

**CIRCULAR N° 009**  
(29 de marzo de 2010)

**PARA:** Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Unidades Administrativas Especiales y Establecimientos Públicos, Gerentes de Empresas Industriales y Comerciales, Sociedades Limitadas o por Acciones Públicas y Empresas Sociales del Estado, Alcaldes Locales, Personero, Veedora, Contralor Distrital y Rector Ente Autónomo Universitario

**DE:** Director Distrital de Presupuesto

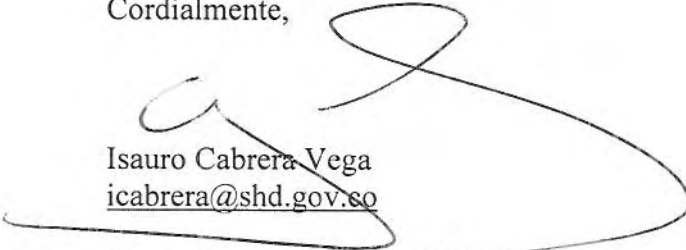
**ASUNTO:** Lineamientos de Política para la Programación Presupuestal Vigencia 2011

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 20 del Decreto 714 de 1996, adjunto el documento con los Lineamientos de Política para la Programación Presupuestal de la vigencia 2011. Estos Lineamientos fueron estudiados y analizados por el Consejo Distrital de Política Económica y Fiscal – CONFIS, en la reunión N° 4 de marzo 11 de 2010 e impartidos por el Alcalde Mayor de Bogotá.

Este documento se puede consultar además en medio magnético en la página web de la Secretaría Distrital de Hacienda, en el siguiente vínculo:  
[http://www.shd.gov.co/portal/page/portal/portal\\_internet/presupuesto/circulares\\_pre](http://www.shd.gov.co/portal/page/portal/portal_internet/presupuesto/circulares_pre)

Como complemento y desarrollo de estas directrices, la Secretaría Distrital de Hacienda – Dirección Distrital de Presupuesto enviará próximamente la información adicional como el calendario de programación presupuestal y demás instructivos que se produzcan en desarrollo de este proceso presupuestal.

Cordialmente,

  
Isauro Cabrera Vega  
[icabrera@shd.gov.co](mailto:icabrera@shd.gov.co)

Anexo: documento en nueve (9) folios









ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D. C.

**LINEAMIENTOS DE POLÍTICA PARA LA PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA  
2011**

**I. PRESENTACIÓN**

En cumplimiento del artículo 20<sup>1</sup> del Estatuto Orgánico del Presupuesto Distrital, y en desarrollo del programa "Gerencia en el gasto público"<sup>2</sup> del objetivo estructurante "Finanzas Sostenibles" del Plan de Desarrollo "Bogotá Positiva: Para Vivir Mejor", se presentan los lineamientos de política para la elaboración del Presupuesto para la vigencia 2011.

La programación del presupuesto para el año 2011 deberá adelantarse con base en el objetivo general y los principios de política y de acción definidos en el Plan de Desarrollo "Bogotá Positiva: Para Vivir Mejor", en el marco de los instrumentos de planeación de mayor jerarquía y en concordancia con la disponibilidad de recursos, de acuerdo con lo establecido en el Marco Fiscal de Mediano Plazo y el Marco de Gasto de Mediano Plazo, lo cual permite tener las herramientas necesarias para priorizar y dar cumplimiento a las metas establecidas en el Plan de Desarrollo.

**II. LINEAMIENTOS PARA LA PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL DE LA VIGENCIA 2011**

**1. MARCO FISCAL DE MEDIANO PLAZO**

Para la elaboración del Presupuesto las entidades y sectores deberán tener en cuenta lo establecido en el artículo 5° de la Ley 819 de 2003 y suministrar de manera oportuna la información que conforma el Marco Fiscal de Mediano Plazo, la adecuada proyección de los ingresos, el impacto que conlleva la constitución de reservas de la vigencia 2010 en el presupuesto del año 2011, el endeudamiento, el reconocimiento y la programación de las contingencias a su cargo.

