



RESOLUCIÓN N°

473

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C., se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

**LA PERSONERA DE BOGOTÁ, D.C.**

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales, legales y en especial de las que le confieren el Decreto Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 34 de 1993, en los numerales 4.1 y 4.10 del artículo 5, el Acuerdo 514 de 2012, del Concejo de Bogotá, D.C., y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 23 de la Constitución Política, consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución y en el artículo 74, el derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, establece que las quejas y reclamos, se resolverán siguiendo los principios, términos y procedimientos de la Ley 1437 de 2011.

Que los incisos segundo y tercero del artículo 115 de la Ley 489 de 1998, faculta al representante legal de cada Entidad para crear y organizar grupos internos de trabajo permanentes o transitorios, con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de la institución y se establece que en el acto de creación de tales grupos se determinarán las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento.

Que los artículos 100 numerales 2 al 4 y 101 el Decreto Ley 1421 de 1993 y el artículo 5 numerales 2.2, 2.3, 2.4 y 3.4 del Acuerdo del 34 de 1993, establecen las funciones del Personero como veedor ciudadano y defensor de los derechos humanos, entre las cuales se encuentran las de recibir y tramitar quejas y reclamos, incluidas aquellas sobre la violación de los derechos civiles y políticos y las garantías sociales, orientar a los ciudadanos en sus relaciones con la administración y velar por la efectividad del derecho de petición.

Que el artículo 5 numerales 4.1, 4.10 y 4.12 del Acuerdo 34 de 1993, faculta al Personero del Distrito Capital para fijar las políticas internas de la entidad y dirigir, coordinar y controlar la marcha de la Personería Distrital; a redistribuir las atribuciones y delegaciones entre las dependencias y funcionarios de la Personería y determinar la estructura administrativa necesaria para el cumplimiento de su misión; así como la de conformar con funcionarios de las diferentes dependencias de la Personería sin alterar su estructura básica, grupos programáticos y asignarles las funciones temporales pertinentes.

Que el artículo 34 numerales 19 y 34 de la Ley 734 de 2002, establece como deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición y el de recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N°

473.

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C., se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

Que el artículo 6 inciso 3 de la Ley 962 de 2005, establece que toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, consagra los derechos de las personas en sus relaciones con las autoridades, el derecho de petición; y en sus artículos 7, 8 y 9, establece los deberes de las autoridades frente a las personas, entre ellos los relativos a la efectividad del derecho de petición, el suministro de información y la atención al público.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, dispone que 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, así mismo, precisa que deben 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 el Acuerdo 514 de 2012, adecuó la estructura orgánica de la Personería de Bogotá, D.C., y creó nuevas Delegadas encargadas del manejo y seguimiento a los requerimientos ciudadanos.

Que la Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, establece el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su clasificación y reserva.

Que la Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición y sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y establece que las autoridades deberán reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que mediante Resolución 154 de 2013, la Personería de Bogotá, D.C., reglamentó la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizaron los grupos de Correspondencia; Quejas, Sugerencias y Reclamos y se crearon los grupos de gestión de requerimientos ciudadanos y el grupo de Personería para la Asistencia en Salud.

Que mediante Resolución 230 de 2014, se creó el Grupo Audiencias Públicas de Requerimientos Ciudadanos y se integraron los grupos de Correspondencia, de Requerimientos Ciudadanos. Personería para la Asistencia en Salud y el Centro de Atención a la Comunidad y modificó la Resolución 154 de 2013.

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N°

473

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C., se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

Que mediante Resolución 042 de 2015, se modificó el artículo 11 de la Resolución 154 de 2013.

Que mediante Resolución 283 de 2016, se modificaron las Resoluciones 154 de 2013 y 230 de 2014 y se incorporó el Grupo Personería para la Atención en Salud – PAS a la Personería Delegada para el Sector Social.

