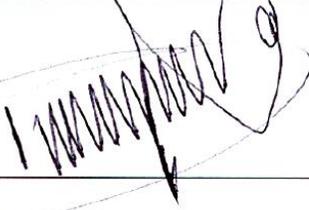


FECHA: 23 DE DICIEMBRE DE 2016

Aprobó elaboración o modificación	Revisión técnica
Firma: 	Firma: 
Nombre: PASTOR HUMBERTO BORDA GARCIA	Nombre: BIVIANA DUQUE TORO
Cargo: Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local.	Cargo: Directora de Planeación

1. OBJETIVO:

Estandarizar las actividades necesarias para recepcionar, radicar, direccionar y hacer seguimiento a los derechos de petición interpuestos ante la Contraloría de Bogotá D.C., con el propósito de garantizar el efectivo ejercicio de tal derecho fundamental.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la recepción del derecho de petición presentado ante la Entidad y posterior radicación en el Sistema PQR y termina con la recepción del trámite dado a la AZ, procediendo a realizar el archivo respectivo.

3. BASE LEGAL:

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	07/07/1991	Constitución Política de Colombia.
Ley 57	05/07/1985	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
Ley 5	17/06/1992	Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.
Decreto Ley 1421	21/07/1993	Por el cual se dicta régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá.
Ley 190	06/06/1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones, con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Decreto 2517	16/12/1999	"Por el cual se reglamenta la conformación de los Consejos Ciudadanos de Control de Gestión y de Resultados de la Inversión Pública, establecidos en el Capítulo II, artículo 4 de la Ley 508 del 29 de julio de 1999". Artículo 5 parágrafo
Ley 734	05/02/2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Ley 962	8/07/2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1437	18/01/2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474	12/07/2011	Por 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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-01-002
		Código documento: PPC-01
		Versión: 7.0 Página 3 de 48

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Decreto 019	10/01/2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Acuerdo 658	21/12/2016	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la contraloría de Bogotá, d. c., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones.
Ley 1712	06/03/2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 0103	20/01/2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755	30/06/2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Decreto 1166	19/07/2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto 1069	25/05/2016	Por medio del cual se expide el derecho único reglamentario del sector justicia y del derecho

4. DEFINICIONES:

Anónimo: Escrito del que se desconoce la identidad del autor por falta de firma o de otro signo que lo revele inequívocamente, y que por tanto lo haga responsable de él, y que tiene por objeto amenazar, inculpar, delatar o acusar a alguna persona.

Asunto: Pleito, negocio, acto o contrato donde, existe algún interés.

Atención prioritaria: La entidad deberá dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental que se deban resolver para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, los cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-01-002
		Código documento: PPC-01
		Versión: 7.0 Página 4 de 48

En la atención al público, se dará prelación a los niños, niñas y adolescentes, a las personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.

Autoridad: Todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, órganos autónomos e independientes del Estado y particulares cuando cumplen funciones públicas.

Avocar: Acción y efecto de conocer determinado asunto.

AZ: Abreviatura para designar el derecho de petición que presenta un ciudadano ante otros organismos gubernamentales diferentes a la Contraloría de Bogotá D.C., remitiendo copia a esta última.

Competencia: Atribución de un determinado órgano o autoridad para conocer un asunto; puede ser con exclusividad o con preferencia.

Concepto Técnico: El que es emitido por un especialista o científico debidamente sustentado y por escrito, sobre un elemento probatorio de cualquier índole.

Consulta: Toda petición presentada por la ciudadanía para que las autoridades manifiesten su parecer, dictamen, opinión o concepto acerca de materias propias de las actividades a su cargo.

Daño Patrimonial al Estado: Lesión del patrimonio público representada en el menoscabo, disminución, perjuicio detrimento, pérdida o deterioro o uso indebido de los bienes o recursos públicos, o a los intereses patrimoniales del Estado, producida por una gestión fiscal antieconómica, ineficaz, ineficiente e inoportuna.

