

RESOLUCIÓN ORGÁNICA 6867 DE 2012

(noviembre 16)

Diario Oficial No. 48.619 de 19 de noviembre de 2012

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016>

Por la cual se crea el Sistema de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016, 'por la cual se reestructura el Sistema de Servicio al Ciudadano en la Contraloría General de la República, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.087 de 14 de diciembre de 2016.

EL CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA (E),

en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por el Decreto-ley [267](#) de 2000; y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [1](#)o del Decreto 2623 de 2009 creó “el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”.

Que el Conpes 3649 de 2010 determinó la “Política Nacional de Servicio al Ciudadano” con el objeto de (...) “contribuir al fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares (...)”.

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, adoptado mediante la Ley 1450 de 2011 establece en el artículo [234](#) “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...”.

Que los numerales 5 y 6 del artículo [5](#)o de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, especifican como derechos de la persona, del ciudadano ante las autoridades: “Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana” y el de “Recibir atención especial y preferente si se trata de

personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo [13](#) de la Constitución Política...”.

Que los numerales 1, 2, 4, 5, 6, 7 y 9 del artículo [7o](#) de la Ley 1437 de 2011, enuncian en su orden como deberes de las autoridades en la atención al público: “Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción”; “Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio”; “Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos”; “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”; “Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos”; “Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público”; y “Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público”.

Que el numeral 7 del artículo [9o](#) de la Ley 1437 de 2011 precisa como prohibición el “Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello”.

Que el artículo [73](#) de la Ley 1474 de 2011 concreta la obligación a las entidades de:

“...elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano” y que el artículo [13](#) del Decreto 0019 de 2012 dispone el compromiso de adoptar “... mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública”.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

DEL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

ARTÍCULO 1o. DEL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> Créase en la Contraloría General de la República el Sistema de Servicio al Ciudadano, el cual estará encargado de coordinar los trámites y servicios que ofrece la Entidad a los ciudadanos a través de los canales dispuestos para tal fin.



ARTÍCULO 2o. OBJETIVOS DEL SISTEMA. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> El Sistema de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República, tendrá como objetivos los siguientes:

- a) Coordinar la prestación de los servicios y los trámites de la ciudadanía ante la Entidad, de una manera oportuna, ágil e integral;
- b) Fortalecer el uso de los diferentes canales como puntos de encuentro entre la ciudadanía y la entidad;

- c) Actuar como ventanilla única en los trámites y servicios de los ciudadanos ante la entidad;
- d) Facilitar la presentación de solicitudes ciudadanas, su trámite y respuesta.



ARTÍCULO 3o. COORDINACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> El Sistema de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República tendrá como instancia de coordinación El Comité para la Implementación, Funcionamiento y Seguimiento del Servicio al Ciudadano, el cual estará compuesto por:

- a) El Contralor General de la República o el Vicecontralor General de la República,
- b) El Contralor Delegado de Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva o su delegado,
- c) El Contralor Delegado para la Participación Ciudadana o su delegado,
- d) El Director de la Oficina de Capacitación, Producción de Tecnología y Cooperación Técnica internacional o su delegado,
- e) El Director de la Oficina de Comunicaciones o su delegado,
- f) El Director de la Oficina de Planeación o su delegado,
- g) El Director de la Oficina de Sistemas e Informática o su delegado,
- h) El Director de la Oficina de Archivo, Imprenta y Correspondencia o su delegado,
- i) El Gerente de Gestión Administrativo y Financiero o su delegado.

PARÁGRAFO. La Secretaría Técnica del Comité estará a cargo del Coordinador, quien es el Organizador, Regulador del Centro de Servicio al Ciudadano del Nivel Central, el cual participará de las reuniones con voz pero sin voto, quien se encargará de convocar a las reuniones, levantar y llevar los registros de las actas y coordinar el flujo de información con los Miembros del Comité.