Las Empresas Industriales y Comerciales, mixtas y por acciones en donde el Distrito tiene una participación mayoritaria deberán hacer todos los esfuerzos posibles para seguir generando utilidades que le garanticen al Distrito, como mínimo, las partidas incluidas en el Plan de

<sup>1</sup> El artículo 20 del Decreto Distrital 714 de 1996 dispone que escuchado el Consejo Distrital de Política Económica y Fiscal, el Alcalde Mayor definirá por escrito, y remitirá a los Organismos competentes, antes del primero (1) de abril de cada año, los objetivos y las metas que se deben tener en cuenta en la elaboración del Presupuesto Anual.

<sup>2</sup> El numeral 1° del artículo 31 del Acuerdo 308 de 2008 "Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá, D. C., 2008 – 2012 "Bogotá Positiva: Para Vivir Mejor", señala que la gerencia en el gasto público busca orientar los ejercicios de planeación y programación presupuestal de acuerdo con los resultados de sostenibilidad financiera, las acciones de control y el seguimiento integral del gasto público.



Cra. 8ª No. 10 – 65

Tel. 3813000

www.bogota.gov.co

Información: Línea 195

2211600-FT-012. Versión 04

Certificado N° CO-SCS107-1

Gerencia Distrital de Gestión y Planeación de acuerdo a los estándares públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Certificado N° CO-SCS107-2

Atención al ciudadano y gestión de los recursos humanos, de acuerdo a los estándares públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.







ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D. C.

Desarrollo "Bogotá Positiva: Para Vivir Mejor". Cualquier operación estratégica que efectúen estas Empresas deberá estar en el marco de la maximización de utilidades para el Distrito sin detrimento de la prestación de los servicios ni de su sostenibilidad a mediano y largo plazo.

## 2. SUPUESTOS MACROECONÓMICOS

Las proyecciones de las principales variables de la economía, que las entidades deben tener en cuenta en la programación presupuestal para la vigencia fiscal 2011, podrán ser consultadas en la página Web de la Secretaría Distrital de Hacienda, en el link [http://www.shd.gov.co/portal/page/portal/portal\\_internet/presupuesto/lineamientos\\_pre/supuestos\\_macroeconomicos.pdf](http://www.shd.gov.co/portal/page/portal/portal_internet/presupuesto/lineamientos_pre/supuestos_macroeconomicos.pdf), esto con el fin de mantener actualizadas dichas variables.

## 3. CRITERIOS PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL 2011

### 3.1 Criterios para la programación de los ingresos

Los Establecimientos Públicos, las Unidades Administrativas Especiales, las Empresas Industriales y Comerciales, las Empresas Sociales del Estado y las Sociedades por Acciones, intensificarán su labor en el fortalecimiento de los recursos propios que permitan mejorar su recaudo, administración y gestión con el fin de financiar sus gastos y contribuir en el financiamiento de los programas y proyectos contemplados en la inversión del Plan de Desarrollo.

### 3.2 Criterios para la programación de los gastos

Se deberán elaborar presupuestos realistas, presupuestar todos los gastos de mantenimiento, acabar con el desperdicio, mejorar el manejo y control de los inventarios, limitar los suministros a mínimos razonables buscando lograr mayor austeridad en el gasto dadas las actuales circunstancias de las finanzas del distrito, así como estimar todos los gastos contingentes y definir mecanismos técnicos claros en la cuantificación de lo que se debe apropiar por este concepto en cada vigencia fiscal de acuerdo con su exigibilidad y probabilidad de ocurrencia.

#### 3.2.1 Vigencias Futuras

En estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 819 de 2003, **no es posible solicitar autorización de vigencias futuras, excepto para la celebración de**



Certificado N° CO-SCS107-1

Grupos Decimales verificados y validados con respecto a los servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor del Distrito de Bogotá D.C.

Certificado N° CO-SCS107-2

Atención al cliente y atención al ciudadano, gestión, organización, cumplimiento de obligaciones, gestión de recursos y cumplimiento de las responsabilidades, en relación de los servicios públicos de la Alcaldía Mayor del Distrito de Bogotá D.C.







ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D. C.

**operaciones conexas de crédito público**, teniendo en cuenta que la vigencia 2011 es el último año del presente Gobierno.

