



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA N° 051 DEL 18 AGO. 2015

"Por medio de la cual se actualiza la organización del Centro de Atención al Ciudadano"

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, Decreto Ley 1421 de 1993, Ley 1474 de 2011 y Artículos: 6, 21 y 28 del Acuerdo 519 de 2012 expedido por el Concejo de Bogotá, D. C., Ley 1755 de 2015, y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en su Artículo 23, consagra el derecho fundamental de petición, y el 74 de la misma Carta establece el acceso a los documentos públicos.

Que el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, señala: Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Que el referido Decreto reglamentó los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, consagrando en su Artículo 1º, la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; en su Artículo 2º, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos; en el Artículo 3º, el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" es parte integrante del presente decreto; Artículo 4º; la máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo; y el Artículo 5º el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA N° DEL
"Por medio de la cual se actualiza la organización del Centro de Atención al Ciudadano"

cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Que conforme a lo establecido en los numerales 12, 13 y 14 del Artículo 28 del Acuerdo Distrital 519 de 2012, 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 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 para tal efecto se hace necesario actualizar su organización y establecer las funciones del 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.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA N° 051 DEL 18 AGO. 2015

"Por medio de la cual se actualiza la organización del Centro de Atención al Ciudadano"

Que el Artículo 3° de la Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, consagra diez principios que hacen alusión a la transparencia y acceso a la información pública en la interpretación del derecho de acceso a la información, para lo cual se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad.

Que el Artículo 4° de la Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, menciona el concepto del derecho. "En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. El acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente. Las excepciones serán limitadas y proporcionales, deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática.

El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública. Para cumplir lo anterior los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos".

Que el Decreto 0103 del 20 de enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" contempla los medios idóneos para recibir solicitudes información pública.

Que el Congreso de la República expidió la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" estableciendo en su artículo 1°. Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de petición ante las autoridades - Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011,

Que en mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1º. Actualizar la organización del Centro de Atención al Ciudadano, adscrito a la Dirección de Apoyo al Despacho de la Contraloría de Bogotá, D. C., y establecer sus funciones de acuerdo a la normatividad vigente.

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA N° DEL

"Por medio de la cual se actualiza la organización del Centro de Atención al Ciudadano"

ARTÍCULO 2º. Son 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., ya sea personalmente, telefónicamente, por correo físico o postal, correo electrónico institucional, por formulario electrónico o por cualquier otro medio idóneo para tal fin, teniendo en cuenta la competencia de la entidad para resolver.
2. Hacer uso correcto de la herramienta tecnológica implementada por la Entidad para la recepción y trámite del derecho de petición.
3. Recepcionar, analizar y direccionar la petición a la dependencia competente de resolver de fondo la misma, informando al peticionario sobre el trámite dado a su solicitud.
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 que de acuerdo a su misión institucional deba resolver de fondo, comunicando al peticionario sobre la actuación surtida.
5. Recepcionar las copias de los DPC, denominados A – Z (DPC que presenta un ciudadano ante otros organismos gubernamentales con copia a la Contraloría de Bogotá D.C.) y direccionarlos internamente a las dependencias competentes.
6. Realizar apertura del expediente de cada DPC y AZ interpuesto ante la Contraloría de Bogotá, D. C., éste debe contener hoja de ruta, original de la petición o copia cuando se corra traslado de la misma a otra entidad, memorando de direccionamiento, oficio de respuesta de solicitud al peticionario, y soporte de todas las actuaciones que hicieron parte del trámite dado al DPC, hasta resolver de fondo la petición.
7. Mantener actualizado el archivo documental del Centro de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento al procedimiento establecido por la entidad inherente al proceso de gestión documental.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA N° 051 DEL 18 AGO. 2015

"Por medio de la cual se actualiza la organización del Centro de Atención al Ciudadano"

8. Velar por el adecuado uso y mantenimiento del buzón de sugerencias, acogiendo las recomendaciones de los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio prestado por la entidad, racionalizar el uso de los recursos disponibles haciendo más participativa la gestión pública.
9. Monitorear diariamente el correo institucional controlciudadano@contraloriabogota.gov.co a fin de dar trámite oportuno a las peticiones que a través de éste medio se radiquen, absolviendo las inquietudes de los ciudadanos de manera inmediata, de acuerdo a nuestra competencia.
10. Dar trámite oportuno a los derechos de petición que se alleguen por parte de la ciudadanía a través de la página web Link Quejas y Reclamos - Derechos de Petición.
11. Realizar reporte semanal el primer día hábil de cada semana sobre los derechos de petición próximos a vencerse y remitirlos vía Outlook a cada Dependencia, con el fin de advertir sobre el vencimiento de términos.
12. Publicar a través de la página web de la entidad, las comunicaciones que corresponden a derechos de petición anónimos, de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en el Procedimiento consagrado mediante reglamentación interna.