ARTÍCULO 4o. FUNCIONES. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> El Comité para la Implementación, Funcionamiento y Seguimiento del Servicio al Ciudadano, tendrá como funciones:

- a) Implantar 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;
- b) Aprobar el portafolio de trámites y servicios al ciudadano y determinar los mecanismos para su prestación en los centros de servicio al ciudadano;
- c) Evaluar y aprobar la incorporación de nuevas plataformas tecnológicas para el funcionamiento de los centros de servicio al ciudadano;
- d) Estudiar y aprobar un plan de capacitación para los funcionarios encargados de atender a los usuarios de trámites y servicios que presta la entidad;
- e) Estudiar y aprobar el componente de atención al ciudadano de la estrategia de “Lucha contra la

corrupción y de atención ciudadana”, que instituye la Ley 1474 de 2011 en su artículo [73](#);

f) Establecer las directrices para 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;

g) Validar los protocolos de servicio al ciudadano de cada uno de los canales que se dispongan para los trámites y servicios al ciudadano;

h) Determinar la disponibilidad de espacios físicos en las sedes de la Contraloría General de la República para el funcionamiento de los Centros de Servicio al Ciudadano;

i) Priorizar las sedes en las cuales se constituirán los Centros de Servicio al Ciudadano dependiendo de la disponibilidad del espacio físico.



ARTÍCULO 5o. DE LAS REUNIONES DEL COMITÉ. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> El Comité para la Implementación y Funcionamiento del Servicio al Ciudadano se reunirá como mínimo una vez por semestre.



ARTÍCULO 6o. DEFINICIONES. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> Para los efectos de la presente resolución se entenderá por:

Usuario: persona que de manera individual o en representación de una organización pública o privada accede a un trámite o servicio de la Contraloría General de la República.

Canal: medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información entre el emisor, Contraloría General de la República, y los receptores, ciudadanía.

Trámite: conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para ejercer un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite), cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

Servicio: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la Entidad.

Ventanilla Única: se constituye por la concentración -en una dependencia- de los diferentes trámites o servicios que el ciudadano debe realizar ante la Contraloría General de la República.

Solicitud Ciudadana: comprende las peticiones de interés particular y general, las quejas los reclamos, las denuncias, las solicitudes de conceptos y las solicitudes de control excepcional, entre otros, que los ciudadanos radican en la Contraloría General de la República.

CAPÍTULO II.

DE LOS CENTROS DE SERVICIO AL CIUDADANO.



ARTÍCULO 7o. DE LOS CENTROS DE SERVICIO AL CIUDADANO. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> Créanse en el nivel central y en el desconcentrado de la Contraloría General de la República los Centros de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de facilitar el acceso a los usuarios de los trámites y servicios que

presta la Entidad.



ARTÍCULO 8o. DEPENDENCIA FUNCIONAL. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> Los Centros de Servicio al Ciudadano están adscritos en el nivel Central al despacho del Vicecontralor General de la República y en el desconcentrado al despacho del Gerente Departamental.



ARTÍCULO 9o. FUNCIONES. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> Los Centros de Servicio al Ciudadano desarrollarán las siguientes funciones:

- a) Ser el punto de enlace entre la ciudadanía y la Contraloría General de la República;
- b) Proporcionar un espacio adecuado para la atención al público;
- c) Brindar Orientación presencial a los usuarios de trámites y servicios que presta la Entidad;
- d) Facilitar los trámites y servicios a la ciudadanía de una manera oportuna, ágil e integral;
- e) Proveer a los ciudadanos de Información generada por la Contraloría General de la República;
- f) Facilitar la presentación de las solicitudes ciudadanas a la Contraloría General de la República;
- g) Actuar como ventanilla única en los trámites y servicios de los ciudadanos ante la Entidad.



ARTÍCULO 10. TRÁMITES Y SERVICIOS. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> Los Centros de Servicio al Ciudadano prestarán los servicios de radicación de la correspondencia que ingrese al Centro de Servicio al Ciudadano, la orientación y recepción de solicitudes ciudadanas, la expedición de los certificados de antecedentes de responsabilidad fiscal, los certificados de tiempo de servicio, funciones y bonos pensionales, realizarán la notificación de actos administrativos y la provisión de información al ciudadano y demás que determine el Comité para la implementación, Funcionamiento y Seguimiento del Servicio al Ciudadano.

