- Pregunte: «*¿Hay algo más en lo que pueda servirle?*»
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

12. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

A fin de que la atención a los ciudadanos con discapacidad sea de la mejor calidad, es pertinente tener claridad en los siguientes conceptos:

¿Qué es Discapacidad?

MANUAL			
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

Según la CIF (Clasificación internacional del funcionamiento de la Discapacidad y la Salud) la discapacidad se define como el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona, sus factores personales y los factores ambientales.

¿Qué es discapacidad sensorial?

Según la CIF (Clasificación internacional del funcionamiento de la Discapacidad y la Salud) la discapacidad sensorial supone la afectación de alguno de los principales canales sensitivos de recepción de la información, el sentido de la vista o el oído.

- La discapacidad auditiva: Se define como la pérdida o el trastorno en la capacidad de audición.
- La discapacidad visual: Es la carencia o disminución importante de la capacidad de visión.
- La sordoceguera: Es una discapacidad multisensorial que impide o limita a la persona la capacidad de ver y oír.
- Hipoacusia: Disminución de la capacidad auditiva; es decir, existe rastro auditivo.
- Baja visión: Se poseen restos visuales.
- Sordera: Pérdida total de la audición.
- Ceguera total: Ausencia total de visión o simple percepción luminosa.

12.1 ¿CÓMO ATENDER A UN CIUDADANO CON DISCAPACIDAD SENSORIAL?

Al atender a un ciudadano con discapacidad sensorial se debe tener en cuenta:

- Evite el uso de etiquetas como lisiados, minusválidos, entre otras.
- Llame a la persona por su nombre.
- Permitir que las personas con discapacidad hablen por si solas.
- Evitar dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete de la persona con discapacidad.

12.2 ¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA?

Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera: las primeras, las personas sordas profundas; las segundas, las hipoacusicas, es decir con residuo auditivo. Esto, con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano.

Por lo anterior, se puede deducir que la barrera que encuentra el ciudadano sordo y la que le impide muchas veces realizar su trámite a cabalidad es la COMUNICACIÓN, por lo que es necesario buscar herramientas o estrategias comunicativas alternas que le permitan comunicarse con el ciudadano con sordera de la mejor manera posible.

Si el ciudadano con sordera que va a atender presenta restos auditivos (Hipoacusia), las estrategias y/o herramientas a utilizar podrían ser las siguientes:

- a. Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

- b. Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- c. Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción pero no suba mucho su tono de voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.
- d. Si el ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias:
- e. Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
- f. Si no sabe lengua de señas utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo entre usted y el ciudadano con discapacidad.
- g. Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano sordo.

Trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:

- Salude al ciudadano sordo de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas. «Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué puedo servirle?»
- Pregunte al ciudadano qué trámite necesita realizar y acompañelo a solicitar su turno preferencial.
- Al llegar al módulo, dirijase al ciudadano sordo y ofrezca su ayuda si es necesaria.
- Al momento de la despedida no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.
- Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete recuerde dirigirse al ciudadano con sordera, no lo ignore.

12.3 ¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD VISUAL?

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas al momento de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual se debe tener en cuenta varios aspectos:

- a. Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- b. Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- c. Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones. Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- d. Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- e. El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descrita. «Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué puedo servirle?»

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

- f. El turno preferencial debe ser leído al entregárselo, y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- g. Es necesario que la información en el módulo sea accesible para el ciudadano con ceguera, utilizando alguna de las herramientas descritas anteriormente, que se acople al ciudadano en particular.
- h. No olvide que la despedida es muy importante, el ciudadano debe ser guiado de cualquiera de las formas anteriormente encontradas hasta la salida.

12.4 ¿CÓMO ATENDER AL CIUDADANO SORDO-CIEGO?

La persona con sordoceguera tiene una discapacidad única que requiere de unas adaptaciones particulares para facilitar el ejercicio de sus derechos y deberes.

Estas son algunas estrategias y herramientas a utilizar en la atención al ciudadano sordo-ciego:

Cuando el ciudadano sordo-ciego tiene alta disminución visual el servidor público deberá:

- a. Situarle en su campo visual.
- b. Asegurarse de que le ve.
- c. Presentarse, indicarle su cargo y preguntarle que trámite va a realizar. «Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. Mi nombre es (...) ¿En qué puedo servirle?»
- d. Si el ciudadano no está acompañado de un guía, se le debe informar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.
- e. Si el ciudadano sordo-ciego posee resto auditivo el servidor deberá:
- f. Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- g. Presentarse y preguntar al ciudadano sordo-ciego qué trámite va a realizar.
- h. Si el ciudadano sordo-ciego no va acompañado del guía, el servidor deberá ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se agarre.
- i. Si el ciudadano sordo-ciego va acompañado de su guía, recuerde dirigirse a él durante todo el acompañamiento.

12.5 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

La discapacidad física es la limitación en el desempeño motor de la persona afectada (las funciones, movimientos y/o sensibilidad), causada por la pérdida de una parte del cuerpo o disminución de su funcionalidad. Las principales causas son factores congénitos, hereditarios, cromosómicos, por accidentes, enfermedades degenerativas, neuromusculares, infecciosas o metabólicas.

Para la atención de personas en condición de discapacidad física se deben seguir los mismos criterios generales que se aplican en la atención de personas en condición de discapacidad sensorial.

El Instituto de Desarrollo Urbano dispondrá de áreas especiales para la atención de personas en condición de discapacidad física en los puntos presenciales.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

13. ATENCIÓN TELEFÓNICA

El canal telefónico es uno de los principales canales de interacción con la ciudadanía para suministrar información sobre las actuaciones y los trámites que realiza el Instituto de Desarrollo Urbano.

Propenderá por brindar a la ciudadanía un servicio telefónico oportuno, cálido y amable, procurando dar la mayor información posible en el primer contacto.

Este canal hace parte del Centro de Contacto del IDU y su administración se encuentra a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano.

No obstante, todos los servidores, funcionarios y/o contratistas del Instituto de Desarrollo Urbano, sin importar el área en que laboren, deberán atender el teléfono manera rápida, amable y con disposición de servicio.

¿Cómo hacerlo?

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: «Buenos días (tardes), Instituto de Desarrollo Urbano – (área desde la que se contesta y nombre de quien lo hace) - ¿En qué puedo servirle?»
- Atender la inquietud o requerimiento ciudadano.

Se procurará que las respuestas a las inquietudes o requerimientos ciudadanos interpuestos a través de la línea telefónica sean emitidas inmediatamente; sin embargo, si la complejidad del asunto lo amerita y con la anuencia del ciudadano, se podrá radicar el requerimiento como Derecho de Petición en el sistema Orfeo, dirigiéndolo al área técnica competente, informando al usuario el número de radicado y el tiempo previsto para la respuesta.

- Si debe hacer que el ciudadano espere:
 1. Explíquele porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 2. Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
 3. Espere a que el ciudadano o ciudadana responda si desea esperar.
 4. Al volver a tomar la llamada diga: «Muchas gracias por esperar».

Nota 1: Si la espera es de 1 a 3 minutos, se debe dar la opción al ciudadano de esperar en la línea o que el funcionario le realice una llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor pedir al ciudadano su número telefónico e informarle que se le llamará para darle la información requerida.

Nota 2: Cuando el ciudadano haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión.

- Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:
 - a. Explíquele porqué debe transferir la llamada.
 - b. Pregúntele al ciudadano(a) si tiene o no inconveniente en que lo haga.

