



RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA NÚMERO 019 DE JULIO 28 DE 2009

“Por medio de la cual se organiza el Centro de Atención al Ciudadano, adscrito a la Dirección de Apoyo al Despacho”.

Derogada por la R.R. No. 051 de 18-08-2015

EL CONTRALOR DE BOGOTÁ D. C.

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las conferidas en los artículos 267, 268 y 272 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 42 de 1993, Ley 734 de 2002, Ley 962 de 2005, el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo Distrital No. 361 de 2009 y

CONSIDERANDO

Que los artículos 23 de la Constitución Política de Colombia y 5º y siguientes del Código Contencioso Administrativo consagran a favor de toda persona el derecho a formular peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular en forma verbal o escrita y a obtener pronta respuesta sopena de incurrir en las sanciones correspondientes.

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 y en cumplimiento del deber consagrado en los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, 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 que presenten los ciudadanos, en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

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:

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA NÚMERO 019 DE JULIO 28 DE 2009

“Por medio de la cual se organiza el Centro de Atención al Ciudadano, adscrito a la Dirección de Apoyo al Despacho”.

“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 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 en cumplimiento del Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, el Contralor de Bogotá D. C. expidió la Resolución Reglamentaria No. 013 de 2006, mediante la cual se adoptó el modelo estándar de control interno MECI en la Entidad, con el fin de fortalecer su estructura de control.

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,

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA NÚMERO 019 DE JULIO 28 DE 2009

“Por medio de la cual se organiza el Centro de Atención al Ciudadano, adscrito a la Dirección de Apoyo al Despacho”.

frente a la cual se puede acceder a través de la implementación de mecanismos de atención de quejas y reclamos.

Que para tal efecto se hace necesario organizar el Centro de Atención al Ciudadano, el cual tendrá como misión orientar al ciudadano que en ejercicio del derecho de petición acuda a la Contraloría de Bogotá D. C., hacer seguimiento y análisis de los derechos de petición interpuestos y definir criterios que permitan mayor efectividad y celeridad en el trámite interno del derecho de petición que sean de competencia de la institución.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Organizar en la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá D. C. 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 de Bogotá; hacer seguimiento y análisis de los 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 Contraloría Distrital.

ARTÍCULO SEGUNDO. Funciones del Centro de Atención al Ciudadano:

1. Orientar al ciudadano que en ejercicio del derecho de petición acuda a la Contraloría de Bogotá D. C. teniendo en cuenta la competencia o incompetencia de la Entidad para resolver.
2. Atender de manera directa y dentro de los términos legales lo relacionado con peticiones sobre información, consulta de documentos y expedición de copias. Para tal fin acudirá a las oficinas correspondientes en busca de la información, quienes estarán en la obligación de prestar la colaboración correspondiente.
3. Recepcionar, analizar y direccionar a la dependencia responsable de elaborar la respuesta, a los derechos de petición de competencia de la entidad.

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA NÚMERO 019 DE JULIO 28 DE 2009

“Por medio de la cual se organiza el Centro de Atención al Ciudadano, adscrito a la Dirección de Apoyo al Despacho”.

4. Trasladar dentro de la oportunidad legal y reglamentaria, los derechos de petición que no son competencia de la Contraloría de Bogotá D. C., a la entidad competente de dar respuesta de fondo y comunicar a los peticionarios sobre la actuación surtida.
5. Recibir las copias de los DPC, denominados A – Z (DPC que presenta un ciudadano ante otros organismos gubernamentales diferentes a la Contraloría de Bogotá, remitiendo copia a esta última) y direccionarlos internamente ante las dependencias competentes.
6. Informar y comunicar al peticionario el trámite dado a su solicitud y / o el estado del trámite de su solicitud.
7. Recepcionar en el formato establecido las peticiones que fueren formuladas verbalmente, y continuar con el procedimiento correspondiente.
8. Realizar apertura del expediente de cada DPC y AZ interpuesto ante la Contraloría de Bogotá, D. C., los cuales deben contener el original o la copia de las peticiones, según sea del caso, y copia de todas las actuaciones, incluyendo las respuestas parciales, así como las definitivas o de fondo.
9. Llevar el registro y mantener actualizada la información objeto de los derechos de petición que sean formulados ante la Contraloría de Bogotá D. C.
10. Realizar seguimiento de los derechos de petición interpuestos por los ciudadanos y definir criterios que permitan mayor efectividad y celeridad en el trámite interno del derecho de petición de competencia del órgano de control fiscal.
11. Presentar dentro de los primeros cinco (5) días de cada bimestre al Señor Contralor o cuando éste lo requiera, un informe de gestión que contenga los siguientes aspectos:
 - Relación condensada de las peticiones ciudadanas, así como la respuesta y soluciones dadas con su respectivo análisis.
 - Sectores en los que se presente el mayor número de peticiones ciudadanas.

