

por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

EL PERSONERO DE BOGOTÁ, D.C.

En uso de las atribuciones constitucionales, legales y en especial las que le confieren el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, el Decreto Ley 1421 de 1993; los numerales 4.1 y 4.10 del artículo 5 del Acuerdo 34 de 1993 y el Acuerdo 514 de 2012 del Concejo de Bogotá, D.C. y

CONSIDERANDO:

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

Que en el artículo 5º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se consagran los derechos de las personas en sus relaciones con las autoridades, entre ellos los relativos al derecho de petición; y, en los artículos 7º, 8º y 9º del mismo Código, se establecen los deberes de las autoridades frente a las personas, entre ellos los relativos a la efectividad del derecho de petición, en el suministro de información y en la atención al público.

Que en el Título II -artículos 13 a 31- del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo se contemplan las reglas de atención para los derechos de petición ante las autoridades.

Que en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 se 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; y que, igualmente, debe contar con un espacio en su página web 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 la Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, en su artículo 55, establece que las quejas y reclamos, se resolverán siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio de los Derechos de Petición;

Que en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo se establece que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna 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 en el artículo 34 -numerales 19 y 34- de la Ley 734 de 2002 se establecen, entre los deberes de los servidores públicos, los de dictar reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los 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.



por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

Que en el artículo 23 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se establece como deber especial de los Personeros Distritales, prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición; y, de ser necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales.

Que conforme con lo dispuesto en el artículo 115 -incisos segundo y tercero- de la Ley 489 de 1998, el representante legal de un organismo público puede 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 en el artículo 100 -numerales del 2 al 4- del Decreto Ley 1421 de 1993 se establecen las funciones del Personero Distrital como veedor ciudadano, entre las cuales se encuentran las de recibir y tramitar quejas y reclamos, orientar a los ciudadanos en sus relaciones con la administración y velar por la efectividad del derecho de petición.

Que en el artículo 101 -numeral 4- del Decreto Ley 1421 de 1993 se establecen las funciones del Personero Distrital como defensor de los derechos humanos, entre las cuales se encuentra la de recibir quejas o reclamos sobre la violación de los derechos civiles y políticos y las garantías sociales.

Que en el artículo 104 del Decreto Ley 1421 de 1993 se declara la autonomía administrativa de la Personería de Bogotá, D.C.

Que en el numeral 4.1 del artículo 5 del Acuerdo 34 de 1993 del Concejo de Bogotá, se 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.

Que en el artículo 5 numeral 4.10 del Acuerdo 34 de 1993 del Concejo de Bogotá se prevé, como atribución especial del Personero de Bogotá, 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.

Que en el artículo 5 numeral 4.12 del Acuerdo 34 de 1993 del Concejo de Bogotá se prevé, como atribución especial del Personero de Bogotá, la de conformar con funcionarios de las diferentes dependencias de la Personería sin alterar la estructura básica de éstas, grupos programáticos y asignarles las funciones temporales que sean pertinentes.

Que las revisiones de control interno y de gestión de calidad, así como los cambios en la composición de los asuntos de demanda ciudadana de servicios por parte de la Personería de Bogotá, y la adecuación a la estructura prevista en el Acuerdo 514 de 2012 del Concejo de Bogotá, hace necesario ajustar la forma en que la Personería de Bogotá gestiona la atención al público y los requerimientos ciudadanos.

Que en mérito de lo expuesto el Personero de Bogotá D.C.,

por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- OBJETO:

Mediante la presente resolución se reglamenta la tramitación interna de las peticiones que le corresponde resolver a la Personería de Bogotá, así como la atención de las quejas, sugerencias y reclamos sobre el cumplimiento de la misión de la entidad y para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y garantizar la observancia de los derechos y deberes de las personas y de las autoridades, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Para el cumplimiento de dicho objeto, 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, conforme con las facultades atribuidas al Personero de Bogotá en el Acuerdos Distritales 34 de 1993 y 514 de 2012.

ARTÍCULO 2.- PRINCIPIOS.