Que mediante Resolución 457 de 2016, se modificó el artículo 1 de la Resolución 230 de 2014, en el sentido de asignar el Grupo Audiencias Públicas de Requerimientos Ciudadanos como parte de la Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías.

Que mediante radicado 2017IE13696 suscrito por la Secretaría General de la Entidad, solicitó de manera expresa la supresión de Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias, creado por el artículo 6 de la resolución 154 de 2013.

Que dada la existencia de nuevas normas aplicables al derecho de petición y dando cumplimiento a los procesos de mejora continua y de gestión de calidad, se hace necesario ajustar la manera en que se atiende al público y se tramitan los requerimientos ciudadanos en la Personería de Bogotá, D.C., la conformación de grupos de gestión internos y derogar las Resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016.

En mérito de lo expuesto, la Personera de Bogotá, D.C.,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO.** Reglamentar el trámite interno de las peticiones que le corresponde resolver a la Personería de Bogotá, D.C., así como la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos sobre el cumplimiento de la misión de la entidad, para garantizar la efectiva prestación de los servicios a su cargo, así como la observancia de los derechos y deberes de las personas y de las autoridades en el Distrito Capital, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 22 de la Ley 1755 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.

Para el cumplimiento del objeto planteado, en la presente resolución se fijan políticas internas, se redistribuyen atribuciones y delegaciones entre dependencias y se conforman grupos de gestión en la Personería de Bogotá, D.C., atendiendo las facultades atribuidas al Personero de Bogotá en los Acuerdos Distritales 34 de 1993 y 514 de 2012.

**ARTÍCULO SEGUNDO. PRINCIPIOS.** La interpretación y aplicación de las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos en la Personería de Bogotá, D.C., se realizarán con arreglo a los principios de la función administrativa consagrados en la Constitución y la Ley, en especial el debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia,

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N°

473

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C., se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

economía y celeridad, establecidos el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO TERCERO. REGLAS Y PROCEDIMIENTO.** En el trámite de las peticiones y las actuaciones que se adelanten para resolverlas, se aplicarán las reglas, términos, formalidades, requisitos y procedimientos previstos en la parte primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO CUARTO: CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES.** Las peticiones que se presenten o actuaciones que se inicien ante la Personería de Bogotá, D.C., se clasificarán así:

1. **Trámites administrativos.** Se relacionan con aquellas peticiones, solicitudes de información y actuaciones relacionadas con las funciones de apoyo de la entidad, tales como: talento humano, contratación, capacitación, planeación, entre otras.
2. **Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.** Son las peticiones referidas a la conducta de los funcionarios de la Personería de Bogotá, D.C., relacionadas con la omisión o extralimitación en el ejercicio de las funciones, incumplimiento de deberes, calidad de la atención y el cumplimiento de la misión de la entidad. Igualmente se clasifican en esta categoría las referidas a la ética y calidad del servicio; las iniciativas, sugerencias o indicaciones para el mejoramiento de la atención y el cumplimiento de nuestra misión.
3. **Seguimiento al derecho de petición ante terceros.** Son aquellas actuaciones que adelanta la Personería de Bogotá, D.C., cuando los ciudadanos ponen en conocimiento de la entidad, el inicio de una actuación administrativa o presentación de una solicitud ante una entidad pública distrital y como lo establecen los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, relacionados con organizaciones privadas.
4. **Actuaciones por fuera de competencia.** Son aquellas peticiones, solicitudes, requerimientos y quejas cuyo trámite y decisión corresponde al ámbito de competencia de una entidad distinta de la Personería de Bogotá, D.C, de acuerdo con lo indicado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
5. **Restitución de derechos en salud.** Peticiones y actuaciones por medio de las cuales el interesado pone en conocimiento, o requiere intervención de la Personería de Bogotá, D.C., en temas relacionados con los derechos de acceso a los servicios de salud, su prestación oportuna y de calidad, la atención al usuario o la efectividad del derecho de reclamación, respecto de entidades públicas y privadas que prestan servicios de salud, así como de entidades públicas y privadas administradoras de planes y beneficios.
6. **Requerimientos ciudadanos.** Todas aquellas peticiones y solicitudes de información relativas al cumplimiento de las funciones misionales de la Personería de Bogotá, D.C., que no correspondan a ninguna de las anteriores categorías.