### 3.2.2 Criterios específicos de asignación del gasto

Para la programación de los gastos que se pretenden ejecutar en la siguiente vigencia fiscal, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La asignación del presupuesto 2011, se efectuará de acuerdo con las prioridades del Plan de Desarrollo, la planeación de los procesos de contratación en curso de 2010 y los que de acuerdo con la información de las entidades pueden ser iniciados en la segunda mitad de 2011 para ser ejecutados en los tres primeros meses del año 2012.
- Se debe planear desde ya lo que se ejecutará en la siguiente vigencia, de tal manera que los procesos de contratación se legalicen por tarde durante los cuatro primeros meses del año y ejecutar el presupuesto durante el segundo semestre para garantizar que al cierre de la vigencia 2011 se estén entregando los bienes y servicios establecidos en el Plan de Desarrollo. Es importante recordar que este proceso requiere un trabajo coordinado con las Secretarías cabeza de sector y sus entidades adscritas y vinculadas para la consolidación de los Objetivos Estructurantes y los proyectos prioritarios que se ejecutarán en la próxima vigencia y en lo que resta de este período de gobierno.
- Proyectar los gastos corrientes aplicando una política de control y austeridad del gasto para mantener los límites exigidos por la Ley de Saneamiento Fiscal (Ley 617 de 2000), para lo cual se deberán priorizar los gastos y se eliminarán aquellos que no sean indispensables para destinar dichos recursos a la ejecución de inversiones fundamentales y/o prioritarias de acuerdo al Plan de Desarrollo.
- La programación de los gastos generales para el año 2011 debe corresponder a lo que efectivamente se prevé ejecutar al cierre de la vigencia y se debe realizar con base en el análisis de Gastos Generales Esenciales, en coordinación con la Secretaría Distrital de Hacienda – Dirección Distrital de Presupuesto, para dejar la constitución de reservas presupuestales en obligaciones que estrictamente requieran pasar de la vigencia.

Las entidades deberán presupuestar en gastos generales artículos de oficina, papelería y consumibles de cómputo, conservando los niveles para su operación normal, reforzando las medidas administrativas existentes para optimizar el gasto corriente. Se reitera la importancia



Cra. 8ª No. 10 – 65

Tel. 3813000

[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)

Información: Línea 195

2211600-FT-012. Versión 04

Certificado N° CO-SCS107-1

Grupos Decisorios verificados y validados con respecto a los verticales públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Certificado N° CO-SCS107-2

Atención al ciudadano en los grupos, canales, sugerencias, solicitudes de información, gestión de quejas y reclamos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.







ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D. C.

de establecer mecanismos de control con el propósito de racionalizar el consumo de los mismos, sujetándose a las disposiciones de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria

- En la Administración Central el incremento salarial será fijado por el Alcalde Mayor, conforme a los límites máximos que fije el Gobierno Nacional y en especial considerando lo establecido en el parágrafo del artículo 12 de la Ley 4ª de 1992 y la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre el tema y al acuerdo que se defina con las organizaciones sindicales. El incremento salarial aplicable a las entidades descentralizadas será adoptado por sus juntas directivas y tendrá como límite máximo el aprobado para la Administración Central. Para el caso de las convenciones colectivas que beneficien a los trabajadores oficiales distritales, las negociaciones se realizarán bajo las directrices que determine el CONFIS Distrital.
- Garantizar los recursos necesarios para cubrir el pago de las sentencias judiciales que tengan impacto financiero, dando cumplimiento a los compromisos surgidos de los fallos proferidos por las instancias establecidas para tal fin.

### 3.2.3 Criterios para el endeudamiento y los pasivos contingentes

Para el año 2011, la Secretaría Distrital de Hacienda - Dirección Distrital de Crédito Público propenderá por minimizar el impacto de la volatilidad en variables macroeconómicas como la tasa de cambio y de interés. Para ello se estudiarán mecanismos de cobertura y de manejo de deuda que permitan fijar el servicio de la deuda y mantener o aumentar el porcentaje de la misma que está denominada en pesos.

Todo el plan de endeudamiento se diseñará teniendo como punto de referencia la disponibilidad de recursos del Distrito y como objetivo la optimización del nivel de disponible en la Caja.