Denuncia: Manifestación que hace una persona ante una autoridad competente para que conozca de la comisión de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación o sanción penal, disciplinaria, fiscal o administrativa.

Denuncia – Definición en el control fiscal: La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de servicios públicos, en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano. (Artículo 69 de la Ley Estatutaria 1757 del 06 de julio de 2015).

Dependencia: Oficina pública o privada dependiente de otra superior.

DPC: Abreviatura para designar el derecho de petición de los ciudadanos, instaurado ante la Contraloría de Bogotá D.C.

Derecho de petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la C.P., sin que sea necesario invocarlo. Podrá presentarse

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-01-002
		Código documento: PPC-01
		Versión: 7.0 Página 5 de 48

verbalmente o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

La Contraloría de Bogotá D.C. dispondrá de los mecanismos tecnológicos (página web, correo electrónico o cualquier medio idóneo para transferencia de datos) necesarios para garantizar el acceso de los usuarios de sus servicios a la normatividad vigente, así mismo a la doctrina y jurisprudencia relativas al ejercicio de la actividad fiscal con sus diversas connotaciones.

Derecho de petición de información y acceso a los documentos públicos: Facultad que tienen todas las personas de acceder a los documentos públicos y obtener copia de los mismos, salvo los casos expresamente señalados por la ley. Derecho que está estrechamente vinculado al derecho fundamental de petición, puesto que el hecho de recibir las copias es una manifestación concreta del derecho a obtener una pronta resolución de la solicitud formulada que hace parte del llamado núcleo esencial del derecho de petición.

Derecho de turno: En el trámite de las peticiones radicadas ante la Contraloría de Bogotá D.C., se deberá respetar el orden de su radicación. Sólo por razones de orden público, el jefe de la entidad podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación. En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

Desistimiento: Acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite dentro de una determinada actuación. Puede ser expreso o tácito.

Hoja de Ruta: Documento que permite hacer la trazabilidad de un derecho de petición.

Notificación: Acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profieren dentro de un proceso. Esta puede darse de manera personal, escrita, por correo electrónico, o cualquier medio idóneo para transferencia de datos o por aviso.

Notificación por Aviso: es el medio de comunicación, cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva Entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.

Oficinas Externas: Se entiende por Oficinas externas las que se encuentran ubicadas fuera del Edificio Central de la Entidad (Gerencias Locales, Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica, Dirección de Participación Ciudadana y desarrollo Local y Archivo Central).

Petición análoga: solicitud que guarda similitud con otra. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Plazo: Término establecido por la Ley para dar respuesta al peticionario.

Proferir: Emitir actuaciones de diferente índole.

Protección de la reserva documental: Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Contraloría de Bogotá D.C., deben observarse las normas que protegen la reserva según la Constitución y la ley.

El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer, en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Queja disciplinaria: Acción de dar a conocer a los operadores disciplinarios presuntas conductas irregulares cometidas por los servidores públicos o por personas que han ejercido función pública, con el propósito de que se adelante por la Oficina de Asuntos Disciplinarios la acción que se considere pertinente, de acuerdo a lo que prescribe la ley 734 de 2002.

Reclamo: Expresión verbal o escrita de insatisfacción de la ciudadanía ante las autoridades, por la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Requisitos de las peticiones:

El derecho de petición es informal en la medida que puede ser invocado por cualquier persona, sin que sea indispensable el cumplimiento de requisitos formales ni de fórmulas exactas diferentes a la sola presentación de una solicitud respetuosa (Sentencia T -204/96 Corte Constitucional). En ningún caso se estimará incompleta una petición, por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la entidad

Reserva: Tendrán carácter de reservado, la información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley.

Respuesta de Fondo: Comunicación que profiere la Entidad al peticionario resolviendo su requerimiento de manera clara, precisa y oportuna. En ese orden de ideas, ni el silencio ni una respuesta vaga e imprecisa, pueden satisfacer el derecho de petición, ya que no definen ni material ni substancialmente la solicitud del ciudadano.

