

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 010 DE ABRIL 12 DE 2010

Por la cual se adopta la versión 4.0 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición y se dictan otras disposiciones

Derogada por la R.R. No. 011 de 31-03-2011

EL CONTRALOR DE BOGOTÁ D. C.

En ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las que le confiere el artículo 6 del Acuerdo 361 de 2009; y

CONSIDERANDO

De conformidad con los literales b) y l) del artículo 4 de la Ley 87 de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”, se deben implementar como elementos del sistema de control interno institucional la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos, así como la simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Que el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005 estableció la obligatoriedad de adoptar el modelo estándar de control interno MECI para el Estado Colombiano, con el fin de fortalecer la estructura de control en las entidades públicas, en cumplimiento de esta norma, la Contraloría de Bogotá, D.C., expidió la Resolución Reglamentaria 013 de 12 de junio de 2006, adoptando dicho modelo.

Que el MECI contiene como elemento del subsistema de control de gestión, la información primaria, que corresponde al conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la organización está en permanente contacto y establece que la principal fuente de información primaria es la ciudadanía, frente a la cual se puede acceder a través de la implementación de mecanismos de atención de quejas y reclamos.

Que el MECI contiene entre otros elementos del subsistema de control de gestión, los procedimientos, conformados por el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso controlando las acciones que requiere la operación de la Contraloría de Bogotá, D.C., y el Manual de Procedimientos como una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 010 DE ABRIL 12 DE 2010

Por la cual se adopta la versión 4.0 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición y se dictan otras disposiciones

administrativa, propiciando la realización del trabajo bajo un lenguaje común a todos los servidores públicos.

Que el Acuerdo 361 del 6 de enero de 2009: "Por el cual se organiza la Contraloría de Bogotá, D. C., se determinan las funciones por dependencias, se fijan los principios generales inherentes a su organización y funcionamiento y se dictan otras disposiciones", en su Artículo 6 establece que: *"En ejercicio de su autonomía administrativa le corresponde a la Contraloría de Bogotá, D.C., definir todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones en armonía con los principios consagrados en la Constitución, las leyes y en este Acuerdo"*.

Que conforme a lo establecido en los numerales 14, 15 y 16 del artículo 29 del Acuerdo Distrital 361 de 2009, le corresponde a la Dirección de Apoyo al Despacho: dirigir la recepción, sistematización y evaluación de las peticiones ciudadanas sobre los temas relacionados con el ejercicio misional y la gestión de la Entidad, encausándolas hacia las dependencias competentes, e informar y difundir los resultados de la acción de la Contraloría de Bogotá, D. C., frente a las denuncias de la ciudadanía; efectuar el seguimiento de las quejas y denuncias derivadas de las acciones ciudadanas de acuerdo con la información que suministren sobre el particular las dependencias competentes y organizar y coordinar el sistema de quejas y reclamos de la Contraloría de Bogotá, D.C.

Que el numeral 9 del artículo 37 *ibidem*, consagra como una de las funciones de la Dirección de Planeación, *"Realizar la revisión técnica de los planes, documentos y procedimientos que adopte la entidad, para asegurar la armonización, implementación y evaluación de los mismos"*.

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55, establece *"Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo."*

Que de acuerdo a lo previsto en el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, la Contraloría de Bogotá D.C., debe expedir la reglamentación interna para el trámite de las quejas, reclamos y denuncias interpuestas por la ciudadanía, en ejercicio del derecho constitucional de petición, y la manera de recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo.

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 010 DE ABRIL 12 DE 2010

Por la cual se adopta la versión 4.0 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición y se dictan otras disposiciones

Que la racionalización de los trámites, métodos y procedimientos se constituye en una herramienta fundamental para el sistema de gestión de la calidad y el mejoramiento de la función pública, al facilitar el cumplimiento de las funciones y objetivos institucionales, la delimitación de responsabilidades, la inducción del empleado en su puesto de trabajo, la definición de controles internos y el desarrollo de los sistemas de información en los procesos misionales y administrativos de la entidad.

Que el artículo 3 de la Ley 962 de 2005, establece: Las personas, en sus relaciones con la administración pública, tienen los siguientes derechos los cuales ejercerán directamente y sin apoderado:

A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo; conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos; abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión; acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y las leyes; ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones; a exigir el cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente y a cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Que mediante Resolución Reglamentaria 031 de Julio 21 de 2005 se adoptó la versión 3.0 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición y se dictan otras disposiciones, el cual requiere ser modificado teniendo en cuenta las nuevas disposiciones de orden legal y la aplicación de los sistema de Información para la Gestión y Control de los Derechos de Petición - PQR, desarrollados para garantizar mayor celeridad, organización y eficacia al trámite de las peticiones interpuestas por la ciudadanía, el Concejo distrital entre otros.

Que mediante Resolución 019 de 2009 se creó el Centro de Atención al ciudadano como órgano interno de la atención al usuario el cual queda adscrito a la Dirección de apoyo al Despacho, cuyo objeto es el de orientar al ciudadano que en ejercicio del derecho de petición- DPC- acuda a la Contraloría; hacer seguimiento y análisis de los

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 010 DE ABRIL 12 DE 2010

Por la cual se adopta la versión 4.0 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición y se dictan otras disposiciones

derechos de petición interpuestos y definir criterios que permitan mayor efectividad y celeridad en el trámite interno del derecho de petición de competencia de la entidad.