**ARTÍCULO QUINTO: VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN.** La Secretaría General de la Personería de Bogotá, D.C., a través de la ventanilla anticorrupción, será la encargada de

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N°

473

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C., se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

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, de conformidad a lo preceptuado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; en consecuencia suprímase el Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias, creado por el artículo 6 de la Resolución 154 de 2013.

Son funciones de la Secretaría General a través de la ventanilla anticorrupción:

1. Recibir, tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, que se recepcionen por cualquiera de los canales dispuestos en la entidad (web, telefónico, escrito y presencial), en el formulario diseñado para tal fin.
2. Remitir al Personero Delegado para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios las quejas presentadas en contra de los funcionarios o contratistas de la Entidad.
3. Diseñar y operar en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el formulario de quejas, sugerencias y reclamos, en la página web de la Personería de Bogotá, D.C.
4. Mantener un registro estadístico de las quejas, reclamos y sugerencias a las que se refiere este artículo y hacer el análisis de las causas y proponer los mecanismos y medidas para disminuir las quejas y reclamos frente a los servicios de la Entidad.
5. Rendir informe estadístico mensual sobre las quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la Entidad y de la gestión dada a los mismos.

**ARTÍCULO SEXTO. GRUPO DE CORRESPONDENCIA.** El Grupo de Correspondencia se encuentra adscrito y bajo la dependencia funcional de la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos.

El grupo estará integrado por funcionarios del nivel asesor, profesional y administrativo, designados por escrito por el Subdirector de Gestión Documental y Recursos Físicos. Así mismo delegará en uno de ellos la responsabilidad de establecer las actividades individuales y grupales.

Serán funciones del Grupo de Correspondencia:

1. Recibir, radicar, asignar y distribuir la correspondencia escrita dirigida a la Personería de Bogotá, D.C. o a cualquiera de sus dependencias o funcionarios, de acuerdo con lo previsto en el artículo décimo de esta Resolución.

Para los efectos del presente artículo, se entenderá como correspondencia toda comunicación recibida en medio físico por entrega personal en ventanilla o por cualquier modalidad de servicio postal, fax o correo electrónico recibido en los buzones institucionales.

2. Despachar la correspondencia externa de la Personería de Bogotá, D.C., o de cualquiera de sus dependencias o funcionarios de acuerdo a lo previsto en el artículo 10 de esta Resolución.

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N°

473

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C., se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

3. Atender la ventanilla de correspondencia en la sede central de la Personería de Bogotá, D.C., y apoyar a la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos en la formulación de los lineamientos para la recepción de correspondencia en las Personerías Locales y en las sedes externas de la Personería.
4. Revisar de manera minuciosa las peticiones presentadas personalmente en ventanilla y advertir al interesado sobre la falta de requisitos o documentos requeridos por la Ley, para que sean corregidas, en caso de insistencia por parte del interesado, se procederá a su radicación, dejando constancia de los requisitos y documentos faltantes, conforme lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.
5. Aplicar los procedimientos, protocolos y formatos existentes en la entidad para el registro y trámite de correspondencia.
6. Presentar por conducto de su superior funcional, informe estadístico mensual de la gestión del grupo.

**ARTÍCULO SÉPTIMO: GRUPO DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.** El Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos se encuentra adscrito y bajo la dependencia funcional de la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos.

El grupo estará integrado por funcionarios del nivel asesor, profesional y administrativo, designados por escrito por la Personera Delegada para la Coordinación para el Ministerio Público y Derechos Humanos. Así mismo delegará en uno de ellos la responsabilidad de establecer las actividades individuales y grupales.

