



CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

RESOLUCIÓN No. 1007 DEL AÑO 2.015

(03 DIC. 2015)

“POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN No. 1323 DEL 2012 “POR LA CUAL ESTABLECE EL MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C”.

LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ D. C.

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias, en especial las contenidas en el artículo 20, numerales 1 y 2 del Acuerdo 348 de 2008, Reglamento Interno del Concejo y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en su Artículo 209, establece: “La Administración Pública, en todos sus órdenes tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señala la Ley”, y establece los principios de la función pública.

Que la Ley 489 de 1998, “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”, en sus Artículos 3 y 4, señala los principios de la función administrativa.

Que el Decreto Nacional 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.

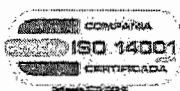
Que por medio del Decreto 4485 de 2009, se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTC-GP 1000:2009.

Que el Plan de Acción Cuatrienal Acuerdo 488 de 2012, "Por medio del cual se adopta el Plan de Acción Cuatrienal del Concejo de Bogotá para el período constitucional 2012 – 2015", establece los siguientes objetivos en el Artículo Segundo, Numeral 2, “Visibilizar la Gestión del Concejo de Bogotá” y 4 “Fortalecer la Participación Ciudadana en el Concejo”.

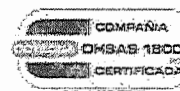
Que el Acuerdo 529 de 2013, “Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones”, adoptó medidas para la atención digna, cálida y decorosa por parte de las entidades públicas y en el desarrollo de funciones públicas por particulares en el Distrito Capital, para lo cual se deberán adoptar en cada entidad distrital, manuales, procedimientos y protocolos de atención, con altos estándares de calidad, los cuales serán de obligatorio cumplimiento.

Que el Decreto No. 197 de 2014, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”, adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Que mediante la Evaluación de Auditoria de la firma SGS de Colombia S.A., del 07 de junio de 2012 expidió el certificado CO09/3179 de la Norma NTC-GP 1000:2009 y el certificado CO06/1248 de la norma ISO 9001:2008 por el cumplimiento de los requisitos, con vigencia del 11 de junio de 2015.



“EL CONCEJO VIVE Y SIENTE A BOGOTÁ”





CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

RESOLUCIÓN No. **1007** DEL AÑO 2.015

(03 DIC. 2015)

“POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN No. 1323 DEL 2012 “POR LA CUAL ESTABLECE EL MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.”.

Que mediante la Resolución 1315 del 19 de Diciembre de 2012 el Concejo de Bogotá D.C., definió y reglamentó el Sistema Integrado de Gestión y nombró los equipos de trabajo.

Que se hace necesario que el Concejo de Bogotá, D.C., de acuerdo a su accionar, modernice sus componentes estratégicos Política y Objetivos de Calidad, para continuar prestando unos servicios de calidad y eficiencia para la ciudad.

Que mediante la Evaluación de Auditoria de la firma SGS de Colombia S.A., del 01 al 03 de junio de 2015 expidió el certificado CO09/3179 de la Norma NTC-GP 1000:2009 edición 4 y el certificado CO06/1248 de la norma ISO 9001:2008 edición 4 por el cumplimiento de los requisitos, con vigencia del 11 de junio de 2018.

Que mediante la expedición del Decreto 371 de 2010 del 30 de agosto "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, en su Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: 2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

Que el Concejo de Bogotá, D.C., mediante la Resolución No. 1323 del 2012, establece el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión del Concejo de Bogotá, D.C., definiendo que el Proceso de Atención al Ciudadano con sus respectivos procedimientos es un proceso de apoyo en la institución.

Que mediante acta N° 019 del 04 de diciembre de 2015 el Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión aprobó la correspondiente modificación al Mapa de Procesos del Concejo de Bogotá D.C.

Que en mérito de lo expuesto,

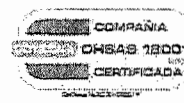
RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO:

Modificar el Artículo Primero de la Resolución No. 1323 del 2012, en donde se establece el Mapa de Procesos del Sistema Integrado de Gestión, para los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de Concejo de Bogotá, D.C., en el sentido de trasladar el proceso de Atención al Ciudadano con sus respectivos procedimientos a los procesos misionales.