En el trámite de todo tipo de actuaciones y peticiones adelantadas ante la Personería de Bogotá se tendrá como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía del interés general, la sujeción a la Constitución y la Ley, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

La interpretación y aplicación de las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos en la Personería de Bogotá y de lo dispuesto en esta resolución, se realizarán con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, conforme con lo consagrado en el artículo 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 3.- REGLAS Y PROCEDIMIENTO.

En el trámite de las actuaciones y peticiones en la Personería de Bogotá se aplicarán las reglas, términos para resolver, formalidades, requisitos y procedimientos, previstos en la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 4.- CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES.

Para efectos de la presente resolución y de su trámite interno, las peticiones que se presenten o actuaciones que se inicien ante la Personería de Bogotá se clasifican de la siguiente manera:

- 1. Trámites Administrativos:** Actuaciones y peticiones relacionadas con las funciones de apoyo de la Entidad tales como la gestión del talento humano, contratación, capacitación, y planeación, entre otras.



por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

2. **Quejas, Reclamos y Sugerencias:** Actuaciones referidas a la conducta de los funcionarios de la Personería de Bogotá, por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones, incumplimiento de sus 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, críticas o indicaciones para el mejoramiento de la atención y el cumplimiento de la misión de Personería de Bogotá.
3. **Seguimiento al Derecho de Petición ante terceros.** Actuaciones por medio de las cuales el interesado, con la pretensión de que se realice seguimiento respecto de la oportuna y efectiva respuesta, pone en conocimiento de la Personería de Bogotá el inicio de una actuación administrativa o la presentación de una petición ante un organismo o entidad pública Distrital, o ante cualquier otra autoridad, o ante una entidad privada en los casos previstos en los artículos 32 y 33 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo. Bajo esta clasificación se incluyen las copias de comunicaciones dirigidas a las mencionadas entidades.
4. **Actuaciones por fuera de Competencia:** Peticiones y quejas cuyo trámite y decisión corresponde al ámbito de competencia de una entidad pública distinta de la Personería de Bogotá, o debe ser tramitado ante un ente de carácter particular.
5. **Restitución de Derechos en Salud.** Actuaciones y peticiones por medio de las cuales el interesado pone en conocimiento, o requiere la intervención, de la Personería de Bogotá en situaciones relacionadas con los derechos de acceso a servicios de salud, la 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 de beneficios.
6. **Requerimientos Ciudadanos:** Todas las actuaciones y peticiones relativas al cumplimiento de las funciones misionales de la Personería de Bogotá, que no correspondan a alguna de las anteriores categorías.

ARTÍCULO 5.- GRUPO DE CORRESPONDENCIA.

Confórmese el *Grupo de Correspondencia* de la Personería de Bogotá, como parte de la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos y bajo la dependencia funcional del Subdirector de Gestión Documental y Recursos Físicos.

Serán funciones del *Grupo de Correspondencia*:

1. Recibir, radicar, asignar y distribuir la correspondencia dirigida a la Personería de Bogotá, o a cualquiera de sus dependencias o funcionarios, de acuerdo con lo previsto en esta resolución.

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

2. Despachar la correspondencia externa de la Personería de Bogotá, o de cualquiera de sus dependencias o funcionarios, de acuerdo con lo previsto en esta resolución:

por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

3. Atender la ventanilla de correspondencia en la sede central de la Personería y coordinar de la recepción de correspondencia en las personerías locales y en sedes externas a la Personería.
4. Advertir al interesado sobre la falta de requisitos o documentos requeridos por la Ley, respecto de las peticiones presentadas personalmente en ventanilla, para que sean corregidas y en caso de insistencia del interesado proceder a su radicación y a dejar y entregar constancia de los requisitos y documentos faltantes, conforme con lo dispuesto en el artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.
5. Presentar al Personero de Bogotá, por conducto del superior funcional, informe estadístico mensual de la gestión de correspondencia.

Parágrafo: La integración y coordinación del *Grupo de Correspondencia* será definida mediante resolución del Personero de Bogotá D.C.

ARTÍCULO 6.- GRUPO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

Confórmese el *Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos* de la Personería de Bogotá, como parte de la Secretaría General y bajo la dependencia funcional del Secretario General.

