

CIRCULAR 098 DE 2015

(Julio 06)

Para: ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL QUE FUNCIONAN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DE LA RED CADE: COLPENSIONES, FONDO NACIONAL DE AHORRO (FNA), COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL, MINISTERIO DE TRABAJO, DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN), CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA, CÁMARA DE COMERCIO, ASOPAGOS, PREVISORA S.A. Y POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

De: SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

Asunto: USO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ASIGNACION DE TURNOS - SAT.

Respetados/as Doctores/as:

El artículo [209](#) de la Constitución Política de Colombia, establece que la función administrativa se encuentra al servicio de los intereses generales, y se desarrolla bajo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, y de igual manera, que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Por su parte, la Ley [1266](#) de 2008¹, tiene como objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo [15](#) de la Constitución Política, y a su vez el derecho a la información establecido en el artículo [20](#) de dicha Constitución, respectivamente.

A su vez, el artículo [1°](#) del Decreto Nacional 2623 de 2009, creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano - SNSC, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano, y determinó dentro de sus objetivos *"Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan"* y asimismo, *"Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas."*

Igualmente, el artículo [10](#) del Acuerdo Distrital 257 de 2006² establece que *"La Administración Distrital actuará a través de su organización administrativa de manera armónica para la realización de sus fines y para hacer eficiente e integral la gestión pública distrital, mediante la articulación de programas, proyectos y acciones administrativas, a nivel interinstitucional, sectorial, intersectorial y transectorial."*

Del mismo modo, la Política de (sic) Pública de Servicio a la Ciudadanía de Bogotá, D.C.³ tiene como *"objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida."*

En este sentido, a efecto de optimizar el buen uso del Sistema SAT, es pertinente que tengan en cuenta las siguientes disposiciones en la prestación de servicios que se lleva a cabo en los (sic) RED CADE, SUPERCADÉ y RAPICADÉ:

1. Mantener un compromiso constante en el buen uso del sistema de asignación de turnos, el cual permitirá a las comisiones intersectoriales de servicio al ciudadano, las entidades participantes y a los demás actores; mejorar el portafolio de servicios a la ciudadanía, optimizando la carga operativa de los puntos de contacto y definiendo de manera efectiva la necesidad de servicios demandados por la ciudadanía, con el objeto de garantizar la calidad y calidez de nuestro servicio.

De igual manera, con la implementación y el buen uso del Sistema SAT, se permitirá optimizar los tiempos de atención a la ciudadanía, toda vez que con la asignación de un turno podrá realizar todos los trámites que requiera.

2. Realizar el proceso de registro de ciudadanos de manera adecuada, a fin de facilitar la identificación de los usuarios y optimizar el servicio, lo cual le permitirá a la ciudadanía ingresar con mayor facilidad al portafolio de servicios digitales de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en los sistemas como el SuperCADE Virtual, la Guía de Trámites y Servicios, y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, entre otros.

3. Fortalecer los niveles del (sic) atención por trámite en cada una de las entidades y servicios que hacen parte de la RED CADE y SuperCADE, a efecto de:

*Definir indicadores de atención, notificaciones y alarmas.

*Definir planes conjuntos para optimizar el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.

*Establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Finalmente, y en virtud de lo expuesto, de manera atenta, me permito invitarlos a socializar la presente Circular en las entidades a su cargo con los/as servidores/as que prestan sus servicios en la RED CADE, con el propósito de mejorar y brindar una atención más personalizada e identificar las necesidades más comunes de la ciudadanía.

Cordialmente,

MARTHA LUCÍA ZAMORA ÁVILA

Secretaría General

NOTAS DE PIE DE PÁGINA

¹ *"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".*

² *"Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones".*

³ Decreto Distrital 197 de 2014.

Proyectó: María Alejandra Ribero / Jacqueline Aranguren Pire / Santiago Sandoval Bautista.

Revisó: Nubia Elsy Gómez Meza.

Aprobó: Nubia Rodríguez Rubio - Walter Acosta Barreto.