

93
V/R

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

RESOLUCIÓN NÚMERO 00709- DE 04 SEP 2013

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL COMITÉ DE RECEPCIÓN, EVALUACIÓN
Y TRÁMITE DE QUEJAS, INFORMES Y SUGERENCIAS DEL FONDO
ROTATORIO DE LA POLICIA**

EL DIRECTOR GENERAL DEL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA EN USO DE SUS
FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS, Y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 489 de 1998, establece en su artículo 78, entre las funciones del Director General, cumplir todas aquellas que se relaciona con la organización, funcionamiento y con el ejercicio de la autonomía administrativa y representación legal que no se hallen expresamente atribuidas a otras autoridades.

Que en aplicación de los principios constitucionales de la función pública y de los principios de buen gobierno y eficiencia administrativa, las entidades públicas requieren adoptar un modelo que permita, a través de una planeación integral, simplificar, profesionalizar, humanizar y racionalizar la labor de sus funcionarios.

Que la Ley 489 de 1998 consagra el Sistema de Desarrollo Administrativo como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo del talento humano y de los demás recursos, orientados a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, con el fin de aumentar la efectividad del Estado para producir resultados que satisfagan los intereses ciudadanos.

Que teniendo en cuenta la evolución y desarrollo de la entidad, se hace necesario diseñar nuevas estrategias que garanticen a la dirección del fondo Rotatorio su participación activa en el mantenimiento de la disciplina y la optimización de la labor que en esta entidad se desarrollan.

Que en mérito de lo expuesto, el Director General del Fondo Rotatorio de la Policía,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Crear el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (**CRETQIS**), que funcionará en el Fondo Rotatorio de la Policía.

ARTÍCULO SEGUNDO: FINALIDAD. El Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (**CRETQIS**), tiene como finalidad contribuir al mantenimiento de la disciplina, mediante el análisis de los comportamientos del personal civil y uniformado en comisión que labora en el Fondo Rotatorio de la Policía y que den lugar a quejas o informes, para determinar las acciones a seguir, tanto en el ámbito preventivo como en el correctivo, tramitando el asunto ante la autoridad competente en cada caso y proponiendo estrategias de mejoramiento del servicio.

Parágrafo. Las quejas, informes y sugerencias serán remitidas por el funcionario responsable del Área de Atención al Usuario o quien las hubiere recibido al respectivo Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (**CRETQIS**).

ARTÍCULO TERCERO: CONFORMACIÓN: El Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (**CRETQIS**), estará conformado de la siguiente manera:

1. Subdirector Operativo del Fondo Rotatorio de la Policía o su delegado (quien lo presidirá).
2. Coordinador Grupo Talento Humano
3. Jefe Oficina Asesora de Planeación
4. Coordinador Grupo Fabrica de Confecciones
5. Un funcionario del Área de Atención al Usuario quien ejercerá como secretario, y
6. Un profesional en el Área del Derecho vinculado a la planta global del Fondo Rotatorio de la Policía.

Parágrafo 1º. Es deber de los integrantes del Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (**CRETQIS**), acudir a las reuniones programadas y convocadas para el análisis de las diferentes quejas, informes y sugerencias, so pena de incurrir en falta disciplinaria. De las

inasistencias se deberá dejar constancia en el acta para precisar las razones de la misma.

Parágrafo 2º. El Presidente del CRETQIS o su delegado podrán disponer la asistencia al comité de otros funcionarios de la Entidad, para contribuir al logro de la finalidad del mismo, dejando el correspondiente registro en el acta. Estos Invitados especiales estarán obligados al mantenimiento de la reserva y no tendrán poder decisorio en la sesión.

ARTÍCULO CUARTO. FUNCIONES DEL COMITÉ. El Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (**CRETQIS**) creado en el Fondo Rotatorio de la Policía, tendrá las siguientes funciones:

1. Conocer y evaluar las quejas, informes y sugerencias allegadas o recepcionadas en la entidad y en los buzones de sugerencias ubicados en la Sede Administrativa y Fábrica de Confecciones. Lo anterior para determinar las posibles acciones y disponer el trámite a los funcionarios o autoridades competentes para resolver en cada caso.
2. Aprobar las determinaciones acerca del trámite de las quejas, informes y sugerencias en forma unánime por todos los integrantes de dicho comité.
3. Disponer, la elaboración periódica (Trimestral) de estudios y análisis sobre la situación de quejas, informes y sugerencias recepcionadas o allegadas a la Entidad, presentando propuestas y planes de mejoramiento tendientes a contrarrestar los comportamientos de mayor relevancia; para lo cual se evaluara trimestralmente la efectividad de las acciones adoptadas.
4. Guardar custodio de las actas del Comité a través del secretario del mismo.
5. Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la Ley, los reglamentos o la naturaleza de su objeto y funciones.