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

- c. Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- d. Nota: Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

Termine la llamada adecuadamente:

1. Retroalimente al ciudadano con lo la solución dada. Si queda alguna tarea pendiente, retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, e indíquele si es necesario que se comunique de nuevo y la manera en que debe hacerlo.
2. Pregunte: «¿Hay algo más en que pueda servirle?» (En caso que se haya solucionado su primer requerimiento).
3. Permita al ciudadano colgar primero.
4. Deje por escrito las tareas pendientes.
5. Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano(a).

Por último, los operadores de la línea telefónica institucional realizarán el registro de la atención al requerimiento ciudadano en el Software de Gestión de PQRS – Sistema Bachué o en aquel que lo reemplace, incorporando el nombre del ciudadano, identificación, dirección de domicilio, dirección del requerimiento, clasificando el tema y subtema de este, su asunto y la primera respuesta brindada; lo anterior en la medida de lo posible y sin desconocer el derecho de los ciudadanos a presentar requerimientos anónimos.

14. ATENCIÓN AL CIUDADANO POR CANALES DE INTERACCIÓN VIRTUALES

En el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, se está utilizando las tecnologías de la información y comunicación con el fin de habilitar canales de interacción ciudadana que permitan una eficiente y rápida en la atención a los requerimientos ciudadanos.

Este canal de atención a la ciudadanía se brinda a través de la página Web del Instituto de Desarrollo Urbano y forma parte del Centro de Contacto administrado por la Oficina de Atención al Ciudadano.

El canal de atención virtual se subdivide en tres herramientas tecnológicas:

- Correo institucional atnciudadano@idu.gov.co
- Chat Institucional
- Formulario web

14.1 ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CORREO INSTITUCIONAL

El Instituto de Desarrollo Urbano ha dispuesto el correo institucional atnciudadano@idu.gov.co para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.

El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, entre las 7:00 a.m. y las 4:30 p.m. de lunes a viernes.

Se propenderá para que las respuestas a los requerimientos ciudadanos interpuestos a través del correo institucional sean emitidas en un plazo no mayor a 24 horas. En caso de no ser posible, los tiempos de respuesta estarán acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

El servidor de la Oficina de Atención al Ciudadano delegado para atender el correo institucional hará el descargue de las PQRS presentadas por los ciudadanos a primera hora laboral del día, identificando los mensajes publicitarios no deseados o sospechosos de contener virus para proceder a su eliminación.

Durante la jornada el operador del correo electrónico institucional revisará permanentemente su bandeja de entrada, evacuando los requerimientos en orden de llegada pero identificando aquellos a las cuales se les deba dar trámite prioritario e inmediato, como son:

- Mensajes que provengan de otras Entidades o autoridades del Estado.
- Mensajes que provengan de concejales o congresistas en ejercicio de su investidura.
- Mensajes que por la naturaleza judicial de su asunto deban remitirse a la cuenta de correo electrónico notificacionesjudiciales@idu.gov.co
- Mensajes que provengan de medios de comunicación o periodistas en ejercicio de su oficio.

Una vez recibida la PQRS el servidor examinará el contenido del mensaje y decidirá si este puede ser respondido inmediatamente, trasladado a otra Entidad, o si por su complejidad debe ser atendido por las áreas técnicas especializadas, según el asunto expuesto en el requerimiento; en este último caso se radicará el requerimiento junto con todos sus archivos adjuntos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, enviando un mensaje al remitente confirmando la recepción del requerimiento e informándole el número de radicado y el tiempo de repuesta según sea su clasificación. El mensaje de confirmación se escribirá así:

1. ASUNTO: Su trámite en el IDU.
2. Señor/a (Nombre del ciudadano).
3. Le informamos que su requerimiento enviado (fecha de recibo del correo) está siendo tramitado y que el número de radicación es (Número del radicado ORFEO). Usted podrá consultar el estado de su trámite comunicándose al teléfono o a través del chat, de la página Web o de este correo electrónico.
4. Esperamos que la información haya sido satisfactoria.
5. Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

En el caso de que se interpongan PQRS durante el fin de semana o día festivo, estas serán descargadas el siguiente día hábil.

Al momento de dar respuesta al requerimiento ciudadano, escribir el mensaje de la siguiente forma:

1. ASUNTO: Respuesta del IDU o Re: asunto
2. Señor/a (Nombre del ciudadano).
3. En atención a su requerimiento enviado (fecha de recibo del correo) en la que nos manifiesta (objeto del requerimiento) le informamos que (respuesta al requerimiento).
4. Esperamos que la información haya sido satisfactoria.
5. Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

En caso de que se requiera mayor información sobre el requerimiento ciudadano, el operador del correo electrónico institucional enviará un mensaje al ciudadano en el que le solicitará una ampliación

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

o aclaración y cuya respuesta podrá ser recibida a través del correo atnciudadano@idu.gov.co o por escrito físico en la sede del IDU de la calle 22 No. 6 -27. El mensaje en estos casos se escribirá de la siguiente forma:

1. Asunto: Ampliación de información para requerimiento al IDU
2. Cuerpo del mensaje:

Señor/a (Nombre del ciudadano/a)

Hemos recibido su correo con fecha (fecha de recibo del correo) en la que nos solicita (indicar el objeto del correo).

Para poder atender efectivamente su requerimiento, le solicitamos nos haga llegar a través de este medio la siguiente información (enumerar los requerimientos de información).

Una vez recibamos esta información, daremos trámite a su requerimiento en el menor tiempo posible.

Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.

En caso de que el requerimiento ciudadano no pueda ser contestado a través de correo electrónico, o el ciudadano solicite respuesta por escrito y enviada a su dirección de correspondencia, el servidor enviará un mensaje al ciudadano en el que le informará esta situación y le solicitará una dirección de correspondencia para entregar la respuesta al requerimiento.

El operador del correo electrónico institucional realizará el registro de la atención al requerimiento ciudadano en el Software de Gestión de PQRS – Sistema Bachué o en aquel que lo reemplace, incorporando el nombre del ciudadano, identificación, dirección de domicilio, dirección del requerimiento, clasificando el tema y subtema de este, su asunto y la primera respuesta brindada; lo anterior en la medida de lo posible y sin desconocer el derecho de los ciudadanos a presentar requerimientos anónimos.

Por último, el operador guardará en una carpeta virtual en el correo electrónico los mensajes recibidos y tramitados por año. La carpeta tendrá como etiqueta «Mensajes tramitados año 20__». Lo anterior a fin de almacenar información para eventuales consultas.

14.2 ATENCIÓN A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB

El Instituto de Desarrollo Urbano ha dispuesto el Formulario Web para que los ciudadanos envíen sus requerimientos directamente a través de la página en internet del Instituto.

La administración del Formulario Web está a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano y también integra el Centro de Contacto del IDU.

El horario de atención de requerimientos recibidos en esta plataforma será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, entre las 7:00 a.m. y las 4:30 p.m de lunes a viernes.

Se procurará que las respuestas a los requerimientos ciudadanos interpuestos a través de este aplicativo sean emitidas en un plazo no mayor a 24 horas. En caso de no ser posible, los tiempos de respuesta estarán acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

El servidor de la Oficina de Atención al Ciudadano delegado para atender las solicitudes presentadas a través del Formulario Web, hará el descargue de las PQRS a primera hora laboral del día.

En el caso de que se interpongan PQRS durante el fin de semana o día festivo, estas serán descargadas el siguiente día hábil.

Una vez recibida la PQRS el servidor examinará el contenido del mensaje y considerará si este puede ser respondido inmediatamente, trasladado a otra Entidad, o si por su complejidad debe ser atendido por las áreas técnicas especializadas, según el asunto expuesto en el requerimiento; en este último caso se radicará el requerimiento junto con todos sus archivos adjuntos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, enviando un mensaje al ciudadano confirmando la recepción del requerimiento e informándole el número de radicado y el tiempo de respuesta según sea su clasificación.