Serán funciones del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos:

1. Recibir y tramitar los requerimientos ciudadanos relacionados con el seguimiento al derecho de petición, señalados en el numeral 3 del artículo 4 de esta resolución conforme a lo dispuesto en el artículo 11 ibídem.
2. Recibir y tramitar las actuaciones contempladas en el numeral 4 del artículo cuarto de la presente resolución y ante los cuales la Personería de Bogotá no tiene competencia de acuerdo artículo doce ibídem.
3. Reasignar los requerimientos que sean de conocimiento y competencia de otras dependencias dentro de la entidad.
4. Hacer seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones y copias que le hayan sido asignadas al grupo.
5. Proyectar para aprobación de su superior funcional los instructivos, protocolos y/o formatos, necesarios para su buen funcionamiento.
6. Aplicar los procedimientos, protocolos y formatos existentes en la entidad para el registro y trámite de requerimientos ciudadanos.

Al servicio de la ciudad



“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C., se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

7. Presentar a su superior funcional, informe estadístico mensual de la gestión del grupo o cuando este lo requiera.

**ARTÍCULO OCTAVO. CENTRO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD - CAC.** Se encuentra adscrito y bajo la dependencia funcional de la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos.

El grupo estará integrado por funcionarios del nivel asesor, profesional y administrativo, designados por escrito por la Personera Delegada para la Coordinación para el Ministerio Público y Derechos Humanos. Así mismo delegará en uno de ellos la responsabilidad de establecer las actividades individuales y grupales.

Serán funciones del Centro de Atención a la Comunidad – CAC:

1. Atender de manera personalizada e inmediata a los ciudadanos que requieran orientación y asistencia respecto al derecho de petición.
2. Orientar y asistir al público sobre los trámites y servicios de la Personería de Bogotá, D.C.
3. Orientar jurídicamente en temas relacionados con diferentes áreas del derecho como familia, civil, comercial, penal, policivo, servicios públicos domiciliarios, seguridad social, entre otros.
4. Orientar a los usuarios, en aquellos casos que por competencia no nos corresponda el conocimiento del caso, indicándoles a donde deben dirigirse para presentar sus solicitudes y/o reclamaciones, nombre de la entidad, dirección, teléfono de contacto y documentos que debe allegar en caso de ser necesario.
5. Establecer un sistema de turnos para brindar una atención organizada y eficiente a las personas que acuden al Centro de Atención a la Comunidad.
6. Proyectar para aprobación de su superior funcional los instructivos, protocolos y/o formatos necesarios para su buen funcionamiento.
7. Aplicar los procedimientos, protocolos y formatos existentes en la entidad para el registro y trámite de requerimientos ciudadanos presenciales.
8. Presentar a su superior funcional, informe estadístico mensual de la gestión del grupo o cuando este lo requiera.

**ARTÍCULO NOVENO: GRUPO PERSONERÍA DE ASISTENCIA EN SALUD – PAS.** Se encuentra adscrito a la Personería Delegada para el Sector Social y bajo su dependencia funcional.

El grupo estará integrado por funcionarios del nivel asesor, profesional y administrativo, designados por escrito por el Personero Delegado para el Sector Social. Así mismo delegará en uno de ellos la responsabilidad de establecer las actividades individuales y grupales.

Serán funciones del Grupo Personería de Asistencia en Salud – PAS:



“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C., se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

1. Tramitar las actuaciones de restitución de derechos en salud, señaladas en el numeral 5 del artículo 4 de la presente resolución.
2. Hacer seguimiento, vigilancia y control, durante las 24 horas del día, a la gestión de los servicios públicos y privados de salud de Bogotá, D.C. de acuerdo a la normatividad vigente.
3. Aplicar los procedimientos, protocolos y formatos existentes en la entidad para el registro y trámite de requerimientos ciudadanos.
4. Presentar a su superior funcional, informe estadístico mensual de la gestión del grupo, o cuando este lo requiera.

