



RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC

RESOLUCIÓN No. 343 - 2016

(03 OCT 2016)

“Por medio de la cual se modifica la Resolución No. 328 de 2015 -Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de RTVC-”

EL GERENTE DE RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA- RTVC-

En uso de sus facultades legales, en especial de las conferidas por el Decreto 3912 de 2004, y el Decreto No. 1222 del 4 de junio de 2015 y,

CONSIDERANDO

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.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, dispone que las quejas y reclamos se resuelvan siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Ley 1474 de 2011, *“Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, dispone en su artículo 76, que en toda entidad debe existir por lo menos una dependencia que se encargue de atender las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos.

Que mediante Resolución No. 245 de 2011, se creó el Grupo de Atención de peticiones, Quejas y Reclamos y se reglamentó la prestación y trámite del derecho de petición y la atención de quejas y reclamos en RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA-RTVC.

Que mediante Resolución No. 546 de 2014, se adoptó el Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de RTVC.

Que mediante Resolución No. 328 de 2015, se actualizó el Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de RTVC.

Que actualmente, el derecho de petición se encuentra regulado por la Ley 1755 de 2015, la cual, sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que dado lo anterior, es necesario ajustar el Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de RTVC, conforme a las directrices fijadas en la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones vigentes.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:


ARTÍCULO PRIMERO: Modifíquese el artículo primero de la Resolución No. 328 de 2015, el cual quedará así:

"ARTÍCULO PRIMERO: Ajustar y actualizar el Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de RTVC, en los términos señalados en el documento adjunto, denominado "Anexo 3 Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de RTVC", el cual forma parte integral de la presente resolución".

ARTICULO SEGUNDO: La presente resolución rige a partir del día siguiente a la fecha de su comunicación.

Dada en Bogotá D.C., a los 03 OCT 2016

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHN JAIR O CAMPO NIÑO
Gerente

Aprobó: Ofir Mercedes Duque Bravo /Jefe OAJ
Proyectó: Anderson Luna Mercado/Profesional Especializado/ OAJ