En caso de que se requiera mayor información sobre el requerimiento ciudadano, el operador del correo electrónico institucional enviará un mensaje al ciudadano en el que le solicitará una ampliación o aclaración y cuya respuesta podrá ser recibida a través del correo atnciudadano@idu.gov.co o por escrito físico en la sede del IDU de la calle 22 No. 6 -27.

Los textos escritos por el operador del Formulario Web en atención a los requerimientos ciudadanos seguirán la misma directriz definida en el punto anterior para el correo electrónico institucional.

En caso de que el requerimiento ciudadano no pueda ser contestado a través de correo electrónico, o el ciudadano solicite respuesta por escrito y enviada a su dirección de correspondencia, el [servidor](#) enviará un mensaje al ciudadano en el que le informará esta situación y le solicitará una dirección de correspondencia para entregar la respuesta al requerimiento.

14.3 ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT - IDU

El Instituto de Desarrollo Urbano ha abierto este canal en su página de internet a fin de atender inquietudes y responder solicitudes de información básica de manera inmediata.

La administración del Chat está a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano y también es parte integrante del Centro de Contacto del IDU.

El horario de atención de requerimientos recibidos en esta plataforma será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, entre las 7:00 a.m. y las 4:30 p.m. de lunes a viernes.

Se procurará que las respuestas a las inquietudes o requerimientos ciudadanos interpuestos a través de este aplicativo sean emitidas inmediatamente; sin embargo, si la complejidad del asunto lo amerita y con la anuencia del ciudadano, se podrá radicar el requerimiento como Derecho de Petición en el sistema Orfeo, dirigiéndolo al área técnica competente, informando al usuario el número de radicado y el tiempo previsto para la respuesta.

La atención a las inquietudes o requerimientos ciudadanos a través del Chat se hará con la siguiente formalidad:

- Saludo para iniciar el servicio del CHAT: Escribir en la pantalla del Chat

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

1. Buenos días / tardes
2. Bienvenidos al servicio de Chat del Instituto de Desarrollo Urbano.
3. En el día de hoy lo atenderá (nombre del servidor/a)

- Saludo para iniciar conversación con el ciudadano/a: Escribir en la pantalla del Chat
 1. Buenos días / tardes
 2. ¿En qué lo puedo ayudar?
- En caso de que el requerimiento tome más tiempo en ser respondido se debe informar al ciudadano el motivo, e informar el tiempo que tomará realizar la consulta. Se debe escribir: Señor/a (nombre del ciudadano) es necesario realizar una consulta para resolver su inquietud. Esto tomara (tiempo estimado), ¿Desea continuar conectado?
- Si el ciudadano acepta, realizar la consulta y una vez se tenga la información requerida, hacerle el llamado por su nombre a través de la pantalla del Chat.
- Si el ciudadano decide retirarse, se le puede ofrecer enviar la información a un correo electrónico de su elección en el transcurso del día, o solicitarle que se conecte en otra oportunidad para atender su requerimiento.
- Una vez atendido el requerimiento, escribir: ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle? En caso de tener una respuesta negativa, escribir: Gracias por comunicarse con el Chat del Instituto de Desarrollo Urbano. Buen día/tarde.
- Despedida para cerrar el servicio de CHAT: Escribir en la pantalla del Chat.
Gracias por acceder al servicio de Chat del Instituto de Desarrollo Urbano. Fue un placer servirle.

Por último, el operador del chat realizará el registro de la atención al requerimiento ciudadano en el Software de Gestión de PQRS – Sistema Bachué o en aquel que lo reemplace, incorporando el nombre del ciudadano, identificación, dirección de domicilio, dirección del requerimiento, clasificando el tema y subtema de este, su asunto y la primera respuesta brindada; lo anterior en la medida de lo posible y sin desconocer el derecho de los ciudadanos a presentar requerimientos anónimos.

15. DIRECTRICES PARA EL MANEJO DE CANALES DE COMUNICACIÓN

Atendiendo al desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, el Instituto de Desarrollo Urbano ha resuelto aprovechar dichos avances con el fin de promover el conocimiento de la ciudadanía sobre la gestión, misión y visión institucional, generando espacios tanto físicos como virtuales para la participación ciudadana y la interacción con la Administración, facilitando el control social con base en el conocimiento.

15.1 DIRECTRIZ PARA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PERSONAL.

La Oficina de Atención al Ciudadano como responsable de implementar y desarrollar los programas, planes y acciones necesarios para atender a la ciudadanía de forma oportuna y con los atributos señalados en acápite anteriores, promoverá la participación ciudadana creando y fortaleciendo los

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

espacios en donde la comunidad se integre y aporte a los distintos proyectos adelantados por la Entidad, comunicando de manera eficiente, efectiva y eficaz en cada uno de sus ciclos las características del proyecto, los avances y dificultades, las alternativas viables, así como también los derechos y deberes de los actores del control social y también de quienes desarrollan la gestión pública.

En los espacios abiertos para la comunicación personal, la Oficina de Atención al Ciudadano o cualquier otra área técnica del IDU, seguirá las orientaciones y directrices consignadas en este Manual, las Guías de Gestión Social y en los Planes de Comunicaciones adoptados por el Instituto de Desarrollo Urbano.

Debe tenerse en cuenta que los canales de comunicación personal pueden ser aprovechados por la comunidad para formular peticiones que requieran una respuesta más elaborada por parte del IDU, razón por la cual, los servidores que abran estos canales, deberán contar con el formato de Recepción de Requerimientos Ciudadanos FO-AC-029, para su diligenciamiento y posterior trámite de radicación y respuesta de conformidad con lo previsto en el Manual de Derechos de Petición y en la Ley 1755 de 2015.

15.2 DIRECTRIZ PARA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN VIRTUAL.

Las redes sociales, los foros virtuales y la página de internet, entre otras, son herramientas con las que cuenta el Instituto de Desarrollo Urbano para la comunicación externa con la ciudadanía y otras Entidades. Su administración le corresponde a la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien definirá la estrategia de comunicación adecuada para dichas tecnologías, incluidas las redes sociales.

Estas redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube, Instagram, etc) no son canales habilitados para la recepción, trámite y respuesta de PQRS, toda vez que por su diseño no permiten de manera idónea su radicación, trámite y respuesta en aplicación de los criterios y atributos de que trata este manual, el manual de Derechos de Petición, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 197 de 2014.

Sin embargo, en ocasiones los ciudadanos al interactuar con las redes sociales del Instituto pueden formular preguntas, inquietudes o reportar situaciones que podrían considerarse como una PQRS, razón por la cual el administrador de las cuentas (Community manager) deberá seguir el siguiente protocolo que orienta la atención al ciudadano:

- Frente a las opiniones o comentarios, el administrador de la cuenta deberá analizar su contenido e importancia, evaluando la pertinencia de generar una respuesta.
- Frente a las felicitaciones, el administrador de la cuenta deberá analizar el mensaje recibido determinando si este es genuino, a fin de agradecerle al usuario o descartarlo si se expresó con sarcasmo.
- Frente a las críticas constructivas, el administrador de la cuenta deberá analizarlas, valorando la relevancia de transmitir las al área técnica competente, considerando la viabilidad de emitir una respuesta de agradecimiento por su participación.