Serán funciones del *Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos*:

1. Recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos, a los que se refieren el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el numeral 2 del artículo 4 de esta resolución, a través de la *Ventilla anticorrupción y de quejas y reclamos*, en la sede central de la Personería de Bogotá y a través de la página en internet de la Entidad.
2. Remitir al Personero Delegado para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios las quejas y denuncias presentadas contra funcionarios de la Personería de Bogotá o sus contratistas.
3. Establecer y operar en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el link de quejas, sugerencias y reclamos y denuncias de actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, en la página web de la Personería de Bogotá.
4. Mantener un registro estadístico de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a las que se refiere este artículo, y proponer ante el Personero de Bogotá, el análisis de causas y los mecanismos y medidas para disminuir las quejas y reclamos frente al servicio de la Entidad.
5. Presentar al Personero de Bogotá, por conducto del superior funcional, informes estadístico mensual sobre las quejas, sugerencias y reclamos presentados ante la Entidad y de la gestión dada a los mismos.

Parágrafo: La integración y coordinación del *Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos* será definida mediante resolución del Personero de Bogotá D.C.

cre

por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

ARTÍCULO 7.- GRUPO DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.

Confórmese el *Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos* de la Personería de Bogotá, como parte de la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos y bajo la dependencia funcional del Personero Delegado para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos.

Serán funciones del *Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos*:

1. Gestionar el Centro de Atención a la Comunidad durante las 24 horas.
2. Atender al ciudadano en las sedes externas a la Personería, tales como CADES, Casas de Justicia y demás, en coordinación con los funcionarios responsables de las distintas dependencias que prestan servicios en esas sedes.
3. Atender los requerimientos ciudadanos realizados en redes sociales que le sean trasladados por la Oficina Asesora de Divulgación y Prensa.
4. Orientar y asistir al público sobre los trámites ante la Personería de Bogotá y ante las entidades públicas distritales.
5. Orientar y asistir al público sobre trámites para la protección y garantía de sus derechos y libertades, ante entidades públicas y privadas, de todos los órdenes, conforme con los protocolos de atención señalados por el Personero Delegado para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos.
6. Tramitar las actuaciones de *seguimiento al derecho de petición*, señaladas en el numeral 3 del artículo 4 de esta resolución, conforme con lo dispuesto en el artículo 11 de esta misma.
7. Tramitar las *actuaciones por fuera de competencia*, señaladas en el numeral 4 del artículo 4 de esta resolución, conforme con lo dispuesto en el artículo 12 de esta misma..
8. Tramitar los requerimientos ciudadanos presentados ante la Personería, que no corresponda tramitar a otra dependencia y reasignar directamente los que hayan sido asignados siendo competencia de otra dependencia.
9. Establecer un sistema de turnos para la ordenada atención de las personas en el Centro de Atención a la Comunidad.
10. Proyectar anualmente la *Carta de Trato Digno al Usuario*, conforme con lo ordenado en el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo. La carta de trato digno al usuario será adoptada mediante resolución del Personero de Bogotá.
11. Organizar y mantener a disposición de cualquier interesado, información completa y actualizada, en los sitios de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los



por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

- a. Las normas básicas que determinan las competencias de la Personería de Bogotá D.C.
 - b. Las funciones de las distintas dependencias y los servicios que presta la Personería de Bogotá D.C.
 - c. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares, ante la Personería de Bogotá D.C.
 - d. Los actos administrativos de carácter general expedidos por la Personería de Bogotá D.C.
 - e. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación ante la Personería de que se trate.
 - f. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos, ante la Personería de Bogotá D.C.
 - g. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo referida a la conducta de los funcionarios de la Personería de Bogotá, o por la prestación de sus servicios.
12. Atender los requerimientos de información de los interesados sobre el estado del trámite de las peticiones y requerimientos que hayan presentado ante la Personería, excepto los correspondientes a procesos disciplinarios y a las quejas, sugerencias y reclamos señaladas en el numeral 2 del artículo 4 de esta resolución.
 13. Hacer seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones y solicitudes presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., y requerir al funcionario competente para que produzca las respuestas pendientes.
 14. Presentar al Personero de Bogotá, por conducto del superior funcional, informe estadístico mensual sobre los requerimientos ciudadanos recibidos por el Grupo y el trámite dado a los mismos.

