

RESOLUCIÓN ORGANIZACIONAL OGZ-0523 DE 2016

(diciembre 12)

Diario Oficial No. 50.087 de 14 de diciembre de 2016

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Por la cual se reestructura el Sistema de Servicio al Ciudadano en la Contraloría General de la República, y se dictan otras disposiciones.

EL CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA,

en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [267](#) de la Constitución Política establece que el control fiscal es una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la nación, así mismo señala que es una entidad de carácter técnico con autonomía administrativa y presupuestal.

Que el artículo [6o](#) del Decreto-ley 267 de 2000 determina que en ejercicio de la autonomía administrativa le corresponde a la Contraloría General de la República definir todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones en armonía con los principios consagrados en la Constitución y la ley.

Que el artículo [9o](#) ibídem fija los criterios para la organización de la Contraloría General de la República entre los que destaca el de participación ciudadana y transparencia.

Que los numerales 2 y 4 del artículo [35](#) del Decreto-ley 267 establece como atribuciones del Contralor General de la República las de “Adoptar las políticas, planes, programas y estrategias necesarias para el adecuado manejo administrativo y financiero de la Contraloría General de la República, en desarrollo de la autonomía administrativa y presupuestal otorgada por la Constitución y la ley” y “Dirigir como autoridad superior las labores administrativas y de vigilancia fiscal de las diferentes dependencias de la Contraloría General de la República, de acuerdo con la ley”.

Que el artículo [78](#) del Decreto-ley 267 de 2000 dispone que las diversas dependencias que integran la organización de la Contraloría General de la República, además de las funciones específicas a ellas atribuidas en ese decreto, ejercerán las que determine el Contralor General de la República de acuerdo con las funciones que cumplan.

Que el artículo 4o del Decreto-ley 271 de 2000, faculta al Contralor General de la República para crear y organizar con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo, con el fin de “atender las necesidades del servicio y cumplir con eficiencia y eficacia los objetivos, las políticas y programas de la entidad”.

Que en aplicación de los principios de colaboración armónica, coordinación, concurrencia y subsidiariedad de la acción estatal, la Contraloría General de la República acogió los lineamientos de política pública contenidos en los documentos Conpes 3649 de 2010 sobre

“Política Nacional de Servicio al Ciudadano” y Conpes 3785 de 2013, que formula la “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al servicio del ciudadano”.

Que así mismo se ha tenido en cuenta lo señalado en la “Metodología para el mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano en entidades públicas” elaborada por el Departamento Nacional de Planeación en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el año 2016 y las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano”, propuestas por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, cuyo objetivo es presentar una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo [73](#) de la Ley 1474 de 2011 y su alcance está dado para todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Que la Ley 1450 de 2011 “por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014” en el artículo [234](#) estableció: “**servicio al ciudadano.** Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio...”, artículo que se encuentra vigente mediante el artículo [267](#) de la Ley 1753 de 2015 “por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.

Que el artículo [184](#) de la precitada Ley 1753 de 2015, contempla la implementación de Centros Integrados de Servicio (SI) en los que harán presencia entidades del orden nacional, departamental y municipal, que adoptarán estándares que garanticen al ciudadano un trato amable, digno y eficiente.

Que la Ley 1474 de 2011 en el artículo [73](#), Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, establece que le corresponde a cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, así mismo señala que dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que los artículos [5o](#), [6o](#), [7o](#), [8o](#) y [9o](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su orden, señalan los derechos de las personas ante las autoridades, deberes de las personas, deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público por parte de las autoridades y las prohibiciones de las mismas.

Que el artículo [13](#) del Decreto-ley 19 de 2012 dispone que todas las entidades del Estado, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.

Que Ley [1712](#) de 2014 “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” en su Título II- De la publicidad y del contenido de la información, establece los parámetros para la disponibilidad y acceso a la información mínima obligatoria concerniente a la estructura de los sujetos obligados, contratación, servicios, procedimientos y funcionamiento de los mismos.

Que 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” consagra las distintas modalidades del derecho de petición ante autoridades, los términos para su respuesta oportuna y prioridades en su trámite.

Que los artículos [48](#) y subsiguientes de la Ley 1757 de 2015 “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, preceptúan lo relativo al proceso de rendición de cuentas, mediante el que las entidades deben dar a conocer los resultados de su gestión.

Que mediante Resolución Orgánica [6867](#) del 16 de noviembre de 2012 se creó el Sistema de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República, sus objetivos y coordinación, creó los Centros de servicio al ciudadano, trámites y servicios; así como también la conformación, coordinación y funciones de los centros de servicio al ciudadano.

