



RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 031 DE JULIO 21 DE 2005

Por la cual se adopta la versión 3.0 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición y se dictan otras disposiciones

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) 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 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 de Colombia, la ley y los acuerdos.

Que el numeral 13 del artículo 42 ibídem, consagra como una de las funciones de la Dirección de Planeación, “Elaborar y actualizar el manual de procedimientos de la Contraloría de Bogotá en coordinación con las demás dependencias”.

Que conforme a lo establecido en los artículos 35, 37, 39, 40, 45, 49, 51, 52, 57 y 58 del Acuerdo 24 de 2001, las Direcciones de Apoyo al Despacho, Desarrollo Local y Participación Ciudadana y demás direcciones sectoriales, deben fomentar el ejercicio del control social y tramitar, dentro de la oportunidad legal, las peticiones formuladas por la ciudadanía, los concejales y la opinión pública en general, con el propósito de responder sus solicitudes.

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 por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo.

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 031 DE JULIO 21 DE 2005

Por la cual se adopta la versión 3.0 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 la Resolución Reglamentaria No. 018 del 29 de abril de 2002, por la cual se estableció el sistema interno sobre el derecho de petición y reguló la presentación, trámite y respuesta de solicitudes, quejas, reclamos, consultas y recomendaciones que se formulen ante la Contraloría de Bogotá D.C., y la R.R. 054 del 10 de noviembre de 2003, que la modificó, requieren ser modificadas teniendo en cuenta la nueva aplicación del Sistema de Información para la Gestión y Control de los Derechos de Petición -PQR, desarrollado para garantizar mayor celeridad, organización y eficacia al trámite de las peticiones interpuestas por la ciudadanía, el Concejo distrital y la opinión pública.

Que mediante R.R. 049 de 2003 se adoptó la versión 2.0 de los procedimientos relacionados con el proceso de Enlace con Clientes, entre ellos el procedimiento para la recepción y trámite de derechos de petición.

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 3.0 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.- Constituir 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

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 031 DE JULIO 21 DE 2005

Por la cual se adopta la versión 3.0 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición y se dictan otras disposiciones

petición de competencia de la Contraloría Distrital y de los que son trasladados a otras entidades por no ser de nuestra competencia.

ARTÍCULO CUARTO.- El Observatorio del Sistema de Información para la Gestión y Control de los Derechos de Petición – PQR, estará integrado por:

- ◆ El Contralor Auxiliar o su delegado.
- ◆ Los Directores de: Apoyo al Despacho, Talento Humano, Administrativa y Financiera, Informática y Generación de Tecnologías o sus delegados.
- ◆ Los jefes de las oficinas asesoras o sus delegados.
- ◆ El Subdirector de Participación Ciudadana, quien ejercerá las funciones de secretario.
- ◆ El Coordinador del Sistema de Información para la Gestión y Control de los Derechos de Petición -PQR.

PARÁGRAFO 1°.- Los directores y jefes de oficina asesora podrán delegar al asesor jurídico o profesional de más alto grado que pertenezca a la dependencia.

ARTÍCULO QUINTO.- SESIÓN DEL OBSERVATORIO.- El Observatorio sesionará ordinariamente, con la asistencia obligatoria de todos los integrantes, el último miércoles de cada trimestre, a partir de las 8:30 a.m., y de manera extraordinaria cuando sea convocado por el Contralor Auxiliar.

PARÁGRAFO 1°.- En el evento en que la sesión programada corresponda a un día festivo, ésta se efectuará el día hábil siguiente.

PARÁGRAFO 2°.- Las sesiones serán presididas por el Contralor Auxiliar o, en su defecto, por el Director Sector Desarrollo Local y Participación Ciudadana. En ausencia del Contralor Auxiliar y del Director Sector Desarrollo Local y Participación Ciudadana el Observatorio será presidido por el Subdirector de Participación Ciudadana, quien delegará la función de Secretario en un funcionario de su dependencia.

ARTÍCULO SEXTO.- FUNCIONES DEL PRESIDENTE.- El Presidente cumplirá las siguientes funciones:

1. Presidir las reuniones del observatorio.
2. Convocar y fijar la fecha, hora y lugar para las sesiones extraordinarias.
3. Aprobar el orden del día para la reunión del observatorio.
4. Refrendar las actas de las reuniones del observatorio.

RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 031 DE JULIO 21 DE 2005

Por la cual se adopta la versión 3.0 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición y se dictan otras disposiciones

5. Velar por el cumplimiento de las decisiones y tareas establecidas en el observatorio.

ARTÍCULO SEPTIMO.- FUNCIONES DEL SECRETARIO.- Son funciones del secretario del observatorio del Sistema de Información para la Gestión y Control de los Derechos de Petición -PQR:

1. Citar a los integrantes del observatorio a las sesiones ordinarias y extraordinarias, e invitar a las mismas a las autoridades o ciudadanos que en concepto del Contralor Auxiliar deban asistir.
2. Redactar, custodiar y firmar las actas de las reuniones, junto con el presidente.
3. Expedir copias y certificaciones de los documentos y actas de las reuniones del observatorio.
4. Llevar el archivo y custodiar la correspondencia, libros y demás documentos que se alleguen al observatorio.
5. Enviar a las diferentes dependencias las estadísticas y estudios de los derechos de petición.
6. Presentar los informes requeridos a los organismos de control y a la ciudadanía en general.

ARTÍCULO OCTAVO.- FUNCIONES DE LOS INTEGRANTES DEL OBSERVATORIO.-

1. Asistir puntualmente a las sesiones establecidas en la presente resolución.
2. Ejercer una labor orientadora en su dependencia, en procura de dar al peticionario una respuesta de fondo, clara, precisa y oportuna; que redunde en el buen nombre e imagen de la entidad.
3. Cumplir con los compromisos establecidos y adquiridos en las sesiones.
4. Velar por la implementación de las determinaciones y orientaciones que adopte el observatorio en la dependencia a la cual pertenece.
5. Participar activamente en las diferentes sesiones del observatorio y presentar propuestas de mejoramiento relacionadas con el objeto del observatorio del Sistema de Información para la Gestión y Control de los Derechos de Petición - PQR.
6. Presentar propuestas para el mejoramiento del Sistema de Derechos de Petición - PQR.

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



RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA No. 031 DE JULIO 21 DE 2005

Por la cual se adopta la versión 3.0 del procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición y se dictan otras disposiciones

ARTÍCULO DÉCIMO.- Es responsabilidad de los Directores de Desarrollo Local y Participación Ciudadana y Apoyo al Despacho, velar por la administración, divulgación, presentación, capacitación y mejoramiento del procedimiento adoptado.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO.- La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y subroga las Resoluciones Reglamentarias Nos. 018 del 29 de abril de 2002 y la 054 del 10 noviembre de 2003 y deroga el numeral 5 del artículo primero de la Resolución Reglamentaria No. 049 del 2003, expedidas por la Contraloría de Bogotá D.C.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C. a los

ÓSCAR GONZÁLEZ ARANA
Contralor de Bogotá D.C.

Proyectó: Julio Roberto Suárez Pineda

Revisión: Pedro Nel Pineda Rojas
Director Sector Desarrollo Local y Participación Ciudadana

Guido Alberto Bonilla Pardo
Subdirector de Participación Ciudadana

Revisión Técnica: Fernando Rabeya Cárdenas
Director Técnico de Planeación

Revisión Jurídica: Francisco Javier Córdoba Acosta
Jefe Oficina Asesora Jurídica.

Registro No. 3367 de julio 25 de 2005