Por otra parte, es necesario recordar la corresponsabilidad que tienen las entidades en la planeación y ejecución de sus presupuestos y aquellas entidades que son ejecutoras de inversión con recursos del crédito en el sentido de comprometer y girar estos recursos oportunamente para minimizar los costos de financiación, ocasionados por el pago de intereses y comisiones.

**Pasivos contingentes:** De conformidad con la Ley 448 de 1998 reglamentada por el Decreto Nacional 423 de 2001, la Ley 819 de 2003 y el Decreto Nacional 3800 de 2005, se deberán







ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D. C.

incluir en el servicio de la deuda las apropiaciones necesarias para cubrir las posibles pérdidas por las obligaciones contingentes pactadas contractualmente a cargo de cada entidad.

Así mismo, de conformidad con el Decreto Distrital 175 de 2004, y las Resoluciones 866 de 2004 y 303 de 2007 de la Secretaría Distrital de Hacienda, las entidades distritales habiendo adoptado e implementado el proceso básico de la gestión de las obligaciones contingentes, deberán evaluar la viabilidad de hacer las respectivas apropiaciones presupuestales para cubrir el impacto futuro de las obligaciones contingentes explícitas a su cargo.

### 3.2.4 Otros criterios para Empresas Sociales del Estado

La Secretaría Distrital de Salud, el Fondo Financiero Distrital de Salud y las Empresas Sociales del Estado, continuaran con la definición de las estrategias necesarias, que permitan alcanzar la cobertura universal de aseguramiento en los niveles I, II y III del Sisbén de las personas que cumplan con los requisitos para la afiliación al Sistema y la unificación de los planes de beneficios para Bogotá.

Estas estrategias deben permitir que en la programación presupuestal, se consideren claramente las fuentes de financiación y la generación real de ingresos, con el propósito de mantener el equilibrio operacional y la sostenibilidad financiera y social; acompañado de una política de control y racionalización en gastos de funcionamiento, gastos de operación y gastos de inversión, buscando que estos últimos, cuando se trate de obras de infraestructura garanticen la financiación total, con el ánimo de evitar obras inconclusas.

Adicionalmente, se debe afianzar la disciplina presupuestal en las ESE, de tal forma que se adopten las acciones contempladas en el Estatuto Orgánico del Presupuesto, suspendiendo oportunamente aquellas apropiaciones financiadas con ingreso cuyo recaudo no se va a lograr, a la vez que no se asuman compromisos sin apropiación y no se efectúen pagos por fuera de la Programación Anual de Caja - PAC.

Cuando se obtengan ingresos extraordinarios, los mismos deben destinarse prioritariamente a cubrir los déficit que se hayan generado en vigencias anteriores; a su vez se debe profundizar en el diseño de estrategias financieras y técnicas para impedir el crecimiento de la cartera de difícil cobro.

### 3.2.5 Programación de gastos de inversión



Certificado N° CO-SCS107-1  
Grupos Organizativos social y cultural con respecto a los servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de Bogotá D.C.

Certificado N° CO-SCS107-2  
Atención al usuario (servicio al cliente) en los procesos de atención de las solicitudes, gestión de quejas y reclamos de los ciudadanos con respecto a los servicios de los sistemas administrativos de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.







ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D. C.

Las inversiones deben estar vinculadas al estricto cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Ordenamiento Territorial, planes maestros, operaciones estratégicas y el Plan de Desarrollo "Bogotá Positiva: Para Vivir Mejor", de acuerdo con el propósito fundamental de los objetivos estructurantes, pero éstas deben ser focalizadas dando prioridad a los gastos sociales, además de estar caracterizadas bajo los enfoques poblacional, territorial y de derechos.