En el Centro al Servicio al Ciudadano de Bogotá, D. C., se contará con un punto para la comercialización de las publicaciones de la Contraloría General de la República.



ARTÍCULO 11. PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> Los Centros de Servicio al Ciudadano utilizarán como plataformas tecnológicas para el desarrollo de su labor, como lo es el Sistema de Información para la Participación Ciudadana (SIPAR) Sistema de Gestión Documental (Sigidoc) y el Portal Institucional de la Contraloría General de la República y las demás que se diseñen o se incorporen en beneficio de la prestación de los servicios.

PARÁGRAFO. La incorporación de nuevas plataformas tecnológicas será puesta a consideración del Comité para la Implementación y Funcionamiento del Servicio al Ciudadano para su evaluación, aprobación y adopción.



ARTÍCULO 12. SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO. <Resolución derogada por el artículo

[13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> La Oficina de Sistemas e Informática prestará el soporte técnico que requieran los Centros de Servicio al Ciudadano. La Dirección de Recursos Físicos prestará el apoyo logístico que soliciten para su funcionamiento los Centros de Servicio al Ciudadano.



ARTÍCULO 13. COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> En desarrollo de la Cooperación Interinstitucional se podrán establecer centros de servicio al ciudadano en conjunto con otras organizaciones públicas o privadas o tramitar su autorización para la ubicación de mecanismos electrónicos que permitan al ciudadano realizar solicitudes a la Contraloría General de la República.

CAPÍTULO III.

CONFORMACIÓN, COORDINACIÓN Y FUNCIONES DE LOS CENTROS DE SERVICIO AL CIUDADANO.



ARTÍCULO 14. CONFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> Los funcionarios que integren los Centros de Servicio al Ciudadano serán designados mediante acto administrativo en el nivel nacional por el Contralor General de la República y en el desconcentrado por los Gerentes Departamentales.

Estos funcionarios, para todos los efectos, seguirán perteneciendo a cada una de las dependencias de las cuales provengan y en la concertación de objetivos correspondiente a la evaluación de desempeño, deberá tenerse en cuenta el apoyo prestado en el Centro de Servicio al Ciudadano.

PARÁGRAFO. En el centro de Servicio al Ciudadano de Bogotá, D. C., se designará un funcionario que se desempeñará como coordinador del mismo.



ARTÍCULO 15. ROL DEL COORDINADOR DEL CENTRO. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> El Coordinador del Centro de Servicio al Ciudadano de Bogotá D. C., desarrollará las siguientes actividades:

- a) Coordinar la adecuada atención y prestación de los servicios que brinda el Centro de Servicio al Ciudadano, procurando que se realicen 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 al Ciudadano y proponer las acciones tendientes a tal fin.
- c) Consolidar y evaluar los informes que presenten los funcionarios del Centro de Servicio al Ciudadano, para rendirlos y sustentarlos ante las instancias correspondientes.
- d) Presentar los respectivos informes de gestión, así como los diferentes planes y proyectos de actividades del Centro de Servicio al Ciudadano al Vicecontralor General de la República de acuerdo a lo fijado en el artículo [11](#) de la presente resolución.
- e) Verificar que se realice la medición de la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención prestada en el Centro de Servicio al Ciudadano.

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.



ARTÍCULO 16. <Resolución derogada por el artículo [13](#) de la Resolución OGZ-0523 de 2016> Los funcionarios que conforman los grupos de trabajo de los Centros de Servicio al Ciudadano desarrollarán las funciones de su cargo contenidas en el Manual de Funciones, así como las detalladas en el artículo [12](#) de la presente Resolución para los respectivos centros.



ARTÍCULO 17. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución Orgánica número [5705](#) de 2005 y demás que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá D. C., a 16 de noviembre de 2012.

El Contralor General de la República (e),

CARLOS FELIPE CÓRDOBA LARRARTE.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de agosto de 2019