**ARTÍCULO NOVENO. GRUPO AUDIENCIAS PÚBLICAS DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.** El Grupo Audiencias Públicas de Requerimientos Ciudadanos se encuentra adscrito a la Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y bajo su dependencia funcional.

El grupo estará integrado por funcionarios del nivel asesor, profesional y administrativo, los cuales serán designados por escrito por el Personero Delegado para la Coordinación de Veedurías. Así mismo delegará en uno de ellos la responsabilidad de establecer las actividades individuales y grupales.

Son funciones del grupo:

1. Adelantar el proceso de convocatoria, ejecución y seguimiento de las audiencias públicas de requerimientos ciudadanos que sean ordenadas por la Personera de Bogotá, D.C.
2. Aplicar los procedimientos, protocolos y formatos existentes en la entidad para el registro y trámite de requerimientos ciudadanos.
3. Presentar a su superior funcional, informe estadístico mensual de la gestión del grupo o cuando este lo requiera.

**ARTÍCULO DÉCIMO: ASIGNACIÓN DE CORRESPONDENCIA.** El Grupo de Correspondencia de la Personería de Bogotá, D.C., efectuará la asignación y distribución de la correspondencia conforme a los siguientes parámetros:

1. Se asignarán a la Secretaría General, bajo la categoría de *correspondencia para la Personera de Bogotá, D.C.*, los siguientes asuntos:

**Invitaciones.** Peticiones que tienen como objeto que la Personera de Bogotá concurra o asista a un comité, junta o actividades o eventos protocolarios.

**Correspondencia del Concejo de Bogotá D.C.** Peticiones y requerimientos de cualquier orden suscritos por un Concejal de la ciudad o por los dignatarios de sus comisiones permanentes.

**Correspondencia del Alcalde Mayor de Bogotá, D.C.** Peticiones y requerimientos de cualquier orden suscritos por Alcalde Mayor de Bogotá D.C.



RESOLUCIÓN N°

473

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C., se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

**Correspondencia de órganos superiores de las ramas del poder público.** Peticiones, requerimientos o cualquier tipo de comunicación de la Presidencia de la República, dignatarios de las Altas Cortes, Fiscal General de la Nación, Despacho del Procurador General de la Nación, Contralor General de la República, Defensor del Pueblo, dignatarios del Congreso de la República y de quienes tengan investidura de Senador y Representante a la Cámara.

**Correspondencia de funcionarios de primer nivel del orden nacional.** Peticiones y requerimientos de cualquier tipo suscritos por un Ministro, Viceministro, Director General o Subdirector de Departamento Administrativo, Superintendente o Director de establecimiento público del orden nacional.

**Correspondencia dirigida a nombre de la Personera de Bogotá, D.C.** Comunicaciones dirigidas a nombre propio de la Personera de Bogotá, D.C., o directamente al Despacho de la Personera.

La Correspondencia para la Personera de Bogotá, D.C., será tramitada por la Secretaría General conforme con sus instrucciones. La reasignación la hará directamente la Secretaría General a las dependencias a las que les corresponda tramitarla.

2. Bajo la categoría de correspondencia para la Coordinaciones de eje misional, se asignará la siguiente:

**Correspondencia de funcionarios de primer nivel del orden distrital.** Informes, respuestas, peticiones y requerimientos de cualquier orden suscritos por un Secretario de Despacho, Director de Departamento Administrativo Distrital, Gerente, Director de Establecimiento Público o Empresa Industrial y Comercial del Estado.

**Correspondencia de Ediles y Alcaldes Locales.** Informes, respuestas, peticiones y requerimientos de cualquier orden suscritos por Ediles y Alcaldes Locales, relativos a asuntos en curso o de competencia del respectivo eje misional.

**Invitaciones.** Peticiones que tienen como objeto que el Coordinador del eje misional concurra o asista a un comité, junta, actividades o eventos protocolarios.