MANUAL			 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

- Frente a las preguntas o solicitudes, el administrador de la cuenta deberá analizar si son susceptibles de respuesta inmediata resolviendo la inquietud, en caso contrario y si la pregunta o solicitud es de la competencia del IDU, informará al usuario para que dirija su PQRS a los canales de atención al ciudadano abiertos para dicho fin. En el evento en que la pregunta formulada no sea de la competencia del Instituto, así lo informará al ciudadano y lo dirigirá a la cuenta de la Entidad competente.
- Frente a los reportes (reclamos) de situaciones, debe tenerse en cuenta que estos pueden constituir una PQRS, por lo cual el administrador de la cuenta analizará el mensaje y la competencia del IDU para atenderlo, si lo es, podrá emitir una respuesta inmediata consultando previamente con el área técnica correspondiente. Si no es posible responder inmediatamente, informará al usuario para que dirija su PQRS a los canales de atención al ciudadano abiertos para dicho fin. En el evento en que el reporte de la situación no sea de la competencia del Instituto, así lo informará al ciudadano y lo dirigirá a la cuenta de la Entidad competente.
- Frente a las críticas destructivas o comentarios hostiles, el administrador de la cuenta analizará su relevancia y con base en la información disponible considerará la pertinencia de responder respetuosamente el mensaje o si lo adecuado es ignorarlo.

El anterior protocolo también aplica para los periodistas, personalidades políticas o influyentes, no obstante, la Oficina Asesora de Comunicaciones determinará el tratamiento prioritario de los mensajes provenientes de dichos emisores.

En todas las cuentas que el Instituto de Desarrollo Urbano posea en redes sociales, se incorporará un anuncio que informe:

- 1- La finalidad de la cuenta en la red social.
- 2- Los canales de atención al ciudadano para la recepción de PQRS.
- 3- De ser posible se incluirá un enlace directo a la página de canales de atención al ciudadano del IDU.

16. RECOMENDACIONES PARA TRATAR A UN CIUDADANO INCONFORME

El servicio al ciudadano exige que en muchas oportunidades los servidores deban tratar con ciudadanos confundidos, molestos, frustrados y hasta groseros. Es tarea de todos aprender a sortear con éxito estos contactos.

¿Cómo hacerlo?

- Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente:
 1. No lo interrumpa.
 2. Muéstrole con su actitud que lo está escuchando.
 3. No le diga que se calme.
 4. Mantenga el contacto visual.
 5. No tome el asunto expuesto por el ciudadano como algo personal, recuerde que él se queja de un servicio mas no de usted.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- Solicite al ciudadano disculpas por lo ocurrido y demuestre que usted comprende la situación.
- Empiece a buscar soluciones posibles al problema:
 1. Obtenga del ciudadano toda la información que necesite.
 2. Verifique los datos, repitiéndoselos al ciudadano.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a algo que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución:
 1. Si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.
 2. Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

Nota: Si el malestar del ciudadano es originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes). Por ejemplo, El ciudadano está inconforme por el Día Sin Carro. Manifiéstele que es una oportunidad para respirar aire más puro y una forma distinta de disfrutar nuestra ciudad que cada día está más bella.

17. DIRECTRIZ PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO

Al dar una respuesta negativa a un ciudadano con relación a una solicitud que presenta se debe evitar, en lo posible, que salga de las instalaciones con un sentimiento de frustración.

¿Cómo hacerlo?

- Discúlpese con el ciudadano por los inconvenientes o que el no poder satisfacer su solicitud le puedan ocasionar.
- Diga: «Lo que voy a hacer es...» y ofrezca unas medidas alternativas que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, podrían ayudar a solucionar de una manera aceptable la situación.
- Diga luego: «Lo que usted podría hacer es...» y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.

18. ANEXO 1: ACCESIBILIDAD A ESPACIOS FÍSICOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto de Desarrollo Urbano propenderá por disponer de espacios físicos adecuados para la atención de la ciudadanía en las sedes de la Institución y demás espacios físicos que estén a su disposición para tal fin.

En ese sentido, se presenta a continuación las recomendaciones hechas por ICONTEC mediante la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 denominada «Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública»:

MANUAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Desarrollo Urbano
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

DIAGRAMA DE ZONAS Y REQUISITOS DE LOS ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO AL CIUDADANO.

(...) La ubicación del área de atención al ciudadano debe estar en una zona de fácil acceso al ciudadano, lo más cercano al nivel del andén.

Los centros de atención al ciudadano no deberían estar dentro de instalaciones militares.

Las adecuaciones que se realicen con el objeto de mejorar las condiciones de seguridad de las oficinas de atención al ciudadano no deben afectar los requisitos de accesibilidad al medio físico.

ZONA I RECEPCIÓN

Está conformada por las áreas que facilitan el control de ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve de filtro para evitar que la zona de espera y la de atención se congestionen. En esta zona se ubican las siguientes áreas:

Ingreso

Adecuaciones para el ingreso peatonal y vehicular al punto de atención (andenes, vados, rampas, escaleras, ascensores, estacionamientos, puertas, ubicación de controles como registradoras o detectores).

Concepto relacionado con el principio de accesibilidad, relacionado con las condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipamiento fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar (especialmente en situaciones de emergencia), en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posibles.

Vestíbulo

Recepción, espacio ubicado una vez se accede al punto de atención, el cual facilita la distribución a otras áreas; es amplio, allí se ubica la señalización general del punto de atención. En algunas ocasiones en este espacio se ubican personas que guían y facilitan que el ciudadano se ubique y se desplace fácilmente a la zona requerida.

Información

Espacio donde se ubican una o varias personas responsables de entregar información de los trámites y servicios que presta el punto de atención; es el lugar en el cual se dan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado. Espacio en el que se recibe inicialmente, hay contacto personal con el ciudadano y se entrega información oportuna y pertinente. En algunas ocasiones, en este espacio se entrega el turno correspondiente al trámite o servicio solicitado o se revisa la documentación requerida.

Radicación o correspondencia

Recepción de documentos, puesto de trabajo destinado para recibir y radicar correspondencia y documentos de peticiones, quejas y reclamaciones. Dependiendo los trámites y los servicios de la entidad, se puede adecuar el espacio para entrega de documentos.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO MG-SC-017	PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 4.0	

ZONA II PERMANENCIA

Está conformada por áreas que facilitan los procesos antes de la atención; se denomina también espacio de antesala. En esa zona se ubican las siguientes áreas:

Sala de espera o hall de filas

Espacio asignado donde los ciudadanos esperan cómodamente y permanecen sentados o hacen fila, mientras esperan su turno para ser atendidos. En este espacio se debe incluir un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para la movilidad, así mismo sillas o fila(s) prioritaria(s) destinada(s) para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general.

Servicios complementarios

Son los espacios o instalaciones adicionales o complementarias, para mejorar el servicio al ciudadano. Estos servicios adicionales pueden ser puntos de recaudo, cajeros automáticos, centros de información, bibliotecas, zona de venta de publicaciones de la entidad o venta de servicios externos, fotocopidora, fotografía, internet, dispensadores, baños públicos, baños públicos para personas en condición de discapacidad, teléfonos públicos, salas de conciliación, salas de consulta, auditorios, entre otros.

ZONA III ATENCIÓN

Está conformado por los módulos de atención respuesta a los servicios y trámites que presta el punto de servicio. En estos espacios se debe prever la ubicación de módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad, adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de baja talla y población vulnerable en general. Se pueden incluir espacios para:

Sala de atención especial

Puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales, y salas de consulta directa; puestos de trabajo destinados para atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones.

ZONA IV ADMINISTRATIVA

Está conformada por las áreas y los servicios internos e instalaciones que soportan el funcionamiento administrativo y técnico del punto de servicio. En esta zona se ubican las siguientes áreas:

Administración

Incluye las determinantes que califican el área correspondiente al administrador o coordinador del punto de atención y sus áreas complementarias como secretaría, archivo, sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos. Su ubicación, preferiblemente debe estar aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención.

