



Departamento Técnico Administrativo

**MEDIO AMBIENTE**

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

RESOLUCION No. **314**

"Por la cual se adopta el Instructivo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición"

El Director del Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente-DAMA- en uso de la facultad que le confiere el numeral 9 del artículo Segundo del Decreto Distrital 786 de 1999 y el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo y

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 53 de la Ley 190 de 1995 dispone que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada del trámite de las quejas y reclamos que presenten los ciudadanos.

Que el Artículo 55 de la ibídem establece que las quejas y reclamos se atenderán bajo los principios, términos y procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo para los Derechos de Petición.

Que es necesario que los funcionarios del Departamento manejen el procedimiento y términos establecidos a través de un instructivo para garantizar la atención de las quejas, los reclamos, los derechos de petición y las sugerencias de manera eficaz y eficiente, en armonía con las disposiciones del Código Contencioso Administrativo.

Que el seguimiento a la atención de las quejas, reclamos y derechos de petición, es el instrumento que permitirá el cumplimiento de los términos legales y la adopción de medidas para que ello sea posible.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO:- Adoptar el Instructivo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, anexo a la presente resolución, para el Departamento Técnico Administrativo .

ARTICULO SEGUNDO.- La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los **27 FEB. 2001**

MANUEL FELIPE OLIVERA ANGEL  
Director

*Publicado en el Registro Distrital # 2350 del 13 de Mayo/01*

5