Sanción Disciplinaria: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria

Sistema PQR : Aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., el cual permite registrar los diferentes trámites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.

Solicitud: Pretensión o petición presentada en forma verbal o escrita.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-01-002
		Código documento: PPC-01
		Versión: 7.0
		Página 7 de 48

Término: Plazo para cumplir o exigir una obligación.

Términos de días, meses y años: Los términos de días se contarán como hábiles y los de meses y años se tomarán corridos conforme al calendario.

Trámite Preferencial: Garantía de que gozan ciertos servidores públicos para que la entidad resuelva las pretensiones formuladas a través del derecho de petición, dentro de un término menor al establecido en el ordenamiento legal colombiano.

5. ANEXOS:

- Anexo 1. Planilla de Recepción de Correspondencia Interna Código PPC-01-001
- Anexo 2. Planilla de entrega de Correo Certificado DPC Código PPC-01-002
- Anexo 3. Formato resultado de las acciones en desarrollo de un DPC Código PPC-01-003
- Anexo 4. Planilla de seguimiento y monitoreo derechos de petición. Código PPC-01-004
- Anexo 5. Formato de Aviso de respuesta de un DPC – AZ. Código PPC-01-005
- Anexo 6. Formato derecho de petición verbal. Código PPC-01-006
- Anexo 7. Encuesta de Percepción del Servicio. Código PPC-01-007