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA NÚMERO 019 DE JULIO 28 DE 2009

“Por medio de la cual se organiza el Centro de Atención al Ciudadano, adscrito a la Dirección de Apoyo al Despacho”.

- Principales recomendaciones de los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio prestado por la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

ARTÍCULO TERCERO. El Centro de Atención al Ciudadano tendrá la planta de personal que señale el Manual de Funciones y Requisitos de la Entidad. Pero en todo caso estará conformado por los siguientes perfiles: (1) profesional especializado de profesión abogado, quien cumplirá además de las funciones asignadas en el Manual, la tarea de coordinar las labores asignadas en la presente Resolución, tres (3) profesionales universitarios, una (1) secretaria y dos (2) auxiliares administrativos, preferiblemente con experiencia en manejo de archivos documentales, adscritos a la planta global de la Contraloría de Bogotá, D. C.

El profesional especializado asignado al Centro de Atención al Ciudadano, tendrá dentro de sus funciones:

- a. Coordinar con el personal asignado, la distribución de tareas para efecto del cumplimiento de las funciones asignadas en el Artículo Segundo de la presente Resolución.
- b. Rendir informe al Director de apoyo al Despacho, mensualmente o cuando lo requiera sobre las labores realizadas y novedades de tipo administrativo funcionales que se presenten.
- c. Las demás que le asigne la Dirección de Apoyo al Despacho.

PARAGRAFO. Conciérne a la Dirección de Talento Humano, designar de la planta global de la Entidad, los funcionarios indicados en el Artículo Tercero de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO. Corresponde a la Dirección Administrativa y Financiera, adecuar los espacios necesarios en la sede principal de la Contraloría de Bogotá para el funcionamiento del Centro de Atención al Ciudadano – CAC –. Así mismo disponer de los recursos físicos necesarios para su implementación y funcionamiento de acuerdo con los requerimientos formulados por la Dirección de Apoyo al Despacho.

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA NÚMERO 019 DE JULIO 28 DE 2009

“Por medio de la cual se organiza el Centro de Atención al Ciudadano, adscrito a la Dirección de Apoyo al Despacho”.

ARTÍCULO QUINTO. Incumbe a la Dirección de Informática, a partir de la plataforma tecnológica existente en la Entidad, realizar las articulaciones necesarias para el funcionamiento adecuado del aplicativo PQR y el SIGESPRO en el Centro de Atención al Ciudadano.

ARTÍCULO SEXTO. Corresponde a la Oficina de Comunicaciones la promoción y divulgación del Centro de Atención al Ciudadano.

ARTÍCULO SÉPTIMO. Concierno a la Dirección de Apoyo al Despacho, en el marco del Proceso de Enlace, el suministro de la información e insumos necesarios para medir la percepción del cliente, que debe realizar la Dirección para el Control Social y Desarrollo Local.

ARTICULO OCTAVO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D. C., a los

MIGUEL ANGEL MORALESRUSSI RUSSI
Contralor de Bogotá D. C.

Proyectó: Julio Roberto Suárez Pineda – Técnico 314 – 04
Revisión: Gladys Amalia Russi Gómez – Directora para el Control Social y Dr. Eduardo Farid Páez Moreno –
Director de Apoyo al Despacho –
Revisión Técnica: Elemir Eduardo Pinto Díaz – Director de Planeación –
Revisión Jurídica: Campo Elías Rocha Lemus – Jefe Oficina Asesora Jurídica –

Registro No. 4252 de julio 31 de 2009