MANUAL			
PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
MG-SC-017	GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4.0	

Servicios generales internos

Instalaciones disponibles para los servidores públicos como son los baños privados, cocineta, cafetería interna, vestidor, casilleros. Son espacios que hacen agradable el tiempo dedicado al trabajo y facilitan el cumplimiento de las tareas.

Instalaciones básicas

Conjunto de elementos indispensables para garantizar un buen funcionamiento del punto de atención como son iluminación, ventilación, acústica, cuarto de cómputo, cuarto de máquinas, cuarto para enfermería, sistema de seguridad (cámaras), red de voz y datos, buzones, tableros de información, señalización para evacuación, señalización externa, entre otras.

19. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Manual de Atención al Ciudadano. 2010
- Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Protocolo de Atención al Ciudadano con Discapacidad Sensorial. 2013.
- Departamento Administrativo de Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Protocolos de Servicio al Ciudadano.
- Congreso de la República. Gaceta Oficial. Ley 1437 de 2011.
- Congreso de la República. Gaceta Oficial. Ley 962 de 2005.
- Congreso de la República. Gaceta Oficial. Ley 1474 de 2011.
- Protocolo de Interacción en Redes Sociales – Ministerios y Entidades Nacionales. Fuerza de tarea digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Alcaldía Mayor de Bogotá, Decreto 197 de 2014. Política Distrital de Atención a la Ciudadanía.
- ICONTEC Norma Técnica Colombiana NTC 6047 / 2013.

DECRETOS LOCALES DE 2017

ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO

Decreto Local Número 006 (Noviembre 1 de 2017)

“Por el cual se ajusta el Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos del Fondo de Desarrollo Local de Chapinero para la vigencia fiscal de 2017”

EL ALCALDE LOCAL DE CHAPINERO
En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las que le confiere el artículo 36 del Decreto 372 de 2010, y

CONSIDERANDO:

Que El Fondo de Desarrollo Local de Chapinero, en el rubro presupuestal de **Mantenimiento Entidad**, cuenta con recursos suficientes para cumplir sus obligaciones contractuales en lo que resta del año y dispone de un saldo libre de apropiación de \$45.000.000, los cuales puede contraccréditar para financiar rubros deficitarios.

Que el Fondo de Desarrollo Local, dentro de las actividades de expansión, modernización, mejora y optimización de su plataforma tecnológica, requiere recursos adicionales para cubrir faltantes de apropiación en los rubros presupuestales **3.1.2.01.05 Compra de equipo** por valor de \$45.000.000.

Que el artículo 31 del Decreto 372 de 2010, párrafo tercero estipula:

“Los traslados presupuestales dentro del mismo agregado se harán mediante Decreto expedido por el Alcalde Local. Estos actos administrativos requerirán para su validez del concepto previo favorable de la Secretaría Distrital de Hacienda – Dirección Distrital de Presupuesto”.

Que la Secretaría Distrital de Hacienda – Dirección Distrital de Presupuesto, mediante oficio con radicado No.2017EE243783 del 31 de Octubre de 2017, emitió concepto previo favorable al traslado presupuestal.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: Efectúese el siguiente contracrédito al Presupuesto anual de Funcionamiento del Fondo de Desarrollo Local de Chapinero de la vigencia fiscal 2017, de conformidad con el siguiente detalle:

CÓDIGO	CONCEPTO	CONTRACREDITO
3	GASTOS	45.000.000
3.1	FUNCIONAMIENTO	45.000.000
3.1.2	GASTOS GENERALES	45.000.000
3.1.2.02	Adquisición de Servicios	45.000.000
3.1.2.02.05.01	Mantenimiento Entidad	45.000.000
	TOTAL CONTRACREDITO	45.000.000

ARTÍCULO SEGUNDO: efectúese el siguiente crédito al presupuesto anual de Funcionamiento del Fondo de Desarrollo Local de Chapinero de la vigencia fiscal 2017, de conformidad con el siguiente detalle:

CÓDIGO	CONCEPTO	CREDITO
3	GASTOS	45.000.000
3.1	FUNCIONAMIENTO	45.000.000
3.1.2	GASTOS GENERALES	45.000.000
3.1.2.01	Adquisición de Bienes	45.000.000
3.1.2.01.05	Compra de Equipo	45.000.000
	TOTAL CREDITO	45.000.000

ARTÍCULO TERCERO: El presente Decreto Local rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Se expide en Bogotá, D.C., en la Localidad 002 de Chapinero al primer (1) día del mes de noviembre de dos mil diecisiete (2017).

HERNADO JOSÉ QUINTERO MAYA
Alcalde Local de Chapinero

Decreto Local Número 007 (Noviembre 17 de 2017)

“Por el cual se ajusta el Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos del Fondo de Desarrollo Local de Chapinero para la vigencia fiscal de 2017”

EL ALCALDE LOCAL DE CHAPINERO
En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las que le confiere el artículo 36 del Decreto 372 de 2010, y

CONSIDERANDO

Que El Fondo de Desarrollo Local de Chapinero, en el rubro presupuestal de **Mantenimiento Entidad**, cuenta con recursos suficientes para cumplir sus obligaciones contractuales en lo que resta del año y dispone de un saldo libre de apropiación de \$20.222.589, los cuales puede contraccréditar para financiar rubros deficitarios.

El Fondo de Desarrollo Local, dentro de sus obligaciones está la de garantizar la protección de los bienes a cargo del Fondo de Desarrollo Local. En consecuencia, es necesario apropiar recursos en el rubro presupuestal 3-1-2-02-06-01 b por valor de \$20.222.589 de pesos, La actual póliza de seguros de la Alcaldía Local de Barrios Unidos, tiene cobertura hasta el 1 de diciembre de 2017, por lo cual se requiere realizar una adición para garantizar la protección de los bienes a cargo de la entidad.

Que el artículo 31 del Decreto 372 de 2010, párrafo tercero estipula:

“Los traslados presupuestales dentro del mismo agregado se harán mediante Decreto expedido por el Alcalde Local. Estos actos administrativos requerirán para su validez del concepto previo favorable de la Secretaria Distrital de Hacienda – Dirección Distrital de Presupuesto”.

Que la Secretaria Distrital de Hacienda – Dirección Distrital de Presupuesto, mediante oficio con radicado No. 2017EE286228 del 17 de Noviembre de 2017, emitió concepto previo favorable al traslado presupuestal.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: Efectúese el siguiente contracrédito al Presupuesto anual de Funcionamiento del Fondo de Desarrollo Local de Chapinero de la vigencia fiscal 2017, de conformidad con el siguiente detalle:

002	FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE CHAPINERO	
CÓDIGO	CONCEPTO	CONTRACREDITO
3	GASTOS	20.222.589
3.1	FUNCIONAMIENTO	20.222.589
3.1.2	GASTOS GENERALES	20.222.589
3.1.2.02	Adquisición de Servicios	20.222.589
3.1.2.02.05.01	Mantenimiento Entidad	20.222.589
	TOTAL CONTRACREDITO	20.222.589

ARTÍCULO SEGUNDO: efectúese el siguiente crédito al presupuesto anual de Funcionamiento del Fondo de Desarrollo Local de Chapinero de la vigencia fiscal 2017, de conformidad con el siguiente detalle:

002	FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE CHAPINERO	
CÓDIGO	CONCEPTO	CREDITO
3	GASTOS	20.222.589
3.1	FUNCIONAMIENTO	20.222.589
3.1.2	GASTOS GENERALES	20.222.589
3-1-2-02	Adquisición de Servicios	20.222.589
3-1-2-02-06	Seguros	20.222.589
3-1-2-02-06-01	Seguros Entidad	20.222.589
	TOTAL CREDITO	20.222.589

ARTÍCULO TERCERO: El presente Decreto Local rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Se expide en Bogotá, D.C., en la Localidad 002 de Chapinero a los diecisiete (17) días del mes de noviembre de dos mil diecisiete (2017).