ARTÍCULO 3º. El Centro de Atención al Ciudadano, tendrá la planta de personal que señale el Manual de Funciones y Requisitos de la Entidad. Sin embargo, el grupo estará conformado por los siguientes perfiles: (1) profesional especializado con título de abogado, quien cumplirá las actividades establecidas en el manual de funciones y además coordinará las labores asignadas en la presente Resolución, dos (2) profesionales universitarios, dos (2) técnicos operativos, un (1) auxiliar administrativo, preferiblemente con experiencia en manejo de archivos documentales y adscritos a la planta global de la Contraloría de Bogotá, D. C.

Será responsabilidad del Director de Apoyo al Despacho, asignar las siguientes tareas para el cumplimiento de lo normado:



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA N° DEL

"Por medio de la cual se actualiza la organización del Centro de Atención al Ciudadano"

- a. Coordinar con el personal adscrito al área, la distribución de tareas para efecto del cumplimiento de las funciones asignadas en el Artículo Segundo de la presente Resolución.
- b. Verificar que las respuestas proferidas por las Dependencias competentes de resolver de fondo la petición, hayan sido atendidas dentro de la oportunidad legal y acorde a lo solicitado por el peticionario.
- c. Realizar el informe semestral sobre derechos de petición incluidos en el proceso auditor, el cual sirve de insumo al informe de gestión.
- d. Atender los requerimientos que eleven otras entidades sobre el tema.
- e. Rendir la cuenta a la Auditoría Fiscal ante la Contraloría de Bogotá D.C., en los formatos establecidos para ello, debidamente diligenciados.
- f. Atender las visitas que realice la Auditoría Fiscal ante la Contraloría de Bogotá D.C., Oficina de Control Interno y Auditorías Internas y Externas de Calidad, con el fin de verificar el cumplimiento del procedimiento establecido para el manejo y control de los derechos de petición.
- g. 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.
- h. Velar por el estricto cumplimiento del procedimiento establecido por la Entidad para la Recepción y trámite de los derechos de petición según la normatividad relacionada.
- i. Las demás actividades que considere apropiadas, en desarrollo a la atención al ciudadano.

PARÁGRAFO. Conciene 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 4º. La Dirección Administrativa y Financiera, adecuará los espacios necesarios en la sede principal de la Contraloría de Bogotá para el funcionamiento del Centro de Atención al Ciudadano – CAC –. Así mismo dispondrá de los recursos físicos necesarios para su implementación y funcionamiento de acuerdo con los requerimientos formulados por la Dirección de Apoyo al Despacho.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA N°

051 DEL 18 AGO. 2015

"Por medio de la cual se actualiza la organización del Centro de Atención al Ciudadano"

ARTÍCULO 5º. La Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a partir de la plataforma tecnológica existente en la Entidad, brindará el apoyo técnico necesario garantizando el adecuado uso del aplicativo diseñado para el control y manejo de los derechos de petición.

ARTÍCULO 6º. La Oficina de Comunicaciones realizará la promoción y divulgación del Centro de Atención al Ciudadano.

ARTÍCULO 7º. La Dirección de Apoyo al Despacho, suministrará la información e insumos necesarios para medir la percepción del cliente, la cual estará a cargo de la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local.

ARTÍCULO 8º. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución No.019 de 2009 como las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C. a los **18 AGO. 2015**

DIEGO ARDILA MEDINA
Contralor de Bogotá, D. C.

Proyectó	Martha Patricia Niño L. Profesional Universitario 219-03 (E). <i>24</i>
Revisó y Aprobó:	Sandra Hernández Arévalo – Profesional Universitario 219-03 (E). <i>SH</i>
Revisión Técnica:	Carmen Sofía Prieto Dueñas – Directora de Apoyo al Despacho. <i>CP</i>
	Biviana Duque Toro – Directora de Planeación. <i>BDT</i>
	Rosa Elena Ahumada – Profesional Universitario 219-03. <i>RE</i>
Revisión Jurídica:	Julián Darío Henao Cardona – Jefe Oficina Asesora Jurídica. <i>JDC</i>

Registro Distrital N° 5656 21 AGO 2015