**Correspondencia dirigida a nombre del personero delegado para la coordinación del eje misional.** Comunicaciones dirigidas a nombre propio del personero delegado para la coordinación del eje misional, o directamente a su despacho.

La Correspondencia para las Coordinaciones de eje misional, será tramitada por el despacho del respectivo Coordinador de eje misional, quien la reasignará directamente entre sus dependencias según corresponda.

Para efectos de la presente resolución, son Coordinaciones de eje misional en la Personería de Bogotá, D.C., las siguientes dependencias: Personería Auxiliar,

Al servicio de la ciudad

RESOLUCIÓN N° 473

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C., se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

Secretaría General, Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios. Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos, Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y Personería Delegada para la Coordinación de Personerías Locales.

3. Las quejas, sugerencias y reclamos a las que se refiere el numeral 2 del artículo 4 de esta Resolución, que sean recibidas a través del Grupo de Correspondencia, serán asignadas por el responsable del grupo de manera inmediata a la Secretaría General, así como las solicitudes de información respecto de las mismas.
4. Los trámites administrativos señalados en el numeral 1 del artículo 4 de esta Resolución, se asignarán directamente a la dependencia competente conforme a las funciones asignadas en el Acuerdo 34 de 1993 y el Acuerdo 514 de 2012.
5. Los informes y peticiones para investigar disciplinariamente a un Secretario de Despacho de la Administración Distrital, Director de Departamento Administrativo, Gerente, Director de Establecimiento Público o Empresa Industrial y Comercial del Estado, Ediles, Alcaldes Locales, se asignarán al despacho del Personero Delegado para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios.
6. Los informes y peticiones para investigar disciplinariamente a funcionarios de la Administración Distrital, distintos de los señalados en el numeral anterior, se asignarán a la Secretaría Común de la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios.
7. Las solicitudes de información sobre procesos disciplinarios en curso, se asignarán a la Secretaría Común de la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios.
8. Las notificaciones de autoridades judiciales en procesos en los que es demandada la Personería de Bogotá, D.C., o es llamada en garantía, se asignarán en el menor tiempo posible a la Oficina Asesora de Jurídica.
9. Las actuaciones de seguimiento a derechos de petición y las actuaciones por fuera de competencia, señaladas en los numerales 3 y 4 del artículo 4 de esta resolución serán asignados al Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos.
10. Los requerimientos ciudadanos relacionados con la gestión y actividad de la administración distrital, que no correspondan a solicitud de investigación disciplinaria, se asignarán a las Personerías Delegadas del eje de Veedurías de acuerdo con sus competencias.
11. Las comunicaciones recibidas en relación con un asunto en curso, se asignarán a la dependencia que este conociendo del respectivo trámite.
12. Los requerimientos recibidos por redes sociales y que sean remitidos por la Oficina de Divulgación y Prensa al Grupo de Correspondencia, deberán ser ingresados al sistema CORDIS y asignados a la dependencia competente para su trámite.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El Grupo de Correspondencia realizará la radicación y registro en el Sistema de Correspondencia Distrital CORDIS; las dependencias a las

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N°

473.

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C., se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

que le sean asignados los trámites deberán registrarlos en el Sistema Integrado de Procesos SINPROC y serán las responsables de incorporar las actuaciones adelantadas hasta su terminación, generando el archivo correspondiente.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Cuando una misma petición deba ser gestionada simultáneamente por dependencias del mismo eje misional, el Grupo de Correspondencia la remitirá a la Coordinación correspondiente; si por el contrario la petición debe ser gestionada por distintos ejes misionales, la asignará a la Coordinación en donde repose la mayor información a suministrar, indicándole que deberá consolidar la información y dar respuesta al interesado.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. TRÁMITE DE LAS ACTUACIONES DE SEGUIMIENTO AL DERECHO DE PETICIÓN.** Las actuaciones de seguimiento al derecho de petición señaladas en el numeral 3 del artículo 4 de esta resolución serán tramitadas por el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos conforme a las siguientes indicaciones:

1. Recibir y registrar en el Sistema Integrado de Procesos SINPROC, la información que identifique la solicitud de seguimiento a la efectividad del derecho fundamental de petición.
2. Verificar los términos legales en que la entidad destinataria debe dar respuesta al Derecho de Petición, acudiendo a la casilla “Días tramite en la entidad” que se encuentra en el Sistema Integrado de Procesos SINPROC.
3. Remitir comunicación dirigida al responsable de la entidad distrital o del organismo de carácter privado que deba dar respuesta a la petición, informándole sobre las competencias de la Personería en relación con la protección y efectividad del derecho de petición y que conforme con ellas se requiere del envío de copia de la respuesta que se dé al interesado con sello de recibido.
4. Remitir comunicación al interesado en la que se le informe sobre el trámite dado conforme con el numeral anterior.
5. Dentro de los cinco (5) días siguientes al vencimiento del término legal para dar respuesta, se verificará si se ha recibido la copia solicitada.
6. Cuando las entidades del orden distrital NO hayan dado respuesta dentro del término legal, se remitirá por escrito copia de la petición al responsable de la entidad, requiriéndolo para que despliegue las acciones para emitir respuesta inmediata y de fondo a la petición desatendida, realizando el seguimiento previsto en el numeral 5 de este artículo, así mismo, se remitirá a la respectiva Oficina de Control Interno Disciplinario para que disponga el inicio de la investigación y al peticionario informándole respecto del trámite surtido, advirtiéndole que a fin de garantizar su derecho fundamental podrá acudir a la acción de tutela, labor en la que la Personería lo asistirá, a través de la Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano.
7. Si se tratará de copias de peticiones o solicitudes remitidas a entidades de naturaleza privada, el requerimiento se remitirá al responsable de la misma, al

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N°

473

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C., se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

organismo de supervisión y control correspondiente y al peticionario informándole de la remisión por competencia y advirtiéndole que a fin de garantizar su derecho fundamental podrá acudir a la acción de tutela, labor en la que la Personería lo asistirá, a través de la Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano.

8. Se enviará a la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios, relación mensual de los asuntos remitidos a las Oficinas de Control Interno Disciplinario para el respectivo seguimiento.
9. De las respuestas remitidas por la entidades destinatarias del derecho de petición, se remitirá copia al interesado, adjuntando copia de la misma en el sistema SINPROC y procediendo a su archivo.
10. En los casos en que se haya producido respuesta dentro del término legal, si el interesado requiere la intervención de la Personería por considerar que no se le dio respuesta de fondo, se procederá a requerir al competente realizando el seguimiento previsto en este artículo; si lo que manifiesta es una presunta irregularidad o ilegalidad con ocasión de la respuesta dada, se remitirá la petición y los soportes a la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios o al ente de control competente.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. TRÁMITE DE ACTUACIONES POR FUERA DE COMPETENCIA.** Las actuaciones por fuera de competencia señaladas en el numeral 4 del artículo cuarto, de esta resolución serán tramitadas por el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos conforme a las siguientes indicaciones:

1. Recibir y registrar en el Sistema Integrado de Procesos SINPROC, la información que identifique la solicitud.
2. Si la petición recibida no es de competencia de la Personería se realizará el trámite establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, para lo cual se remitirá de manera inmediata la petición al competente y se informará al peticionario allegando copia del oficio remitario.
3. Emitir comunicación dirigida al organismo de control o supervisión al que este legalmente sujeto la entidad pública o privada, según corresponda con el objeto de garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición.
4. Cuando se trate de asuntos que por competencia se trasladen a entidades públicas de orden distrital, se aplicará lo pertinente al trámite previsto para el seguimiento al derecho de petición del artículo 11 de esta resolución.
5. Se registrarán en el sistema SINPROC las remisiones realizadas y la respuesta al peticionario, adjuntando copia de ellas y procediendo a su archivo.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. RECEPCIÓN DE DECLARACIONES DE VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO.** Conforme a lo previsto en el artículo 155 de la Ley 1448 de 2011, en consonancia con los artículos 2.2.2.3.2.1 y 2.2.2.3.2 del Decreto 1084 de 2015, la recepción de declaraciones de personas que se consideren víctimas del conflicto armado, para ser incluidas en el Registro Único de Víctimas (RUV) por parte de la