Parágrafo primero: La integración y coordinación del *Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos* será definida mediante resolución del Personero de Bogotá D.C., incluidos quienes atenderán el Centro de Atención a la Comunidad.

ARTÍCULO 8.- CENTRO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.

El Centro de Atención a la Comunidad es el grupo de funcionarios destinado a dar atención personalizada e inmediata a las peticiones y solicitudes que se presenten de forma presencial, en la sede central de la Personería o en las sedes externas en las que se presta atención a la comunidad.

Para todos los efectos funcionales el Centro de Atención a la Comunidad hace parte del *Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos* y depende jerárquicamente del Personero Delegado para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos.

El Centro de Atención a la Comunidad, atenderá peticiones y solicitudes en todas las áreas de competencia de la Personería de Bogotá, excepto las relativas al estado de procesos disciplinarios



por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

Página 8 de 14

que cursan en la entidad que deben ser atendidas por la Secretaría Común de Asuntos Disciplinarios y las *quejas, sugerencias y reclamos*, señalados en el numeral 2 del artículo 4 de esta resolución, que deben ser recibidas por el *Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos* de la Secretaría General.

Cuando una petición o solicitud no pueda ser resuelta de manera presencial e inmediata por el Centro de Atención a la Comunidad, se indicará al interesado que se la dará respuesta por escrito, para lo cual se remitirá el asunto al responsable del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos. Sin perjuicio de lo anterior, si el ciudadano lo solicita, se le citará para que en forma verbal, presencialmente o por vía telefónica, se le informe la respuesta a su petición.

Las respuestas a las solicitudes y peticiones que se tramiten en el Centro de Atención a la Comunidad, incluida la Línea 143, se realizarán de conformidad con los protocolos, formatos y directrices que señale el Personero Delegado para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos.

ARTÍCULO 9.- GRUPO PERSONERÍA DE ASISTENCIA EN SALUD.

Confórmese el *Grupo Personería de Asistencia en Salud* de la Personería de Bogotá, como parte de la Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y bajo la dependencia funcional del Personero Delegado para la Coordinación de Veedurías.

Serán funciones del *Grupo Personería de Asistencia en Salud*:

1. Tramitar las *actuaciones de restitución de derechos en salud*, señaladas en el numeral 5 del artículo 4 de esta resolución
2. Realizar revisiones de gestión pública en los hospitales de la red pública de Bogotá, durante las 24 horas del día.
3. Realizar intervenciones para la efectividad del derecho fundamental de la salud ante instituciones prestadoras del servicio de salud y ante empresas promotoras de salud y demás entidades aseguradoras y administradoras de planes beneficios.
4. Presentar al Personero de Bogotá, por conducto del superior funcional, informe estadístico mensual sobre sus actividades.

Parágrafo: La integración y coordinación del *Grupo Personería Asistencia en Salud* será definida mediante resolución del Personero de Bogotá D.C.

ARTÍCULO 10.- ASIGNACIÓN DE CORRESPONDENCIA.

El *Grupo de Correspondencia*, de la Personería de Bogotá, efectuará la asignación y distribución de correspondencia conforme con las siguientes reglas:

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



por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

Invitaciones: Peticiones que tienen como objeto que el Personero de Bogotá D.C. concorra o asista a un comité o junta, o a actividades o eventos protocolarios.

Correspondencia del Concejo de Bogotá D.C.: Peticiones y requerimientos de cualquier orden suscritos por un concejal de Bogotá D.C., o por los dignatarios de sus comisiones permanentes.

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

Correspondencia de órganos superiores de las ramas del poder público. Peticiones, comunicaciones y cualquier clase de comunicación de la Presidencia de la República, de los dignatarios de las altas Cortes, de los Despachos del Procurador General de la Nación, del Contralor General de la República y del Defensor del Pueblo, de los dignatarios del Congreso de la República y de quienes tengan la investidura de senador o representante a la cámara.

Correspondencia de funcionarios de primer nivel del orden nacional. Peticiones y requerimientos de cualquier orden suscritos por un ministro, un viceministro, director general o subdirector de departamento administrativo, o por un superintendente, o por director de un establecimiento público del orden nacional.

