

RESOLUCIÓN No. 517
(19 de diciembre de 2024)

“Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”

EL DIRECTOR DE LA REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ – CUNDINAMARCA

En ejercicio de las facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015, el artículo 27 de la Ley 2199 de 2022, Decretos 1083 de 2015 y 612 de 2018, Acuerdos Regional 001 y 003 de 2022; y

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política de Colombia, en el artículo 2, establece como fines esenciales del Estado, entre otros, el servir a la comunidad, promover la prosperidad general y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, por lo cual a las autoridades les corresponde garantizar el cumplimiento de las funciones del Estado y la adecuada participación ciudadana en los asuntos públicos.
2. Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que *“la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”*.
3. Que el artículo 1 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”*.
4. Que dentro de los objetivos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano —SNSC— consagrados en el artículo 5 ídem está el *“fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan”, así como, “fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas”*.



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co
NIT: 901665578-7



Dirección:

Avenida Calle 26 #57-83,
Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15



Teléfono Conmutador:

+57 (601) 384 0687

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO 517 DEL 19 DE DICIEMBRE DE 2024: *“Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”.*

5. Que la Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 13 a 33 de la parte primera de la Ley 1437 de 2011.
6. Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social adoptó mediante los documentos CONPES 3649 de 2010 la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y el CONPES 3785 de 2013 la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
7. Que el artículo 2.2.22.3.4 del Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece que *“el Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG se adoptará por los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público”.*
8. Que el artículo 2.2.22.3.8 del citado Decreto dispone que cada una de las entidades integrará un Comité Institucional de Gestión y Desempeño, encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal.
9. Que en cumplimiento de lo anterior la Región Metropolitana a través de la Resolución 332 del 9 de septiembre de 2024 adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se reglamentaron las disposiciones relativas al Sistema Institucional de Control Interno de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.
10. Que, en el marco de la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía, la entidad debe formular acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor, teniendo en cuenta su enfoque transversal y estratégico, y dado que brinda información para integrar los planes institucionales en el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las políticas de gestión y desempeño, de conformidad con lo establecido en el Decreto 612 de 2018 y el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
11. Que la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 18 de octubre de 2024.



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

Avenida Calle 26 #57-83,
Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15



Teléfono Conmutador:

+57 (601) 384 0687

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO 517 DEL 19 DE DICIEMBRE DE 2024: *“Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”.*

12. Que la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca es una entidad administrativa de asociatividad regional de régimen especial, dotada de personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa y patrimonio propio, creada por el artículo 325 de la Constitución Política de Colombia, reglamentada por la Ley 2199 de 2022, estructurada y organizada de conformidad con los Acuerdos Regional 001 y 003 de 2022.

13. Que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 2199 de 2022 es función del Director de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, *“6. Dirigir la acción administrativa de la Región Metropolitana, con sujeción a la Constitución Política, la ley y los Acuerdos Regionales, y expedir los correspondientes actos administrativos”.*

14. Que, atendiendo las normas constitucionales, legales y reglamentarias anteriormente señaladas, se hace necesario adoptar la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. ADOPCIÓN. Adoptar la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, establecida en documento anexo, que hace parte integral del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. La Política Institucional de Atención a la Ciudadanía podrá ser susceptible de ajustes durante su ejecución, sin que se afecte el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente.

ARTÍCULO 2. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO. La Política Institucional de Atención a la Ciudadanía será implementada por todas las dependencias y áreas de la Entidad, a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución. Su seguimiento será responsabilidad de la Subdirección de Gestión Corporativa de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

ARTÍCULO 3. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL. La Política Institucional de Atención a la Ciudadanía, se ejecutará conforme a la disponibilidad presupuestal del rubro correspondiente para la presente vigencia y siguientes, y acorde con el presupuesto de la Entidad.



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

Avenida Calle 26 #57-83,

Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15



Teléfono Conmutador:

+57 (601) 384 0687

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO 517 DEL 19 DE DICIEMBRE DE 2024: “Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”.

ARTÍCULO 4. INTEGRACIÓN. Integrar la Política Institucional de Atención a la Ciudadanía con los demás planes institucionales y estratégicos de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, de conformidad con lo establecido en el Decreto 612 de 2018, el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, y las normas que lo complementa, modifique, sustituya o derogue.


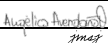



ARTÍCULO 5. COMUNICACIÓN. Comunicar el presente acto administrativo a la Subdirección de Gestión Corporativa de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, para que proceda conforme a sus competencias.

ARTÍCULO 6. PUBLICACIÓN Y VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación de conformidad con lo establecido en los Estatutos de la Región Metropolitana.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a los diecinueve (19) días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro (2024).


LUIS FELIPE LOTA
Director

ROL	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO/ROL	FIRMA/Vo.Bo.
Aprobó:	Clara Inés Márquez Vásquez	Subdirectora de Gestión Corporativa (E)	
Revisó:	Angélica Avendaño Ortegón	Contratista RMBC – Despacho	
	José Manuel Sánchez Jaramillo	Profesional Universitario 219-05, Oficina Jurídica	
	Andrés Enrique Polanco Pontón	Profesional Especializado 222-12, SGC – Recursos Físicos	
Proyectó:	Alfredo García	Contratista, SGC	
	Diana Mahecha Garay	Profesional Universitario 219-07, SGC – Recursos Físicos	