Que el Plan Estratégico de la Contraloría General de la República 2014-2018 consagra como uno de sus objetivos corporativos “construir ciudadanía solidaria, incluyente y activa en el control fiscal”, así como “asegurar el funcionamiento y la organización de la CGR para lograr resultados”.

Que en virtud de la normatividad vigente y los lineamientos dados por el Gobierno nacional en relación con el Sistema de Servicio Ciudadano, Centros Integrados de Servicio, participación democrática y el derecho fundamental de petición, se hace necesario reestructurar y diseñar las estrategias e instrumentos de servicio y atención al ciudadano que complementen las herramientas ya existentes en la Contraloría General de la República.

Que en la reestructuración y desarrollo del Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República, se busca crear un sistema integrado y metódico en el que participen todas las dependencias de la Entidad, desde sus competencias, a fin de dar cumplimiento a la ejecución de la Política Pública Nacional de Servicio al Ciudadano de manera armónica y unificada.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

DEL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

ARTÍCULO 1o. OBJETIVO. La presente resolución tiene por objeto reestructurar el Sistema de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República, para contribuir a la gestión de procesos de trámite y atención de la ciudadanía, que permiten afianzar la política de Servicio al Ciudadano y alcanzar los objetivos de la misma.



ARTÍCULO 2o. DEL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO. El Sistema de Servicio al Ciudadano en la Contraloría General de la República, está integrado por las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Entidad, en procura de la satisfacción de los usuarios y facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.



ARTÍCULO 3o. OBJETIVOS DEL SISTEMA. El Sistema de Servicio al Ciudadano en la Contraloría General de la República tendrá como objetivos los siguientes:

- a) Articular e impulsar la formulación y ejecución de las acciones tendientes a la gestión del servicio al ciudadano y la disposición de los recursos para su ejecución.
- b) Fortalecer la gestión institucional en la prestación de los trámites y servicios a los ciudadanos, bajo parámetros transversales de accesibilidad, calidad, oportunidad y efectividad.
- c) Incrementar los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios prestados por la Contraloría General de la República.
- d) Propiciar la implementación de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades que sean necesarias para caracterizar a la población que accede a los servicios e identificar sus expectativas, necesidades y realidades, con miras a la eliminación de barreras de acceso, diseño de espacios físicos de atención con criterios técnicos, implementación de nuevos canales de atención y diseño de estrategias de atención especial y preferente.
- e) Diseñar una estrategia de capacitación, orientación y sensibilización en materia de servicio al ciudadano, dirigida a todos los niveles de la planta de personal de la entidad, con el fin de avanzar en la aplicación de los lineamientos consagrados en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública y en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 2009.
- f) Promover el desarrollo de perfiles por competencias para los grupos de trabajo en servicio al ciudadano, con diversidad lingüística y vocación de servicio.
- g) Coordinar el mejoramiento de los canales de atención, mediante Centros Integrados de Servicio que concentren el portafolio de la oferta institucional de productos de control fiscal, diseñados de acuerdo con estándares técnicos, que garanticen la atención oportuna y de calidad a los requerimientos ciudadanos; sin perjuicio de fomentar el uso intensivo de canales no presenciales de atención.
- h) Diseñar y aplicar indicadores de la gestión orientada al servicio del ciudadano y evaluar el desempeño institucional en esta materia.



ARTÍCULO 4o. INSTANCIA DE COORDINACIÓN. Se crea el Comité de Coordinación del Sistema de Servicio al Ciudadano, el cual será el órgano encargado de la implementación y funcionamiento del Sistema, así como del seguimiento, control y evaluación del cumplimiento de los objetivos y actividades propuestas. Este Comité estará integrado por:

- a) El Vicecontralor General de la República.
- b) El Contralor Delegado para la Participación Ciudadana.
- c) El Director de la Oficina de Comunicaciones y publicaciones.
- d) El Director de la Oficina de Planeación.
- e) El Director de la Oficina de Sistemas e Informática.
- f) El Director de la Unidad de Seguridad y Aseguramiento Tecnológico e Informático.

g) El Gerente de Gestión Administrativa y Financiera.

h) El Contralor Delegado Sectorial designado como líder del macroproceso de control fiscal micro.

PARÁGRAFO. Por iniciativa del Despacho del Vicencontralor General de la República, se convocará a las sesiones del Comité, a dos Gerentes Departamentales que representen las particularidades de la prestación del servicio en el nivel desconcentrado de la organización.