Correspondencia dirigida al nombre del Personero de Bogotá: Comunicaciones dirigidas con el nombre propio del Personero de Bogotá, o directamente al Despacho del Personero de Bogotá.

Correspondencia de interés para el Personero de Bogotá: Comunicaciones dirigidas genéricamente a la Personería de Bogotá, o a cualquiera de sus dependencias, que en concepto del responsable del Grupo de Correspondencia, deba ser conocida por el Personero de Bogotá.

La *Correspondencia para el Personero de Bogotá D.C.*, será tramitada por la Secretaría General, conforme con las instrucciones impartidas por el Personero de Bogotá, y reasignará directamente a otras dependencias la correspondencia que le haya sido remitida, que deba ser tramitada por otra dependencia.

2. Bajo la categoría de *Correspondencia para las Coordinaciones de Eje Misional*, se asignará la siguiente correspondencia:

Correspondencia de funcionarios de primer nivel del orden distrital. Informes, respuestas, peticiones y requerimientos de cualquier orden suscritos por un Secretario de Despacho del Alcalde Mayor de Bogotá, o por un Director de Departamento Administrativo Distrital, o por un gerente o director de establecimiento público o de empresa industrial y comercial del Distrito Capital de Bogotá, relativos a asuntos en curso o de competencia del eje misional respectivo.

Correspondencia de ediles y alcaldes locales. Informes, respuestas, peticiones y requerimientos de cualquier orden suscritos por ediles o alcaldes locales, relativos a asuntos en curso o de competencia del respectivo eje misional.



por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

Invitaciones: Las peticiones que tienen como objeto que cualquier funcionario del eje misional respectivo, concurra o asista a un comité o junta, o a actividades o eventos protocolarios.

Correspondencia dirigida al nombre del Personero Delegado para la Coordinación de eje misional: Comunicaciones dirigidas con el nombre propio del Personero Delegado para la Coordinación de un eje misional, o directamente a su Despacho.

Correspondencia de interés para el Personero Delegado Coordinador de eje misional: Comunicaciones dirigidas genéricamente a la Personería de Bogotá, o a cualquiera de sus dependencias, que en concepto del responsable del Grupo de Correspondencia, deba ser conocida por el Personero Delegado para la Coordinación del eje misional que corresponda.

La *Correspondencia para las Coordinaciones de Eje Misional*, será tramitada por el Despacho del respectivo Personero Delegado para la Coordinación, quien la asignará 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, 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, reclamos y denuncias 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 de manera inmediata al *Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos*. Esta asignación inmediata es responsabilidad directa del responsable del Grupo de Correspondencia.
4. Las solicitudes de información sobre quejas, sugerencias y reclamos, a los que se refiere el numeral anterior, serán asignadas al *Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos*.
5. Los trámites administrativos señalados en el numeral 1 del artículo 4 de esta resolución, se asignarán directamente a la dependencia responsable conforme con las funciones asignadas en el Acuerdo 518 de 2012.
6. Los Informes y peticiones para investigar disciplinariamente a un Secretario de Despacho del Alcalde Mayor de Bogotá, a un Director de Departamento Administrativo Distrital, a un gerente o director de establecimiento público o de empresa industrial y comercial del Distrito Capital de Bogotá, a ediles y a alcaldes locales, se asignarán al Despacho del Personero Delegado para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios.
7. Los Informes y peticiones para investigar disciplinariamente a funcionarios de la Administración Distrital, distintos a los señalados en el numeral anterior, se asignarán a la Secretaría Común de la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios.
8. 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.



por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

9. Las notificaciones de autoridades judiciales en procesos en los que es demandada la Personería de Bogotá, o es llamada en garantía, se asignarán en el menor tiempo posible al Personero Auxiliar.
10. Las actuaciones de *seguimiento al derecho de petición*, y las actuaciones por *fuera de competencia*, señaladas en los numerales 3 y 4 del artículo 4 de esta resolución, serán asignadas al Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos.
11. Los requerimientos ciudadanos relacionados con la gestión y actividad de la Administración Distrital, que no correspondan a la solicitud de inicio de una investigación disciplinaria, se asignarán a la Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías.
12. Las respuestas o comunicaciones recibidas en relación con un asunto en curso, se asignarán a la dependencia en la que cursa el respectivo trámite
13. Las comunicaciones y en general la correspondencia que no corresponda a algunas de las señaladas en este artículo, serán asignadas al Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos.