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

6.1. Radicación y Direccionamiento de un Derecho de Petición

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL / OBSERVACIONES
Radicación				
1	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerente de Localidad	Recepciona el Derecho de petición presentado ante la Entidad a través del CAC o Gerencia Local y radica en el Sistema PQR.	En Aplicativo Sigepro sistema PQR	<p>Observación: La radicación del Derecho de petición deberá efectuarse el mismo día de su recibo. (En el evento en que la recepción corresponda a un día festivo, ésta se efectuará el día hábil siguiente).</p> <p>Cuando se recepciona un DPC por parte de los equipos auditores o en el desarrollo de cualquier acción ciudadana, o a través del correo institucional, deberán ser remitidos al CAC para su legalización y trámite.</p> <p>En el evento de que un derecho de petición instaurado sea competencia de la Auditoría Fiscal, este debe ser radicado por la Oficina de Radicación y Correspondencia, para su respectivo trámite.</p> <p>En caso que la petición sea una queja sobre conductas disciplinables de los servidores públicos de la Contraloría de Bogotá D. C., será radicado mediante el proceso de comunicaciones recibidas internas, con el fin de ser remitido a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, para lo de la competencia establecida en la Ley 734 de 2002.</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL / OBSERVACIONES
2	Profesional o Técnico, del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerente de Localidad	<p>Escanea el derecho de petición junto con los soportes adjuntados por el peticionario.</p> <p>Registra la información necesaria en el Sistema PQR.</p>		<p>Observación. Al ciudadano se le debe entregar el radicado con el consecutivo que arroja el sistema PQR, para el respectivo seguimiento y control.</p>
3	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerencia de Localidades	<p>Valora el contenido de la pretensión. (ver observación)</p>		<p>Observación. Si el tema es competencia de la entidad, continúa con el numeral 6.2 en Análisis de Pretensión (Trámite competencia de la Entidad)</p> <p>Si no es competencia de la entidad, continúa con las actividades del numeral 6.3 “Trámite DPC No competencia de la Entidad”.</p> <p>Si el tema es competencia de la Entidad, pero la información no es clara ni suficiente para continuar el trámite, continua con la actividad 6.5 “Trámite de solicitud de información Adicional”</p> <p>Si no corresponde a un derecho de petición, procederá a realizar Acta de Justificación de uso del DPC-AZ, para que quede constancia en la respectiva carpeta.</p>
4	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerencia de Localidades	<p>Diligencia la plantilla de direccionamiento en el sistema PQR, indicando el término legal para dar respuesta.</p>		<p>Observación. Cuando existan fallas técnicas que impidan radicar y direccionar un derecho de petición, el reparto se realizará en forma manual, utilizando la planilla de correspondencia interna, para</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL / OBSERVACIONES
				<p>que la Dependencia correspondiente continúe el trámite.</p> <p>Una vez subsanados los inconvenientes técnicos, se deberá realizar el trámite de radicación y direccionamiento en el aplicativo Sigespro.</p>
5	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerencia de Localidades	En el evento que el Derecho de Petición aborde temas de varias Dependencias de la entidad, desde el CAC o Gerencia se seleccionarán las dependencias competentes y realiza el direccionamiento de acuerdo al tema a resolver.	Memorando de direccionamiento	
6	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerencia de Localidades	Diligencia en el sistema PQR la plantilla de comunicación externa al peticionario informando el trámite dado a la solicitud y avanza el proceso, a la Dirección de Apoyo al Despacho para su aprobación		
7	Director (a) de Apoyo al Despacho	Revisa y aprueba el (los) memorando(s) dirigido(s) a la(s) dependencia(s) competente(s) del trámite,		<p>Punto de control.</p> <p>Si el(los) memorando(s) debe(n) ajustarse o modificarse, regresa a actividad 4.</p> <p>Para el caso de los DPC que requieren ser firmados por el señor Contralor o Contralor Auxiliar, se debe remitir proyecto de respuesta a la Dirección de Apoyo al Despacho, dos (2) días hábiles antes de su vencimiento, para la respectiva revisión y aprobación.</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL / OBSERVACIONES
8	Director (a) de Apoyo al Despacho	Revisa y aprueba la comunicación externa dirigida al peticionario.		Observación. Si el(los) oficio(s) debe(n) ajustarse o modificarse, regresa a actividad 4. Cuando la petición es recibida en una Gerencia de Localidad, será el CAC el encargado de notificar el oficio al peticionario, informando el trámite de direccionamiento interno dado a su solicitud.
9	Director (a) de Apoyo al Despacho	Firma el memorando de direccionamiento y la comunicación externa al peticionario y remite al Centro de Atención al Ciudadano para impresión de los documentos. (vía Sistema PQR)		
10	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano-CAC y Gerencia de Localidades	Imprime del Sistema PQR los siguientes documentos y soportes de la Petición : Hoja de Ruta Memorandos internos Comunicación Externa Para efectos de seguimiento y control	Hoja de Ruta. memorando direccionamiento y comunicación externa	Observación Para la impresión del documento se utilizarán los siguientes colores de acuerdo con el tipo de peticionario: Concejales: Amarillo, Ediles-Lila; Congresistas: Verde; Magistrado: Rojo y Ciudadanos: Azul.
11	Auxiliar Administrativo O Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Entrega copia del memorando de direccionamiento objeto del derecho de petición, a más tardar el día hábil siguiente a su recepción, a la(s) dependencia(s) encargada(s) de tramitar la respuesta.	Anexo No. 1: Planilla de Recepción de correspondencia interna	Observación. Entendiéndose asignada la petición vía Sistema-PQR para continuar su trámite, se allegará en forma física, a la dependencia competente, copia de la petición, únicamente cuando el número de folios sea considerable, o en aquellos casos en que expresamente se solicite copia de los mismos al CAC.
12	Auxiliar Administrativo,	Entrega en la Oficina de Radicación y	Anexo No. 2:	

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL / OBSERVACIONES
	Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Correspondencia, la comunicación externa dirigida al peticionario y diligencia la Planilla de entrega correo certificado para DPC, para ser remitidos a través del correo certificado.	Planilla de entrega correo certificado DPC	
13	Profesional, Técnico, o Gerente de Localidad.	Remite la documentación original del derecho de petición al archivo ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano.		Observación. La Gerencia de Localidad, debe remitir el original del derecho de Petición junto con los soportes, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
14	Auxiliar Administrativo, Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Organiza y apertura el expediente del derecho de petición, anexando la hoja de ruta, el original de la petición, los soportes adjuntados, el (los) memorando(s) de direccionamiento, el oficio de información sobre el trámite en el Sistema PQR.		