ARTÍCULO 5o. FUNCIONES DEL COMITÉ. El Comité de Coordinación del Sistema de Servicio al Ciudadano tendrá las siguientes funciones:

a) Procurar que la gestión institucional logre los objetivos del Sistema de Servicio al Ciudadano previstos en el artículo [3o](#) de la presente Resolución.

b) Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano en la Contraloría General de la República.

c) Participar en la definición de la política de tratamiento de datos personales de quienes interactúan con la Entidad y las condiciones de acceso a la información pública, la información pública clasificada y la información pública reservada que administre la Entidad; al igual que otros mecanismos para garantizar la transparencia y el acceso a la información cuyo tratamiento esté asignado a la Contraloría General de la República.

d) Evaluar la pertinencia de la oferta de trámites y servicios y canales de atención, de acuerdo con la caracterización de los ciudadanos-usuarios, la cual debe atender las particularidades territoriales y socioeconómicas de la población para acceder a aquellos.

e) Implementar los mecanismos que garanticen la prestación continua, ágil y oportuna de los trámites y servicios al ciudadano, a través de los canales disponibles para tal fin y conforme a las competencias de las dependencias involucradas en la prestación del servicio.

f) Diseñar y/o actualizar el portafolio de trámites y servicios al ciudadano y determinar los mecanismos para su prestación en los Centros de Servicio.

g) Aprobar la adopción de nuevas plataformas tecnológicas para el funcionamiento de los Centros de Servicio.

h) Establecer mecanismos de priorización de las peticiones presentadas por las personas que la ley establece un trato diferencial.

i) Formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

j) Aprobar el componente de atención al ciudadano de la estrategia de “Lucha contra la corrupción y de atención ciudadana” que instituye el artículo [73](#) de la Ley 1474 de 2011.

k) Establecer las directrices y garantizar el adecuado funcionamiento de la línea telefónica gratuita a disposición de la ciudadanía de conformidad con el artículo [49](#) de la Ley 190 de 1995.

l) Validar e implementar los protocolos de servicio de cada uno de los canales de atención que se dispongan para los trámites y servicios al ciudadano, conforme a las competencias de cada

integrante.

m) Aprobar el diseño, funcionamiento y mejoramiento de los Centros de Servicio en todas las sedes de la Contraloría General de la República, en observancia de las normas técnicas NTC 6047 –para espacios físicos– y NTC 5854 –accesibilidad virtual– y las demás que las modifiquen o complementen.

n) Establecer y formular los mecanismos para medir el desempeño de los canales de atención y evaluar la satisfacción de los ciudadanos respecto a los trámites y servicios que presta la Entidad con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejoras.

o) Proponer la gestión de convenios de cooperación interinstitucional de acuerdo con los procedimientos vigentes, que maximicen la capacidad institucional para la prestación eficiente y oportuna de sus servicios, en condiciones de calidad y accesibilidad.

p) Realizar seguimiento y evaluación a los informes de respuesta oportuna a los derechos de petición radicados en esta Entidad que presentará la Secretaría Técnica.

q) Adoptar medidas encaminadas a dar respuesta oportuna a los derechos de petición a partir de la evaluación realizada en el numeral anterior.

PARÁGRAFO 1o. El Comité sesionará como mínimo una vez por semestre y de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten.

PARÁGRAFO 2o. El Vicecontralor General de la República presidirá el Comité de Coordinación del Sistema de Servicio al Ciudadano y convocará a sesionar. La Secretaría Técnica estará a cargo de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, quien se encargará de la elaboración de las actas de las reuniones.

CAPÍTULO II.

DE LOS CENTROS DE SERVICIO.



ARTÍCULO 6o. CENTROS DE SERVICIO. La Contraloría General de la República en sus niveles central y desconcentrado, organizará Centros de Servicio, como espacios de interacción con los ciudadanos-usuarios, con el objetivo de atender las solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, de manera que se facilite el acceso a los trámites y servicios que ofrece la Entidad.



ARTÍCULO 7o. ADSCRIPCIÓN FUNCIONAL. Los Centros de Servicio estarán adscritos a la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana; en el nivel desconcentrado la coordinación de los mismos se ejercerá a través del despacho del Gerente Departamental.