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N°

473

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C., se derogan las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283 y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas; será efectuada por la Personería Delegada para la Protección de Víctimas, las Personerías Locales y el punto de atención de la Línea 143, lo anterior, bajo la coordinación de la Personería Delegada para la Atención de Víctimas.

Igualmente, se prestará a las víctimas los servicios de orientación jurídica y psicosocial, sensibilización, apoyo en derechos de petición, acciones constitucionales y requerimientos frente a las ayudas humanitarias con enfoque diferencial.

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. LÍNEA 143.** Para efectos de la previsión contenida en el numeral 2 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la Personería de Bogotá, D.C., garantiza atención personal al público durante cuarenta (40) horas a la semana. Adicionalmente y sin perjuicio de los servicios prestados por otras dependencias de la entidad, a través de los funcionarios y contratistas asignados a la Línea 143, se brinda atención al ciudadano en horarios adicionales, para efectos de lo cual, el Personero Auxiliar designará a los funcionarios y/o contratistas que realicen las actividades de coordinación, seguimiento y supervisión correspondientes.

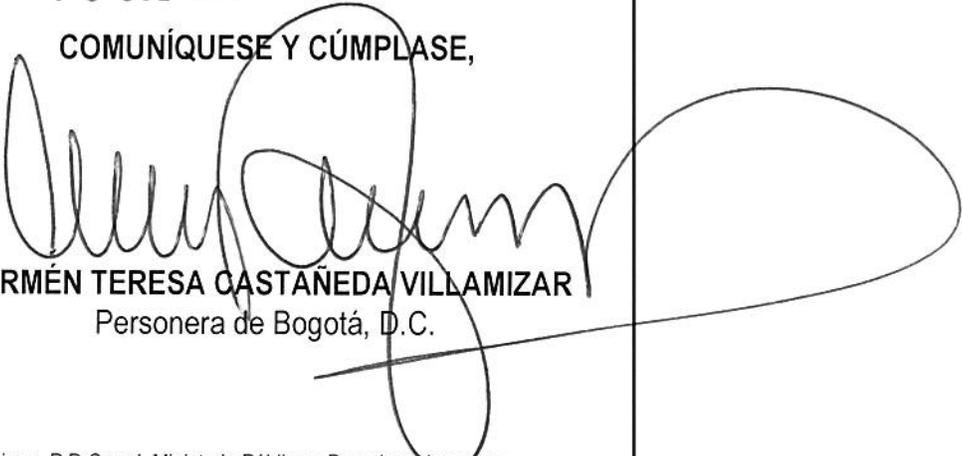
**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN REDES SOCIALES.** La Oficina Asesora de Divulgación y Prensa gestionará la atención inmediata de los requerimientos y comunicaciones que le sean formulados a la Personería de Bogotá, D.C., a través de las redes sociales; el caso de requerirse un trámite adicional dará traslado al Grupo de Correspondencia, para que lo asigne a la dependencia competente para su trámite.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente Resolución tiene vigencia a partir de la fecha de su expedición y deroga las que le sean contrarias en especial las Resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015 y 283 y 457 de 2016.

Dada en Bogotá, D.C.,

19 JUL 2017

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

  
**CARMÉN TERESA CASTAÑEDA VILLAMIZAR**  
Personera de Bogotá, D.C.

Proyecto: Sandra Fernández

Revisó: Rita Elvira Pineda Villamizar, P.D Coord. Ministerio Público y Derechos Humanos

Al servicio de la ciudad