6.2. Trámite DPC Competencia de la Entidad

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
Trámite de respuesta al Peticionario				
15	Director(es) Jefes de oficina Gerentes de Localidad	Analiza la solicitud del peticionario y realiza el reparto al Subdirector, asesor, profesional o técnico, de acuerdo con el tema a resolver.		En caso de vacancia temporal o definitiva del Director, Jefe de Oficina o Gerente de Localidad, deberá delegar esta tarea a un funcionario, con la respectiva comunicación al CAC y a la Dirección de Tics. Si el contenido de la petición se refiere a información o documentos sometidos a reserva, se deberá dar aplicación a lo señalado en los

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
				artículos 24, 25 y 26 de la Ley 1755 de 2015, y según el caso se procederá a realizar rechazo motivado de acuerdo a las disposiciones legales y se deberá notificar al peticionario.
16	Subdirector Asesor, Profesional y/o Técnico Dependencia competente	Analiza si la información suministrada por el peticionario es suficiente y clara para resolver la petición. De no ser clara la solicitud hecha por el peticionario, se remite al trámite solicitud de información adicional (numeral 6.5)		Observación. El análisis de la pretensión, NO debe ser superior a tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la misma, ya sea que se requiera solicitar claridad sobre el tema, o que la competencia sea de otra Entidad o dependencia (En el evento de que el traslado corresponda a otra dependencia de la Entidad, se realizará por la opción de Redireccionamiento a través del Sistema PQR). (En ningún momento se podrá devolver un DPC al CAC).
17	Subdirector Asesor, Profesional y/o Técnico Dependencia competente	Verifica los plazos para dar respuesta a la solicitud del peticionario. Si el plazo para dar respuesta de fondo a la petición no es suficiente dada la complejidad del tema a resolver, se remite al trámite para solicitar ampliación de términos, numeral 6.6.	<i>Memorando Solicitud de ampliación de términos (si aplica)</i>	Observación. Si el plazo para dar respuesta de fondo a la petición no es suficiente dada la complejidad del tema, a resolver, se remite al trámite para realizar ampliación de términos, (numeral 6.6).
18	Subdirector Asesor, Profesional y/o Técnico Dependencia competente	Resuelve lo de su competencia y remite mediante memorando a la dependencia que consolida la respuesta. La remisión debe hacerse al menos tres (3) días antes de la	Memorando Respuesta de Apoyo a DPC	Observación. Si el tema lo amerita podrá solicitar ampliación de términos a la Dependencia que consolida el DPC, explicando las razones técnicas y jurídicas de dicha solicitud, a fin de que ésta pueda