### 3.2.5.1 Criterios específicos para la programación de gastos de inversión

Las entidades deben efectuar un ejercicio de priorización del gasto de inversión por cuanto los recursos previstos para el 2011 se verán disminuidos para cubrir el déficit presupuestal de la vigencia 2009. Al momento de programar recursos de inversión debe seguirse entre otros los siguientes criterios:

- La asignación de los recursos de inversión debe tratar de garantizar el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo que atienden condiciones sociales de mayor relevancia al igual que las inversiones relacionadas con la primera línea del Metro y el proyecto SITP.
- Asignar los recursos suficientes para mantener las metas del plan de desarrollo cumplidas, sin aumentar su nivel de cumplimiento, para reasignar los recursos a aquellas metas que presentan niveles bajos de avance.
- Revisar la importancia estratégica de aquellas metas que actualmente cuentan con bajo cumplimiento, de forma tal que se concentren los recursos en generar impacto en la ciudadanía.
- Garantizar que los bienes, productos o servicios se entreguen a la comunidad durante la vigencia 2011.
- Asignar en el Presupuesto los recursos para terminar las obras inconclusas<sup>3</sup>, si hubiere lugar a ello. Los recursos que se asignen para este fin, no podrán ser contracreditados.
- Analizar la pertinencia de las inversiones en diseños, estudios, y/o consultorías, de forma tal que la inversión se priorice en aquellos proyectos que provean a la comunidad de bienes y/o servicios.
- Orientar la inversión teniendo en cuenta los diferentes instrumentos de planeación con que cuenta la ciudad: Plan de Ordenamiento Territorial, planes maestros, operaciones estratégicas.
- Atender las diferentes normas relacionadas con la inversión focalizada en infancia y adolescencia y población desplazada.

<sup>3</sup> Se entiende por obras inconclusas, aquellas obras que se caracterizan por no haber sido concluidas y que sin la terminación de los aspectos pendientes por construir no adquieren la caracterización de utilizables, habitables o de cumplir con el objetivo para lo cual fueron construidas.



Certificado N° CO-SCS107-1

Grupo Distribuidora verbal y escrita con respecto a los servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Certificado N° CO-SCS107-2

Atención al cliente (información, quejas, reclamos, sugerencias, canales de información, gestión de riesgos) y cumplimiento de los compromisos adquiridos y resultados de los indicadores correspondientes. Distribuido.







ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D. C.

- La asignación de los recursos en el Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI) del 2011 se hará únicamente para aquellos Proyectos de Inversión que se encuentren debidamente registrados y actualizados en el Banco Distrital de Programas y Proyectos.

**3.2.6 Territorialización de las Inversiones**

Las entidades deben señalar en el territorio las inversiones realizadas en bienes y/o servicios entregados a la ciudadanía. Los territorios donde se localice la inversión pueden estar a nivel de toda la localidad o en un punto geográfico de la ciudad.

El ejercicio de territorialización debe hacerse para inversiones consistentes en construcción, rehabilitación, mantenimiento de vías, parques, equipamientos, entre otros. También debe realizarse para las inversiones que realiza el Distrito asociadas a la inversión social, como por ejemplo la operación de las instituciones educativas.

En los casos en los que las inversiones en el territorio cuenten con participación de la ciudadanía, se recomienda iniciar el proceso de concertación con suficiente antelación. Esto le permitirá a la entidad poder ubicar las inversiones de una manera más precisa y de acuerdo a las necesidades de las localidades.

**3.2.6.1 Inversión en las localidades**

De acuerdo con la estructura definida para el Plan de Desarrollo Distrital, sobre la cual las localidades formularon sus planes de desarrollo, la inversión para la vigencia 2011 deberá optimizarse a través de esquemas de cofinanciación entre el gobierno distrital y las administraciones locales. Esto permitirá que se potencialicen los recursos de los Fondos de Desarrollo Local como contrapartidas, en proyectos de educación, salud, vivienda e integración social, entre otros, que generen impacto social, contribuyan a disminuir la pobreza y articulen los procesos de planeación distrital y local.

Por lo anterior, las localidades deberán hacer uso eficiente de los recursos disponibles y asignarlos para costear las nuevas inversiones y para sostener los proyectos estratégicos que se deban adelantar de acuerdo con las características propias y las necesidades de cada localidad. Para esto es importante que los gobiernos locales formulen los proyectos de inversión dentro del marco de Plan de Desarrollo y dirijan sus acciones a:

- Orientar la inversión hacia aquellos bienes y servicios que respondan a las expectativas y necesidades identificadas por la ciudadanía.