HERNANDO JOSÉ QUINTERO MAYA
Alcalde Local de Chapinero

ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ

Decreto Local Número 007 (Octubre 12 de 2017)

“Por medio del cual se crea el Consejo Local de Protección y Bienestar Animal PyBA en la localidad de Engativá y se dictan otras disposiciones reglamentarias”.

LA ALCALDESA LOCAL DE ENGATIVÁ
En uso de sus facultades Constitucionales y legales, en especial las conferidas en los artículos 38 y 322 de la Constitución Política, los numerales 2, 3 y 7 del artículo 86 del Decreto Ley 1421 de 1993 y por el Acuerdo 01 de 2017 de la Junta Administradora Local de Engativá,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia promulga en sus artículos 8 y 79 como obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación, la diversidad e integridad del ambiente y el derecho a gozar de un ambiente sano.

La ley 84 de 1989 por medio de la cual se adopta el Estatuto Nacional de Protección Animal, en su artículo 1º, establece que a partir de su promulgación, los animales tendrán en todo el territorio nacional especial protección contra el sufrimiento y el dolor, causados directa o indirectamente por el hombre.

Que la Corte Constitucional ha emitido diversos pronunciamientos en cuanto al bienestar de los animales se refiere, especialmente la Sentencia C-666 del 30 de agosto del 2010, en la cual establece que se debe establecer un sistema jurídico de protección que garantice la integridad de los animales en cuanto seres sintientes que hacen parte del contexto natural en el que hombres y mujeres desarrollan su vida.

En sentencia T-095 del 25 de febrero de 2016, con ponencia del Magistrado ALEJANDRO LINARES CANTILLO, la

Corte Constitucional precisó los siguientes elementos en relación con la protección y la tenencia de animales, que bien pueden convertirse en parte del marco conceptual del presente decreto; expresó la Alta Corporación:

La Corte en su jurisprudencia ha abordado desde diferentes perspectivas la aproximación de los seres humanos con los animales. Así, el estado actual del deber de protección animal es (i) que se protegen los derechos fundamentales al libre desarrollo de la personalidad y a la intimidad personal, cuando se impide la tenencia de animales doméstico, empero estos derechos comparten una serie de obligaciones de cuidado, respeto y salubridad, derivadas de normas del Estatuto de Protección Animal (...); (ii) la prohibición de tenencia y explotación de animales silvestres y, (iii) la existencia de un deber constitucional de protección al bienestar animal, que conlleva a obligaciones tanto para el Estado como para los individuos, de proteger el medio ambiente y con ello, a los seres sintientes. (...). De este deber constitucional sí surgen obligaciones de cuidado y prohibiciones de maltrato y crueldad contra los animales, a menos que éste devenga de alguno de los límites consagrados en la Carta Política.

El Acuerdo Distrital 524 del 2013 definió los lineamientos para la creación del Consejo Distrital y Consejos Locales de Protección y Bienestar Animal como entes consultivos de la Administración Distrital y local, en las políticas, planes de desarrollo, proyectos e iniciativas, relacionadas con la protección y bienestar animal en el Distrito; indicando que los locales serán creados y presididos por los alcaldes de esta entidad territorial, o en quien éste delegue, bajo los lineamientos que establezca la respectiva Junta Administradora Local.

Que el Decreto Ley 1421 de julio 21 de 1993, por el cual se estableció el régimen especial para el Distrito Capital de Bogotá, en su artículo 86, numeral segundo, estableció como una de las atribuciones del alcalde local la de reglamentar los respectivos acuerdos locales.

Que mediante el artículo 1 del Acuerdo Distrital 532 de 2013, se establecieron “los lineamientos para la formulación de la Política Pública que garantice la protección y el bienestar de los animales de las diversas especies que habitan el territorio distrital, articulando para ello a los sectores de la Administración Distrital, la Policía Metropolitana y la sociedad en general.”

Que mediante el Decreto Distrital 242 de 2015 se adoptó la Política Pública de Protección y Bienestar Animal 2014-2038, como instrumento de planeación que orienta el desarrollo de las acciones a implementar en el Distrito Capital en procura de otorgar a los animales escenarios de vida óptimos de acuerdo con sus necesidades y requerimientos.

Que mediante Decreto 546 de 2016 fue creado el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA, cuyo objeto es la “*elaboración, ejecución, implementación, coordinación, vigilancia, evaluación y seguimiento de planes y proyectos encaminados a la protección y el bienestar de la fauna silvestre y doméstica que habita en el Distrito*”, se hace necesaria y es aceptada en el Instituto, su inclusión como Secretaría Técnica del Consejo Local de Protección y Bienestar Animal de Engativá.

Que la Junta Administradora Local aprobó el Acuerdo Local Nro. 01 del 8 de junio de 2017, “*por medio del cual se establecen los lineamientos para la creación el Consejo Local de Protección y Bienestar Animal “PyBA” de la localidad de Engativá y se dictan otras disposiciones*”, estipulando que la Alcaldía Local reglamentará la metodología para la elección democrática, incluyente y participativa, de los representantes de carácter no institucional público o comunitarios, del Consejo Local de Protección y el Bienestar Animal.

Que es responsabilidad de esta Alcaldía fomentar iniciativas encaminadas a la protección y bienestar de los animales y dar cumplimiento a los lineamientos y disposiciones estipulados por la Junta Administradora Local de Engativá en el Acuerdo 01 del 8 de junio de 2017,

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO. Creación.- Créase el Consejo Local de Protección y Bienestar Animal PyBA de la localidad de Engativá, como ente consultivo de la Administración local y de participación ciudadana en lo referente a proyectos e iniciativas relacionadas con la protección y bienestar animal en la localidad.

ARTÍCULO SEGUNDO. Presidencia.- El Consejo Local de Protección y Bienestar Animal será presidido por la Alcaldesa o Alcalde local o por quien ella o él delegue.

ARTÍCULO TERCERO. Funciones.- Son funciones del Consejo Local de Protección y Bienestar Animal las previstas en el artículo quinto del Acuerdo Local 001 de 2017 y el mismo se regirá bajo los siguientes lineamientos:

1. Propender por la concientización para proteger los animales desde la perspectiva de la fauna, amparada en virtud del mantenimiento de la biodiversidad del equilibrio natural de las especies y en salvaguardarlos de sufrir padecimientos sin una justificación legítima¹.

¹ Sentencia T-095 del 25 de febrero de 2016

2. Contribuir para la aplicación integral y cumplimiento de las leyes, decretos, acuerdos, resoluciones y demás disposiciones relacionadas con la protección y bienestar animal.
3. Difundir acciones afirmativas en pro de erradicar el maltrato animal, tratos crueles y degradantes contra los seres de cualquier especie animal.
4. Promover la articulación de propuestas y competencias de la administración distrital y local, la policía metropolitana y la sociedad en general, con asiento en la localidad, en relación con la protección y bienestar animal en la localidad.
5. Participar, según corresponda y se establezca, en el Consejo Distrital de Protección Animal, empleando las directrices, orientaciones emitidas por tal Consejo y por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA.