"EL CONCEJO VIVE Y SIENTE A BOGOTÁ"





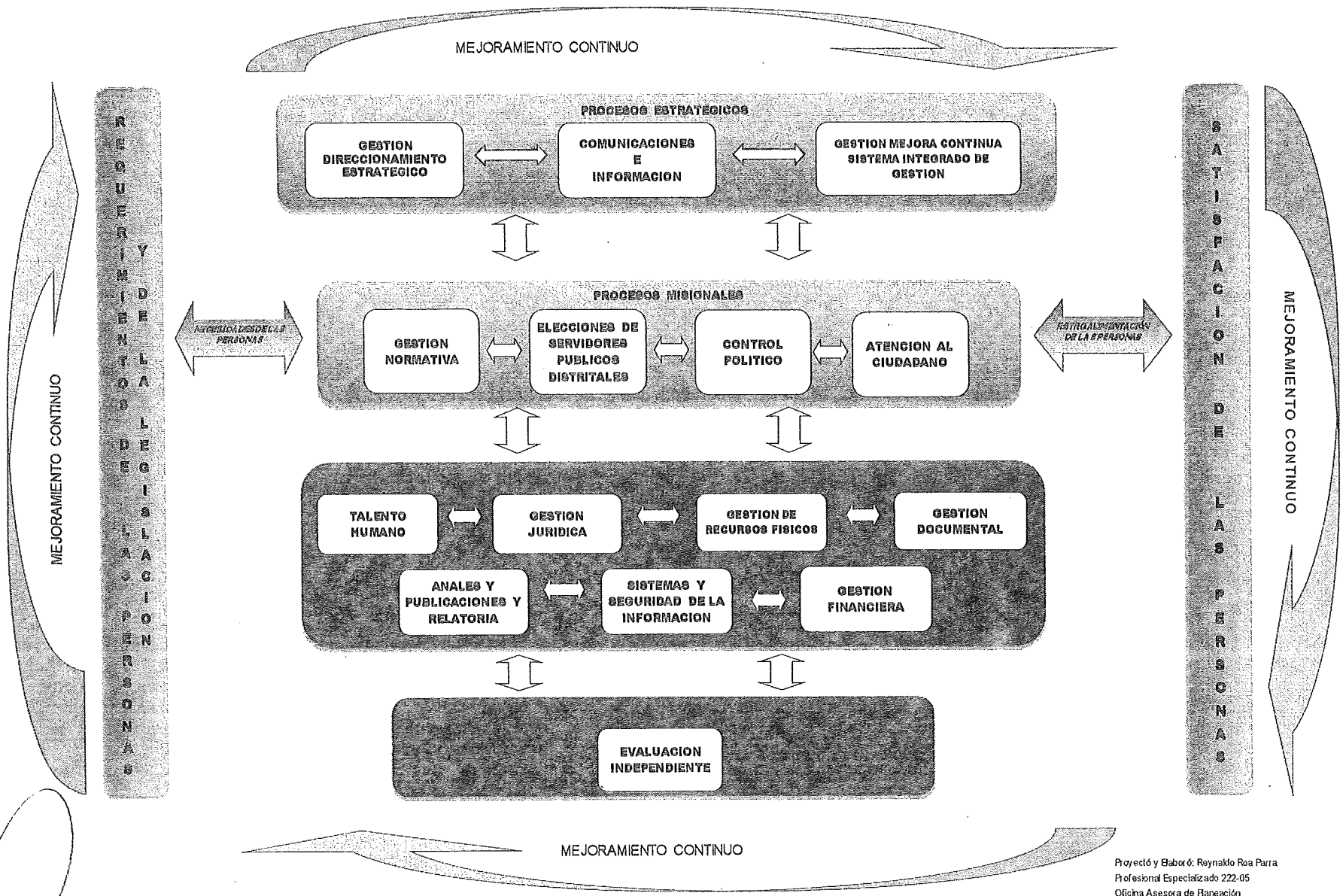
CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

RESOLUCIÓN No. **1007** DEL AÑO 2.015

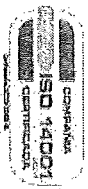
MA A 03 DIC. 2015

“POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN No. 1323 DEL 2012 “POR LA CUAL ESTABLECE EL MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DEL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.”.

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.
MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION



Proyectó y Elaboró: Reynaldo Roa Parra
Profesional Especializado 222-05
Oficina Asesora de Planación



“EL CONCEJO VIVE Y SIENTE A BOGOTÁ”



TH-PR006-FO12 V.0



CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

RESOLUCIÓN No. **1007** DEL AÑO 2.015

(**03 DIC. 2015**)

“POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN No. 1323 DEL 2012 “POR LA CUAL ESTABLECE EL MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.”.

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las resoluciones que le sean contrarias.

Publíquese, Comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D.C., **03 DIC. 2015**

NELLY PATRICIA MOSQUERA MURCIA
Presidenta

ARMANDO GUTIÉRREZ GONZÁLEZ
Primer Vicepresidente
CÉSAR ALFONSO GARCÍA VARGAS
Segundo Vicepresidente
Proyectó y Elaboró: Reynaldo Roa Parra
Profesional Especializado 222-05
Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Hernando Rojas Martínez
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Juan Bautista Giraldo Osorio
Director Técnico



“EL CONCEJO VIVE Y SIENTE A BOGOTÁ”

