



Departamento Administrativo

**MEDIO AMBIENTE**

ALCALDÍA MAYOR SANTA FE DE BOGOTÁ D.C.

**RESOLUCIÓN NÚMERO 1032**

**Por la cual se organiza un grupo interno de trabajo en la Subdirección Jurídica**

**EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO DEL MEDIO AMBIENTE –DAMA-, en uso de sus facultades legales y en especial de las conferidas por el parágrafo 1 del artículo 5° del Decreto 673 de 1995,**

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 32 del decreto 1122 de 1999, establece bajo la denominación de **Atención Integral**, que para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se pueda realizar la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

Que el numeral 12 del acápite correspondiente del artículo 4 del decreto Distrital 673 de 1995, asignó a la Subdirección Jurídica, la función de atender entre otros, los derechos de Petición.

Que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 53 y 55 de la ley 190 de 1995, se encargó a dicha Subdirección el trámite de las quejas y reclamos, al haberse organizado al interior de la misma, mediante resolución 0788 del 27 de mayo de 1998, un grupo interno de trabajo, para su trámite y el de los derechos de petición.

Que la norma del artículo 32 del ya citado decreto 1122, hace relación a toda clase de solicitudes que se presenten a la entidad, de forma tal que tiene íntima relación con el trámite de los derechos de petición, quejas y reclamos, razón por la cual deberá articularse con el grupo interno de atención de los mismos, organizado mediante resolución 0788 de 1998.

Que para lograr eficiencia y eficacia en la atención integral al usuario, es necesario al interior de la mencionada Subdirección, organizar un grupo de trabajo que preste

S  
1



Departamento Administrativo  
**MEDIO AMBIENTE**  
ALCALDIA MAYOR SANTA FE DE BOGOTA D.C.

1 0 3 2

atención integral al usuario, para articular su acción a la del grupo interno de quejas, reclamos y derechos de petición.

Que el artículo 12 del tantas veces citado decreto 1122 de 1999, prohíbe a las entidades públicas cerrar el despacho al público hasta tanto se haya atendido a todos los usuarios que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención, y, establece que el mismo deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias.

Que en virtud de las disposiciones del artículo 31 del ibídem, es claro que el grupo interno que se organiza para la **Atención Integral** al usuario, no reemplaza el organizado para tramitar los derechos de petición, quejas y reclamos, el cual conservará su estructura y funciones.

Que el grupo interno de trabajo a organizar dependerá directamente de la Subdirección Jurídica, tendrá un Coordinador y se integrará a él los funcionarios que atienden la ventanilla de correspondencia.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Organizar al interior de la Subdirección Jurídica un grupo interno de trabajo, encargado de brindar **Atención Integral** al usuario de la Entidad, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** El grupo de trabajo que se organiza estará integrado por los funcionarios que atienden la ventanilla de correspondencia, los que se requieran para su normal funcionamiento y un Coordinador.

**Parágrafo:** El Subdirector Jurídico, solicitará a la Unidad Administrativa y Financiera la asignación del personal que se integra al grupo interno de trabajo de **Atención Integral** al usuario, y, a solicitud del Coordinador el que sea requerido posteriormente, para brindar de manera eficiente y oportuna atención al usuario.

**ARTÍCULO TERCERO:** El horario de atención al usuario en este Departamento Administrativo, será como mínimo de ocho (8) horas diarias, en jornada continua y mínimo dentro del horario laboral del DAMA.

5

2



Departamento Administrativo  
**MEDIO AMBIENTE**

ALCALDIA MAYOR SANTA FE DE BOGOTA D.C.

1032

**ARTÍCULO CUARTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**ARTÍCULO QUINTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE 22 SET. 1999

**MANUEL FELIPE OLIVERA ANGEL**  
Director

3