ARTÍCULO CUARTO. Conformación.- El Consejo Local de Protección y Bienestar Animal estará conformado por:

1. El Alcalde o Alcaldesa Local o su delegado(a), quien lo presidirá.
2. Un delegado(a) del gerente del Hospital de Engativá.
3. Un delegado(a) de la Secretaría Distrital de Ambiente.
4. Un delegado(a) del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, IDPAC.
5. Un delegado(a) del Consejo Local de Juventudes.
6. Un representante de Zoonosis.

De carácter no institucional público o de la comunidad

1. Dos delegados(as) de organizaciones, fundaciones o movimientos que desarrollen actividades relacionadas con protección y bienestar animal en la localidad, con un trabajo acreditado no inferior a dos años.
2. Un delegado(a) de juntas de acción comunal que desarrollen actividades relacionadas con protección y bienestar animal en la localidad, con un trabajo acreditado no inferior a dos años.
3. Un delegado(a) de los estamentos estudiantiles de la localidad, que se encuentre adelantando estudios relacionados con el cuidado animal.
4. Un delegado(a) o representantes de la industria veterinaria o animal (Clínicas veterinarias, boutiques, centros de comercialización de productos

para el cuidado animal) de la localidad, con una actividad demostrable en la localidad no inferior a dos años.

5. Un representante de las entidades encargadas de la protección Ambiental y de Humedales.
6. Un cuidador o paseador de animales domésticos escogido entre los inscritos y certificados en las bases de la Alcaldía Local.

PARÁGRAFO PRIMERO. El Consejo Local sesionará en instalaciones de la Alcaldía Local de Engativá o donde en él se acuerde ocasionalmente por ser necesario y podrá invitar a las reuniones a entidades públicas locales y distritales, órganos de control y vigilancia, organizaciones sociales y privadas o a quien resulte pertinente, para el logro de sus objetivos; éstos participarán con derecho a voz mas no a voto.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Los consejeros no recibirán remuneración alguna por su pertenencia y el servicio voluntario a su comunidad. Los representantes institucionales públicos que pertenezcan a este Consejo Local no percibirán emolumento adicional a sus asignaciones salariales regulares por su participación en el mismo.

PARÁGRAFO TERCERO. Los representantes de carácter no institucional público o de la comunidad, serán elegidos para un período de tres (3) años y solo podrán ser reelegidos o designados por una vez para el periodo inmediatamente siguiente.

ARTÍCULO QUINTO. Secretaría técnica.- La Secretaría Técnica del Consejo Local de Protección y Bienestar Animal será asumida por el representante o delegado del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA, sus funciones y procedimientos serán establecidos en el reglamento interno del Consejo.

PARÁGRAFO. El representante o delegado del IDPYBA, hará parte del comité de garantías para la elección previsto en el artículo séptimo de este decreto, con derecho a voz y voto para los fines de dicho comité.

ARTÍCULO SEXTO. Reunión.- El Consejo Local de Protección y Bienestar Animal se reunirá trimestralmente de manera ordinaria y de manera extraordinaria, por convocatoria de su presidente cuando las circunstancias así lo ameriten.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Comité de garantías para la elección.- Se establece como comité de garantías para la elección de delegados (as) y representantes no institucionales públicos, el integrado por los representantes de carácter institucional público nominados en el artículo tercero del Acuerdo 01 de 2017 y dos

delegados de espacios de participación afines a la protección y bienestar animal, designados por la Comisión Ambiental Local: uno integrante de ella y el segundo (a) de otra instancia.

Los dos últimos delegados participarán, exclusivamente para los fines del proceso electoral, con derecho a voz y voto.

Este comité se activará en fecha que estipule la presidencia del Consejo Local de Protección y Bienestar Animal, dentro del tiempo de difusión del proceso electoral, inscripción de candidatos a delegados y representantes no institucionales públicos y hasta plena elección de la totalidad de los mismos. De igual manera, cuando se requiera para reemplazar alguno de estos últimos.

El quórum para sesionar y decidir en este comité es el de la mitad más uno de sus integrantes.

PARÁGRAFO. Como garantía de transparencia del respectivo proceso de elección, la Alcaldía Local podrá invitar al Comité de garantías para la elección, a la Veeduría Distrital y/o a la Personería Local, quienes participarán según sus procedimientos especiales y contarán con los espacios que resulten necesarios para expresar su opinión y contribuir en la transparencia del mismo.

ARTÍCULO OCTAVO: Convocatoria para elección de delegados de carácter no institucional público.-

La presidencia del Consejo Local de PyBA coordinará la convocatoria pública y la difusión correspondiente para la elección de los delegados y representantes de carácter no institucional público previstos en el artículo tercero del Acuerdo 01 de 2017. En la convocatoria se darán a conocer, características, procedimiento, cronograma, lugar y fecha de la elección, del proceso electoral correspondiente.

PARÁGRAFO PRIMERO: La presidencia del Consejo Local de PYBA podrá invitar a la Registraduría Local para acompañar y apoyar la elección de los delegados, delegadas y representantes.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La coordinación y realización de las actividades previstas en este decreto a cargo de la presidencia del Consejo Local de Protección y Bienestar Animal de Engativá, queda a cargo del Referente local de medio ambiente.

ARTÍCULO NOVENO: Inscripción de aspirantes.- Las personas interesadas en participar como candidatos o candidatas en el proceso de elección de delegados o representantes no institucionales públicos del Consejo, deberán inscribirse previamente, diligenciando el formato aprobado por la presidencia del Consejo Local de PyBA, dentro del plazo previsto.

La presidencia del Consejo Local de PYBA dispondrá de una persona que realice el proceso de recibo de las inscripciones y pase al término del plazo para ellas, al comité de garantías para la elección de delegados y representantes.

PARÁGRAFO: De resultar necesario ampliar el término de inscripción para lograr candidatos de todas las organizaciones y personas previstas en el Acuerdo 01 de 2017, así lo dispondrá y dará a conocer públicamente la presidencia del Consejo Local de PYBA.

ARTÍCULO DÉCIMO: Requisitos para postularse y ser elegido delegado(a) o representante no institucional.- Son los previstos en el artículo cuarto, no hallarse en inhabilidad, incompatibilidad ni interdicción legal; avalarse como parte de uno de los grupos o sectores descritos en tal artículo y acreditar al momento de la inscripción:

- Domicilio en la localidad.
- Ejercicio de alguna actividad relacionada con protección y bienestar animal en Engativá durante un año continuo cuando menos, debidamente demostrada.

Los candidatos(as) deben presentar un plan de trabajo que indique los lineamientos que seguiría en el desempeño de su delegación, según formato que suministrará la presidencia del Consejo Local de PYBA.

ARTÍCULO DECIMOPRIMERO: Procedimiento de verificación y evaluación de requisitos de los (las) aspirantes.-

Una vez recibidos los documentos de inscripción de candidatos y al término del lapso otorgado para lo anterior, la presidencia del Consejo Local de PyBA convocará el Comité de Garantías para la Elección y en él se verificará el cumplimiento de requisitos, evaluarán y calificarán de uno (1) a diez (10) puntos los planes de trabajo.

Los resultados serán publicados, brindando oportunidad para interponer reclamo dentro de los tres días inmediatamente siguientes a tal comunicación. El reclamo será resuelto en única instancia por el Comité, mismo que dará a conocer su decisión final a la persona recurrente por el medio más expedito.

PARÁGRAFO PRIMERO: En la calificación del plan de trabajo, diez (10) es la excelencia y uno (1) total deficiencia y la misma se hará en formatos que se suministrarán previamente a los integrantes del Comité.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El Comité podrá avalar la participación en las elecciones, de un número máximo de diez delegados o representantes por cada uno de los seis comisionados de carácter no institucional público previstos en el artículo cuarto de este decreto.