El Grupo de Correspondencia realizará la radicación y registro en el Sistema de Correspondencia Distrital CORDIS y en el Sistema Integrado de Proceso SINPROC. La dependencia que de trámite a un asunto, será responsable de registrar las actuaciones y salidas que se produzcan dentro del trámite.

Parágrafo. Cuando una misma comunicación deba ser tramitada simultáneamente por dependencias de un mismo eje misional, el Grupo de Correspondencia la asignará al Despacho del Personero Delegado para la Coordinación del eje misional al que pertenecen las dependencias, quien coordinará y emitirá la respuesta al interesado.

Cuando una misma comunicación deba ser tramitada simultáneamente por dependencias de distintos ejes misionales, el Grupo de Correspondencia la asignará al Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, quien coordinará el trámite con las dependencias competentes y emitirá una sola respuesta al interesado.

ARTÍCULO 11.- 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 con las siguientes instrucciones:

1. Emitir comunicación dirigida al responsable en el organismo o entidad pública Distrital, o entidad privada, de dar respuesta al derecho de petición de que se trate, 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 de al interesado.

por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

Página 12 de 14

2. Emitir comunicación dirigida al interesado en la que se acuse recibo de la petición y se informe sobre el trámite dado conforme con el numeral anterior.
3. Registrar la fecha en que vence el término legal para que la entidad destinataria de respuesta oportuna al derecho de petición de que se trate.
4. Dentro de los cinco (5) días siguientes al vencimiento del término a que se refiere el numeral anterior, verificar si se ha recibido copia de la respuesta dada por la entidad requerida al interesado.
5. En el caso de entidades públicas Distritales, cuando no se haya dado respuesta oportuna se emitirá comunicación dirigida al responsable en la entidad que debió dar respuesta, en la que se le informará que ante la ausencia de respuesta se está dando traslado al Personero Delegado para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios, para que se inicie la respectiva actuación disciplinaria por vulneración al derecho de petición. Igualmente se emitirá comunicación al peticionario interesado, informándole sobre la remisión a asuntos disciplinarios y el derecho que le asiste de perseguir la efectividad del derecho de petición interponiendo la acción de tutela, para lo cual puede solicitar la orientación y asistencia de la Personería.
6. En el caso de entidades privadas o de entidades públicas del orden nacional, cuando no se haya dado respuesta oportuna se emitirá comunicación dirigida al responsable en la entidad que debió dar respuesta, en la que se le informará que la ausencia de respuesta constituye vulneración al derecho fundamental de petición, situación frente a la cual procede la acción de tutela, y que se está dando traslado al organismo de supervisión y control al que esté legalmente sujeta la entidad privada, o a la Procuraduría Nacional de la Nación, según corresponda. Igualmente se emitirá comunicación al peticionario interesado, informándole sobre la remisión al organismo de supervisión y control o a la Procuraduría, según sea el caso, y sobre el derecho que le asiste de perseguir la efectividad del derecho de petición interponiendo la acción de tutela, para lo cual puede solicitar la orientación y asistencia de la Personería.
7. Dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de las comunicaciones a las que se refieren los numerales anteriores, se remitirá el correspondiente informe al Personero Delegado para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios o al organismo de supervisión y control al que esté legalmente sujeta la entidad privada, o a la Procuraduría Nacional de la Nación cuando se trate de una entidad pública del orden nacional.
8. En los casos en que se haya producido respuesta dentro del término legal, si el interesado manifiesta o requiere la intervención de la Personería por considerar que no ha sido resuelto de fondo el derecho de petición, o que se ha incurrido en una irregularidad o ilegalidad con ocasión de la respuesta dada, se procederá en la forma indicada en los numerales 5, 6 y 7 de este artículo.

ARTÍCULO 12.- TRÁMITE DE LAS ACTUACIONES POR FUERA DE COMPETENCIA.