Que mediante Resolución Reglamentaria 031 de Julio 21 de 2005 se Constituyó el observatorio del Sistema de Información para la Gestión y Control de los Derechos de Petición – PQR, como órgano interno de carácter consultivo, cuyo objeto es el de hacer seguimiento y análisis de los derechos de petición interpuestos y su impacto en ejercicio del control fiscal, fijar lineamientos de auditoría y definir criterios que permitan mayor efectividad y celeridad en el trámite interno del derecho de petición de competencia de la Contraloría Distrital y de los que son trasladados a otras entidades por no ser de nuestra competencia. Objeto que se constituye en un componente del Centro de Atención al Ciudadano, por lo cual por sustracción de materia se debe eliminar el Observatorio.

Teniendo en cuenta que el procedimiento que se adopta fue objeto de revisión y aprobación por las dependencias competentes.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO.- Adoptar la versión 4.0 del procedimiento para la recepción y trámite de derechos de petición, relacionado con el Proceso Enlace con Clientes, el cual se incorpora a este acto administrativo para todos los efectos legales.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en esta resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones del título primero del Código Contencioso Administrativo y las normas que lo modifiquen.

ARTÍCULO TERCERO.- Suprimir el Observatorio del Sistema de Información para la Gestión y Control de los Derechos de Petición – PQR, constituido mediante resolución reglamentaria 031 de 2005, cuyas funciones son asumidas por el Centro de Atención al Ciudadano de conformidad con lo establecido en la Resolución Reglamentaria No. 019 de Julio 28 de 2009.

ARTÍCULO CUARTO.- La Oficina de Asuntos Disciplinarios, tramitará las quejas y reclamos que se presenten sobre conductas disciplinables de los servidores públicos de la Contraloría de Bogotá D. C. y presentará dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes al Contralor o cuando éste lo requiera, un informe que contenga lo siguiente:

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 010 DE ABRIL 12 DE 2010

Por la cual se adopta la versión 4.0 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición y se dictan otras disposiciones

- ✓ Relación condensada de las principales quejas y reclamos, así como la solución que se les dio.
- ✓ Seguimiento a las quejas y reclamos que los ciudadanos presenten sobre conductas disciplinables de los servidores públicos a cargo de la Contraloría Distrital.
- ✓ Recomendaciones que tengan por objeto mejorar el servicio prestado por la entidad, para garantizar una debida y oportuna atención al ciudadano.

ARTÍCULO QUINTO.- Delegar en la Dirección de Planeación, en coordinación con las direcciones competentes, la actualización del procedimiento adoptado.

ARTÍCULO SEXTO -. Es responsabilidad de los Directores de Control Social y Desarrollo Local, de Apoyo al Despacho, y la Oficina Asesora de Comunicaciones, en coordinación con la Dirección de Informática, velar por la administración, divulgación, presentación, capacitación y mejoramiento del procedimiento adoptado.

PARÁGRAFO:- Para tal efecto, se podrán establecer puntos de atención descentralizada del CAC que permitan orientar al ciudadano que en ejercicio del derecho de petición acuda a la Contraloría de Bogotá, así como recepcionar y remitir los DPC al punto central del CAC.

ARTÍCULO SEPTIMO. – Corresponde a la Dirección de Informática, en coordinación con la Dirección de Apoyo al Despacho por intermedio del Centro de Atención al Ciudadano, prestar el apoyo técnico necesario a las dependencias de la entidad para la aplicación del sistema PQR.

PARAGRAFO.- La capacitación en el uso del sistema PQR, estará a cargo de la Dirección de Informática, así como la expedición y entrega del Manual del Usuario del nuevo aplicativo.

ARTÍCULO OCTAVO.- La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución Reglamentaria No. 031 de julio 21 de 2005, expedida por la Contraloría de Bogotá D.C.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 010 DE ABRIL 12 DE 2010

Por la cual se adopta la versión 4.0 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición y se dictan otras disposiciones

ARTICULO TRANSITORIO 1. La Dirección de Apoyo al Despacho, durante el término de tres (3) meses contados a partir de la entrada en vigencia de esta Resolución, organizará lo pertinente para que el Centro de Atención al Ciudadano – CAC - ejecute el nuevo procedimiento, previa puesta en marcha del aplicativo por parte de la Dirección de Informática.

La Dirección de Informática deberá garantizar la conectividad de Sistema - PQR con todas las dependencias de la entidad.

ARTÍCULO TRANSITORIO 2.- Los derechos de petición – DPC- que fueron incorporados en el aplicativo PQR, terminarán su proceso por medio de este aplicativo hasta su respuesta de fondo dada al peticionario. Para el nuevo aplicativo PQR se contará con un término de un (1) mes, para que los encargados de manejarlo en las diferentes dependencias lo implementen plenamente. Durante este mes se llevarán los dos aplicativos en paralelo.

Una vez culmine este término se llevará exclusivamente el nuevo aplicativo.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D. C. a los

MIGUEL ANGEL MORALESRUSSI RUSSI
Contralor de Bogotá D. C.

Proyectó: Deleda Páez Vega
Martha Patricia Niño Leguizamón

Revisión: Gladys Amalia Russi Gomez
Directora para el Control Social y Desarrollo Local
Eduardo Farid Páez
Director Apoyo al Despacho

Revisión Técnica: Elemir Eduardo Pinto Diaz
Director Técnico de Planeación

Revisión Jurídica: Campo Elias Rocha
Jefe Oficina Asesora Jurídica.

Registro No. 4413 de abril 21 de 2010