ARTÍCULO DECIMOSEGUNDO: El proceso electoral se llevará a cabo en instalaciones de la Alcaldía Local de Engativá y/o en otras que eventualmente determine la organización electoral del mismo y su resultado debidamente comunicado a la opinión pública, como a las personas elegidas.

ARTÍCULO DECIMOTERCERO: Posesión de delegados y representantes. La posesión de consejeros y consejeras locales elegidos(as) tendrá lugar en sesión del Consejo Local de Protección y Bienestar Animal, a instancias de la presidencia del mismo y constará en el acta correspondiente.

PARÁGRAFO: De no inscribirse para la elección candidatos de alguna de las organizaciones de participación previstas en el artículo cuarto de este decreto o no poderse elegir válidamente alguno de los requeridos, una vez posesionados los elegidos el Consejo sesionará y designará los faltantes según el procedimiento que se establezca en el reglamento interno.

ARTÍCULO DECIMOCUARTO: Reclamos.- Los reclamos que se presenten respecto de los procesos de elección de delegados o representantes o su reemplazo, deberán ser dirigidos al Comité de garantías para la elección, en donde se resolverán en la sesión más próxima, con asesoría jurídica de la Alcaldía Local.

ARTÍCULO DECIMOQUINTO: Ausencias y reemplazo de delegados o representantes elegidos: Perderán la calidad de delegados o representantes elegidos ante el Consejo Local de Protección y Bienestar Animal, quienes falten a dos o más sesiones ordinarias, sin justificación debida presentada dentro de los cinco días inmediatamente siguientes al de la sesión; caso en el cual la representación se suplirá para el tiempo que reste del período, por el delegado o representante que siguió en votación, dentro de la respectiva organización, fundación, asociación o actividad, o, a falta de éste, por uno designado de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo decimotercero de este decreto.

ARTÍCULO DECIMOSEXTO: Financiación.- Los costos que se desprendan de las acciones propias de los procesos de información, convocatoria y elección de delegados y representantes no institucionales, serán asumidos en la medida de la disponibilidad y conformidad fiscal, con recursos instalados y eventualmente apropiados, de las instituciones públicas integrantes del Consejo y el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.

PARÁGRAFO: La realización de planes, programas y actividades que se establezcan en el Consejo Local de Protección y Bienestar Animal que requieran recursos materiales o económicos, implican la gestión

y obtención de ellos previamente de acuerdo con la normatividad vigente, en particular, teniendo en cuenta el Decreto 546 de 2016, por medio del cual se crea el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA y disposiciones que lo modifiquen o reemplacen, y según directrices distritales al respecto.

ARTÍCULO DECIMOSÉPTIMO. Vigencia.- El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Bogotá, D.C., a los doce (12) días del mes de octubre de dos mil diecisiete (2017).

PUBLÍQUESE Y CÚPLASE.

ÁNGELA VIANNEY ORTIZ ROLDÁN
Alcaldesa Local de Engativá

ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA

Decreto Local Número 015 **(Noviembre 22 de 2017)**

Por el cual se efectúa una modificación presupuestal en el Presupuesto de Inversión del Fondo de Desarrollo Local de Puente Aranda, para la vigencia 2017.

EL ALCALDE LOCAL DE PUENTE ARANDA
En uso de sus facultades legales y en especial la que le confiere el artículo 31 del Decreto 372 del 2010

CONSIDERANDO:

Que en virtud de lo establecido en el artículo 31 del Decreto 372 de 2010, el Alcalde Local mediante Decreto puede realizar los traslados presupuestales dentro del mismo agregado, previo concepto favorable de la secretaria Distrital de Hacienda.

Que mediante oficio 2017EE287303 del 21 de Noviembre de 2017, la Secretaria Distrital de Hacienda conceptuó favorablemente a la Modificación Presupuestal.

Que mediante oficio 2-2017-62998 de fecha 16 de Noviembre de 2017 la secretaria Distrital de Hacienda conceptuó favorablemente a la Modificación Presupuestal.

Que el Proyecto 1312 “**Fortalecimiento al desarrollo Local**” cuenta con recursos suficientes que no van a ser ejecutados en la vigencia y podrán ser trasladados

a otros proyectos que requieren recursos para el cumplimiento de sus metas

Que el Proyecto 1289 “**PROMOCION Y APOYO A LA PARTICIPACION CIUDADANA**” Cumplió con la meta esperada y sus recursos pueden ser ejecutados por otro proyecto

Que se hace necesario adicionar el proyecto 1286 : **APOYO ECONÓMICO PARA PERSONAS MAYORES EN LA LOCALIDAD PUENTE ARANDA**” con el fin de garantizar el pago de los meses restantes.

Que el proyecto 1286 “vejez feliz: Apoyo económico para personas mayores en la Localidad Puente Aran-

da requiere recursos para completar el cubrimiento de los beneficiarios

Que el proyecto 1290 “Democracia Urbana mas vías para todos” requiere recursos para poder intervenir mas segmentos viales en la localidad

Que en mérito de lo anterior expuesto

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: Efectúese unos contra créditos en el Presupuesto de Inversión del Fondo de Desarrollo Local de Puente Aranda para la Vigencia Fiscal 2017, por la suma de (\$657.805.870) de acuerdo al siguiente detalle:

016	Fondo desarrollo local puente Aranda	\$657.805.870
3 -3	INVERSION	\$657.805.870
3 3- 1	DIRECTA	\$657.805.870
3 3 -1 -15	Bogotá: Mejor para todos	\$657.805.870
3 - 3 -1- 15- 07	Eje transversal Gobierno legitimo, fortalecimiento local y eficiencia	\$657.805.870
3 - 3 -1- 15- 07 - 45	Gobernanza e influencia local, regional e internacional	\$615.805.870
3 - 3 -1- 15- 07-45 -1289	Promoción y apoyo a la participación ciudadana	\$615.805.870
3 - 3 -1- 15- 07-45 -1312	Fortalecimiento al desarrollo local	\$42.000.000
	TOTAL CONTRACREDITOS	\$657.805.870

ARTÍCULO SEGUNDO: Efectúese unos créditos en el Presupuesto de Inversión del Fondo de Desarrollo Local de Puente Aranda para la Vigencia Fiscal 2017, por la suma de (\$657.805.870.00) de acuerdo al siguiente detalle:

016	Fondo desarrollo local puente Aranda	\$657.805.870
3 -3	INVERSION	\$657.805.870
3 -3- 1	DIRECTA	\$657.805.870
3 -3- 1 - 15	Bogotá Mejor para todos	\$657.805.870
3 -3- 1 – 15 - 01	Pilar 1: Igualdad en calidad de vida	\$172.000.000
3- 3- 1- 15- 01-03	Igualdad y autonomía para una Bogotá incluyente	\$172.000.000
3 - 3 -1- 15- 01-03 -286	vejez feliz: Apoyo económico para personas mayores en la Localidad Puente Aranda	\$172.000.000
3 – 3 - 1- 15 - 02	Pilar 2 : Democracia Urbana	485.805.870
3 -3 - 1- 15 -02- 18	Mejor movilidad para todos	485.805.870
3-3-1-15-02-18-1290	Democracia Urbana mas vías para todos	485.805.870
	TOTAL CREDITOS	\$657.805.870

ARTÍCULO TERCERO: El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación

Dado en Bogotá, D.C., a los veintidós (22) días del mes de noviembre de dos mil diecisiete (2017).

COMUNÍQUESE PUBLÍQUESE Y CÚPLASE.

JOSÉ MARTÍN CADENA GARZÓN
ALCALDE LOCAL (E.)