Certificado N° CO-SCS107-1  
Gestión Decisoria verbal y mediada con respecto a los servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Certificado N° CO-SCS107-2  
Atención al ciudadano (call center), en línea, en persona, mediante canales de información, gestión de quejas y reclamos de los consumidores, sin respuesta, estado de los reclamos correspondientes. Decididos.







ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D. C.

- Priorizar las inversiones a la entrega y/o al mantenimiento de bienes y servicios, previendo los gastos que garanticen su sostenibilidad en el mediano y largo plazo.
- Fortalecer la gestión para ejecutar la inversión 2011, disminuyendo sustancialmente las obligaciones por pagar. Especialmente, se presupuestarán los recursos necesarios para garantizar aquellas inversiones permanentes, sin superar un cubrimiento superior a 2 meses de la vigencia 2012, con el presupuesto del 2011.
- Utilizar los mecanismos de complementariedad, subsidiariedad y concurrencia, con las entidades de la Administración Distrital, para la provisión de bienes y servicios destinados a poblaciones en condiciones especiales o de vulnerabilidad.
- Adelantar sus inversiones en coordinación y concordancia con las políticas y competencias de las entidades distritales, con el fin de lograr la optimización de los recursos.
- Garantizar la vinculación y participación activa del sector privado en la realización de proyectos, especialmente en aquellos que generen impacto en las zonas donde éste tiene presencia o participación económica y contribuya al desarrollo y la generación de empleo e ingresos.
- Las Localidades deben efectuar las gestiones pertinentes para ejecutar el 100% de las apropiaciones asignadas para la vigencia 2011, teniendo en cuenta que dadas las restricciones de recursos si se obtienen excedentes financieros estos no necesariamente serán asignados a las localidades que los generen.

Para lograr estos propósitos, las entidades distritales deberán apoyar técnicamente a las localidades de acuerdo con las prioridades y responsabilidades de éstas últimas en materia de contratación, las prioridades y las metas establecidas en los Planes de Desarrollo Distrital y Locales. Las localidades a su vez deberán concurrir con sus recursos en aquellos proyectos que las entidades distritales ejecuten en ellas, para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Administración Distrital y entregar los resultados esperados por la ciudadanía en cada una de las localidades.

Tener en cuenta las disposiciones del Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002, que contempla tanto derechos y deberes de los servidores públicos, como prohibiciones y sanciones cuando se cometan faltas disciplinarias. En el tema presupuestal, dicho Código establece faltas gravísimas que ameritan una sanción, entre otras:



Certificado N° CO-SCS107-1

Gestión Disciplinaria, control y custodia con respecto a los servidores públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Certificado N° CO-SCS107-2

Atención al cliente y atención de quejas, en forma expeditiva, oportuna de información, gestión de recursos y cumplimiento de los compromisos sin respuesta, recibidos de los ciudadanos correspondientes a las Entidades Distritales.







ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D. C.

- No adoptar las acciones establecidas en el Estatuto Orgánico de Presupuesto, cuando las apropiaciones de gasto sean superiores al recaudo efectivo de los ingresos.
- No incluir las apropiaciones para atender las obligaciones adquiridas.
- Utilizar indebidamente las rentas de destinación específica.
- Asumir compromisos sin apropiación o en exceso del saldo disponible y del PAC autorizado.
- No efectuar oportunamente los pagos por cesantías, aportes y seguridad social.

Bogotá, D.C.,

**SAMUEL MORENO ROJAS**  
Alcalde Mayor de Bogotá D.C.

Proyectó: Piedad Muñoz Rojas/ Martha García/ Andres Agudelo  
Revisó: Nubia Mahecha/ Alejandro Herreña/ Juan Carlos Thomas/ Isaura Cabrera Vega/ Cristina Arango  
Aprobó: Juan Ricardo Ortega López



Cra. 8ª No. 10 – 65

Tel. 3813000

[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)

Información: Línea 195

2211600-FT-012. Versión 04

Certificado N° CO-SGS107-1

Gestión Despliegue verbal y escrito con respecto a los servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Certificado N° CO-SGS107-2

Atención y el reconocimiento de quejas, reclamos sugerencias, solicitudes de información, gestión de reservas y seguimiento de los requerimientos sin responder, recibidos de los ciudadanos con respecto a las Unidades Operativas.