ARTÍCULO QUINTO: TRÁMITE Y PROCEDIMIENTO DEL COMITE. El Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (**CRETQIS**), procederá de la siguiente forma:

- a) El Presidente o su delegado, ordenará la apertura de la sesión y fomentará la discusión en los integrantes del comité, sobre los casos presentados para su conocimiento, permitiendo la intervención de cada uno de los integrantes del mismo.
- b) Evaluadas en consenso todas las conductas y hechos presentados a su conocimiento, se dispondrá el trámite al funcionario y/o dependencia competente para que adopte las decisiones a que haya lugar.



- c) Se elaborará acta en la cual quede constancia de los asuntos tratados y decisiones tomadas. Este documento estará sometido a estricta reserva.

Parágrafo 1º. En caso de impedimento por parte de alguno de los integrantes del Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (**CRETQIS**), el presidente del comité dejará constancia de ello en el acta y dispondrá que el funcionario impedido se abstenga de participar en la discusión del caso.

Parágrafo 2º. Cuando se trate de quejas e informes contra personal uniformado, se remitirá a la Inspección General de la Policía o la autoridad competente según el caso a tratar.

Parágrafo 3º. Cuando se trate de quejas e informes contra el personal civil que labora en el Fondo Rotatorio de la Policía (sin importar su tipo de vinculación), se dará el trámite que corresponda de acuerdo al análisis realizado por el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (**CRETQIS**), bien para la adopción de correctivos menores o para el esclarecimiento de los hechos a través de las indagaciones o investigaciones disciplinarias.

ARTICULO SEXTO. FUNCIONES DEL SECRETARIO DEL COMITE: El secretario del Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (**CRETQIS**) cumplirá las siguientes funciones:

1. Convocar con antelación a los integrantes del Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (**CRETQIS**), definiendo fecha, lugar y hora en que se desarrollará la sesión.
1. Presentar ante el comité las quejas, informes y sugerencias allegados contra personal que labora en la Entidad.
2. Dar trámite a las quejas, informes y sugerencias ante los funcionarios competentes, según las disposiciones adoptadas en cada sesión del Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (**CRETQIS**).
3. Comunicar al quejoso o informante la decisión tomada y el trámite o acciones seguidas al respecto, dentro de los plazos señalados en la ley.
4. Elaborar el acta de la respectiva sesión en la que se relacionen todas las diligencias tramitadas, discriminando todos sus datos identificadores, decisiones tomadas y el destino dado. El acta elaborada tendrá carácter de documento reservado y será su responsabilidad la custodia de las mismas.

00789-

04 SEP 2013

5. Llevar el control y seguimiento a las quejas, informes y sugerencias que han sido remitidas a los Subdirectores, Coordinadores, Jefes y/o dependencias, con el fin de conocer lo actuado.
6. Las demás que le sean asignadas de acuerdo con los reglamentos o la naturaleza de sus funciones.

ARTÍCULO SEPTIMO: PERIODICIDAD DE LAS SESIONES. El Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET), sesionará como mínimo una vez al mes y en forma extraordinaria cuando el presidente lo convoque.

ARTÍCULO OCTAVO: OTRAS DISPOSICIONES: El Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (**CRETQIS**) no tiene atribuciones para realizar diligencias investigativas, iniciar procesos, aplicar correctivos ni determinar o imponer sanciones; su misión consiste en evaluar y tramitar las quejas, informes y sugerencias al Grupo Control Interno Disciplinario y/o autoridades correspondientes para resolver el asunto en cada caso.

ARTÍCULO NOVENO: VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada En Bogotá, D.C. a los

04 SEP 2013

BRIGADIER GENERAL **GABRIEL PARADA DIAZ**
Director General

Elaboró Ts. Carolina Robayo Acosta
Revisó: Teniente Coronel **JOSÉ IGNACIO VÁSQUEZ RAMÍREZ**
Vo.Bo: Ct Yimmi Antonio Mena Castillo
Vo.Bo: Admón. Emp. William Sandoval Barrero

"SERVICIO CON PROBIDAD"

24

04 SEP 2013

001804

04 SEP 2013

Ref