Las Actuaciones por *fuera de competencia* señaladas en el numeral 4 del artículo 4 de esta resolución serán tramitadas por el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos conforme con las siguientes instrucciones:



por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

1. Emitir comunicación por la cual se de traslado dirigida al responsable en el organismo o entidad pública Distrital, o entidad privada, competente para dar trámite a la petición de que se trate, adjuntando copia de la solicitud e 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.
2. En cumplimiento de la función de la Personería de orientar y asistir el ejercicio del derecho de petición, se emitirá comunicación al interesado en la que se le explique en forma detallada las normas y razones que determinan cuál es la entidad competente para atender su solicitud, y se le oriente, en forma indicativa, sobre el trámite al que se debe sujetar su solicitud.
3. Cuando se trate de asuntos que por competencia se trasladen a entidades públicas del Distrito Capital de Bogotá D.C., se aplicará en lo pertinente el trámite previsto para el *Seguimiento al Derecho de Petición*, previsto en el artículo 11 de esta resolución.

ARTÍCULO 13.- RECEPCIÓN DE DECLARACIONES DE VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO.

Conforme con lo previsto en el artículo 155 de la Ley 1448 de 2011, en consonancia con el artículo 27 del Decreto 4800 de 2011, la recepción de declaraciones de personas que se consideren Víctimas del Conflicto Armado, con la finalidad de ser incluidas en el Registro Único de Víctimas (RUV) por parte de la Unidad de Atención y Reparación de Víctimas, a efectos de reparación y asistencia; será efectuada por la Personería Delegada para la Protección de Víctimas, por la Personerías Locales y en los puntos de atención 24 horas, en ambos casos bajo la coordinación de la Delegada. De la misma manera se prestará a las víctimas los servicios de priorización, orientación jurídica y psicológica y apoyo en derechos de petición, requerimientos frente ayudas humanitarias y asuntos relacionados con comunidades étnicas.

ARTÍCULO 14.- PERSONERÍA 24 HORAS

Para efectos de lo previsto en el numeral 2 del artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, la Personería de Bogotá D.C. garantiza la operación de la totalidad de las dependencias y de los servicios a su cargo, durante cuarenta (40) horas a la semana, y establece atención continua las 24 horas al día, para los servicios que se prestan por conducto del Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, del Grupo Personería de Asistencia en Salud, del Ministerio Público ante Comisarias de Familia, del Ministerio Público en la Unidad Permanente de Justicia UPJ, del Ministerio Público ante las Unidades de Reacción Inmediata URI y en la recepción de declaraciones para inscripción en el Registro del Registro Único de Víctimas

El Personero Auxiliar dirigirá y coordinará con las dependencias responsables la atención continua las 24 horas al día de los servicios indicados en este artículo, incluida la gestión de línea 143.

En los servicios que no operen 24 horas, en todo caso se atenderá a todas las personas que dentro del horario de atención hubieran ingresado a las oficinas de la Personería.

por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá D.C., se reorganizan el "Grupo de Correspondencia" y el "Grupo de Quejas, Sugerencias y Reclamos" y se crean el "Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos" y el grupo "Personería para la Asistencia en Salud"

La atención en sedes externas a la Personería se sujetará a los horarios fijados por las entidades en que operan esas sedes.

ARTÍCULO 15.- ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN REDES SOCIALES

La Oficina Asesora de Divulgación y Prensa gestionará la atención inmediata de requerimientos y comunicaciones que le sean formulados a la Personería Bogotá a través de las redes sociales.

La Oficina Asesora de Divulgación y Prensa dará traslado de los requerimientos ciudadanos que requieran trámite adicional a la respuesta inmediata en la red social, de lo cual se informará al interesado.

ARTÍCULO 16.- VIGENCIA Y DEROGATORIAS

La presente Resolución rige a partir del 15 de julio de 2013 y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias en especial las resoluciones números 392 de 2000, 807 de 2001, 160 de 2002, 623 de 2004, 083 de 2013, todas expedidas por el Personero de Bogotá D.C.

Dada en Bogotá, D.C., a los **11 JUL 2013**

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,


RICARDO MARÍA CAÑÓN PRIETO
Personero de Bogotá, D.C.

