



## **RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 016 del 13 DE MARZO 2003**

Por la cual se adoptan los procedimientos relacionados con el Proceso de Enlace con Clientes

### **EL CONTRALOR DE BOGOTÁ, D. C.**

En ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las que le confiere el artículo 10 del Acuerdo 24 de 2001; y

#### **CONSIDERANDO**

De conformidad con los literales b) e i) 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 artículo 10 del Acuerdo 24 de 2001 del Concejo de Bogotá, D. C., "*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*", fija la estructura organizacional de la Contraloría de Bogotá, D.C. y faculta al Contralor de Bogotá, D. C., para establecer y reglamentar la organización interna, la forma de ejercer las funciones a su cargo y el funcionamiento de la Entidad, en armonía con los principios consagrados en la Constitución Política, la Ley y los Acuerdos.

El numeral 13 del artículo 42 *ibidem*, consagra como una de las funciones de la Dirección de Planeación, "*Elaborar y actualizar el manual de procedimientos de la Contraloría en coordinación con las demás dependencias*".

Conforme a los parámetros establecidos en el Acuerdo 24 de 2001 las Dirección de Apoyo al Despacho, Desarrollo Local y Participación Ciudadana y Oficina Asesora de Comunicaciones, deben formular las políticas, planes y programas que en materia de Enlace con el Concejo de Bogotá, D.C., Ciudadanía y Opinión Pública se deban desarrollar para fomentar el ejercicio del control político y tramitar dentro de la oportunidad legal las peticiones formuladas por concejales y ciudadanía en general, con el propósito de satisfacer sus solicitudes.

## RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 016 del 13 DE MARZO 2003

Por la cual se adoptan los procedimientos relacionados con el Proceso de Enlace con Clientes

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 para la implementación del sistema de Gestión de la calidad se requiere adoptar los procedimientos relacionados con el proceso de primer nivel Enlace con Clientes que involucra los procesos de Segundo Nivel: Enlace con la Ciudadanía, Enlace con la Opinión Pública y Enlace con el Concejo.

Que en la Resolución 005 de 6 de febrero de 2003 se consideró únicamente el Proceso de Segundo Nivel de Enlace con el Concejo

Los procedimientos que se adoptan fueron objeto de revisión y aprobación por las dependencias competentes.

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar los procedimientos relacionados con el Enlace con Clientes, los cuales se incorporan a este acto administrativo para todos los efectos legales, como se enuncian a continuación:

1. Procedimiento para desarrollar eventos de capacitación a la ciudadanía.
2. Procedimiento para el manejo de los Comités Locales de Control Social.
3. Procedimiento para celebrar Convenios de Cooperación con Universidades.
4. Procedimiento para celebrar Convenios de Cooperación Interinstitucional.
5. Procedimiento para la recepción y trámite de los Derechos de Petición.
6. Procedimiento para el Enlace con el Concejo
7. Procedimiento Realización Ruedas de Prensa.
8. Procedimiento Elaboración Comunicados de Prensa.
9. Procedimiento Elaboración Publicaciones.
10. Procedimientos para el suministro de Información a los periodistas que cubren diferentes medios de Comunicación.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Delegar en la Dirección de Planeación, en coordinación con la Direcciones competentes la actualización de los procedimientos adoptados.



## **RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 016 del 13 DE MARZO 2003**

Por la cual se adoptan los procedimientos relacionados con el Proceso de Enlace con Clientes

**ARTÍCULO TERCERO.** Es responsabilidad del Director de Desarrollo Local y Participación Ciudadana, velar por la administración, divulgación y mejoramiento de los procedimientos adoptados

**ARTÍCULO CUARTO.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 005 del 6 de febrero de 2003, "Por la cual se adopta el procedimiento relacionado con el Cliente (Enlace con el Concejo de Bogotá, D:C)".

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá, D. C. a los

**JUAN ANTONIO NIETO ESCALANTE**  
Contralor de Bogotá, D.C.

Proyecto: Equipo de Enlace con Clientes  
Adriana Lucía Rodríguez Botero  
Revisión: Donamaris Ramírez- París Lobo  
Director Sector Desarrollo Local y Participación Ciudadana  
Revisión Técnica: Nancy Patricia Gómez Martínez  
Directora Técnica de Planeación  
Revisión Jurídica: Edgar Eduardo Cortés Prieto  
Jefe Oficina Asesora Jurídica.