ARTÍCULO 8o. FUNCIONES DE LOS CENTROS DE SERVICIO. Los Centros de Servicio desarrollarán las siguientes funciones:

a) Brindar orientación presencial a los usuarios de trámites y servicios que presta la entidad.

b) Facilitar los trámites y servicios a la ciudadanía de una manera oportuna, ágil e integral.

c) Proveer a los ciudadanos de información generada por la Contraloría General de la República.

d) Facilitar la presentación de las solicitudes ciudadanas a la Contraloría General de la República.

e) Orientar a la ciudadanía en los trámites que Esta puede adelantar ante la Entidad.

f) Recepcionar y direccionar las denuncias y peticiones ciudadanas.



ARTÍCULO 9o. TRÁMITES Y SERVICIOS. Los Centros de Servicio prestarán a la ciudadanía en general los servicios de orientación y recepción de solicitudes ciudadanas; recepción de denuncias y peticiones verbales; expedición de certificados de antecedentes fiscales; venta de publicaciones y material bibliográfico e información referente al estado de los trámites que se surten ante la Entidad.

El Comité de Coordinación del Sistema de Servicio al Ciudadano determinará los trámites y servicios adicionales que podrán ser prestados desde los Centros de Servicio.



ARTÍCULO 10. PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS Y SOPORTE TÉCNICO. Los Centros de Servicio utilizarán como plataformas tecnológicas para el desarrollo de su labor, los sistemas de información institucionales de la Contraloría General de la República, con el fin de registrar en tiempo real las solicitudes ciudadanas y efectuar el correspondiente seguimiento y reporte a los usuarios.

La Oficina de Sistemas e Informática, en asocio con la Unidad de Seguridad y Aseguramiento Tecnológico e Informático, propondrán ante el Comité de Coordinación del Sistema de Servicio al Ciudadano el desarrollo de funcionalidades y la adopción del uso de tecnologías de información y comunicación más eficientes y eficaces para la prestación de los servicios a cargo de la Contraloría General de la República.



ARTÍCULO 11. CONFORMACIÓN DEL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SERVICIO. El personal que preste sus servicios en los Centros de Servicio será designado mediante acto administrativo expedido por la Gerencia de Talento Humano, previa verificación del perfil profesional y cualificación para la atención al ciudadano que haga el Contralor Delegado para la Participación Ciudadana. En el nivel desconcentrado la verificación de perfil ocupacional y adiestramiento para el servicio ciudadano la hará el respectivo Gerente Departamental. Se procurará que en la composición del grupo de trabajo estén representadas las áreas misionales de la Entidad.

Este personal, para todos los efectos, seguirá perteneciendo a la dependencia de la cual provenga y en la concertación de objetivos de resultados de trabajo del Sised, deberá tenerse en cuenta el desarrollo de la función desempeñada en el Centro de Servicio; de tal manera que desarrollen las funciones propias de su cargo contenidas en el Manual de Funciones, así como las requeridas para la correcta prestación del servicio al ciudadano en cada Centro.



ARTÍCULO 12. COORDINACIÓN DEL CENTRO. Los Centros de Servicio tendrán un profesional que se desempeñará como organizador y regulador de la atención al ciudadano y la prestación de trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos-usuarios, quien tendrá las siguientes funciones:

- a) Coordinar, organizar y regular la adecuada atención y prestación de los servicios que brinda el Centro de Servicio, procurando que se realice de acuerdo a los protocolos determinados.
- b) Organizar con las diferentes dependencias de la Contraloría General de la República, la realización de las actividades encaminadas a la buena administración y marcha del Centro de Servicio y proponer las acciones tendientes a tal fin.
- c) Consolidar y evaluar los informes que presenten los funcionarios destacados ante el Centro de Servicio del nivel central, y consolidar los informes del nivel desconcentrado para rendirlos y sustentarlos ante las instancias correspondientes.
- d) Presentar al Contralor Delegado para la Participación Ciudadana informes de gestión, así como los diferentes planes y proyectos de actividades a realizar en el Centro de Servicio.
- e) Verificar que se realice la medición de la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención prestada en el Centro de Servicio.
- f) Coordinar la provisión de elementos de consumo, así como el inventario de bienes asignados al Centro.
- g) Velar por que se informe oportunamente a los usuarios sobre el estado de su trámite o solicitud.
- h) Gestionar las solicitudes que sean pertinentes para garantizar condiciones de accesibilidad a los usuarios del Centro de Servicio.
- i) Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entregue al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- j) Participar en el diseño de indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y calidad de la misma, cantidad de ciudadanos atendidos y trámites realizados.



ARTÍCULO 13. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución Orgánica [6867](#) de 2012 y demás disposiciones que resulten contrarias.

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 12 de diciembre de 2016.

El Contralor General de la República,

EDGARDO JOSÉ MAYA VILLAZÓN.