		fecha de vencimiento del DPC, para contar con suficiente tiempo para proferir la respuesta definitiva al peticionario.		hacer el trámite de solicitud ante la Dirección de Apoyo al Despacho.
19	Subdirector Asesor, Profesional y/o Técnico Dependencia competente	<p>Examina si se puede dar una respuesta directa al DPC o requiere un trámite adicional.</p> <p>Si la información valorada es suficiente, se dará respuesta definitiva al peticionario.</p>		<p>Observación.</p> <p>La respuesta directa es aquella que se puede dar sin necesidad de llevar a cabo una actuación, trabajo de campo, acción ciudadana, entre otras.</p> <p>Trámite adicional implica el desarrollo de las actuaciones entre otras: incluir en desarrollo del proceso auditor, visita fiscal o Acción Ciudadana; con el fin de aclarar los hechos objeto de la denuncia.</p>
20	Subdirector Asesor, Profesional y/o Técnico Dependencia competente	<p>Compila la información requerida y proyecta la respuesta a partir de los lineamientos dados.</p> <p>Presenta el proyecto de respuesta al Director, Jefe de Oficina o Gerente de Localidad para su respectiva revisión y firma, utilizando la plantilla establecida en el Sistema PQR.</p>	Proyecto de Respuesta	<p>Observación.</p> <p>Para el caso de los derechos de petición de información en los cuales se requiere la expedición de fotocopias, se hará por el medio más eficiente y su valor correrá a cargo del peticionario, de conformidad con lo establecido en la Resolución vigente que para tal efecto establezca la Entidad.</p>
21	Directores Jefes de Oficinas Gerentes de Localidades	<p>Evalúa la petición y el proyecto de respuesta procediendo a rechazar o aprobar el proyecto de respuesta por escrito.</p> <p>Avala con su firma digital en el Sistema</p>	Oficio de respuesta parcial o Definitiva	<p>Punto de Control:</p> <p>Se debe dar respuesta de fondo al peticionario, utilizando un lenguaje claro y sencillo y respondiendo dentro de los términos de ley.</p>

		PQR el proyecto de respuesta, en el evento de ser aprobada.		Quando se trate de DPC que deben ser firmados por el Señor Contralor, la Dependencia que proyecta la respuesta informa a la Dirección de Apoyo al Despacho.
22	Subdirector, Gerentes y/o Asesores, y/o Profesional de la Dependencia	Realiza la verificación de la dirección de notificación y los demás datos que permitirán el correcto envío de respuesta al peticionario y/o traslado a las Entidades competentes, a fin de evitar devoluciones por datos o direcciones erradas.	Aviso de Notificación, Respuesta al peticionario, Registro de Devolución	<p>Punto de control</p> <p>En caso de que la comunicación remitida al peticionario sea devuelta por el correo certificado debido a información o datos erróneos por parte del peticionario, se deberá notificar mediante AVISO de los trámites surtidos, escaneando los soportes y la devolución del correo, en un solo archivo en formato PDF y remitiendo esta información al correo electrónico cac@contraloriabogota.gov.co con copia a controlciudadano@contraloriabogota.gov.co del CAC para ser publicada en la página web de la Entidad y en todo caso en un lugar público de la Dependencia.</p>
23	Profesional, Técnico o Secretaria de la dependencia que resuelve	Entrega a la Oficina de Radicación el oficio de respuesta dirigido al Peticionario junto con los soportes.		<p>Punto de Control.</p> <p>Una vez radicada la respuesta al peticionario, debe ser escaneada e incorporada en tiempo real en el Sistema PQR.</p> <p>Verificar la correcta y oportuna incorporación de la información en el Sistema-PQR, cerciorándose del trámite de respuesta según el caso.</p> <p>En caso de que existan inconvenientes técnicos en los sistemas de información a la hora de radicar la respuesta al peticionario, deberá ser remitida a través de la oficina de Correspondencia y Radicación mediante planilla de</p>

				correspondencia interna elaborada por cada Dependencia, a fin de cumplir con los términos de respuesta. Una vez subsanados los inconvenientes técnicos se deberá incorporar en el aplicativo Sigepro-PQR el trámite adelantado.
24	Profesional, Técnico o Secretaria de la dependencia que resuelve	Remite Original de las actuaciones realizadas en el trámite del derecho de petición, con los respectivos soportes al Centro de Atención al Ciudadano.	Memorando con relación de soportes entregados, firmado por el Director o Jefe de la Dependencia	Observación: La remisión se debe efectuar a más tardar, al finalizar cada mes al Centro de Atención al Ciudadano
25	Auxiliar Administrativo o Técnico de la Oficina de Radicación	Envía la respuesta al peticionario y remite copia de la notificación de correo certificado al CAC.	Copia de la notificación	
26	Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Recibe y verifica la relación de soportes del trámite dado al derecho de petición por la dependencia que resuelve y entrega su recibido. Procede a archivar los documentos en el expediente respectivo.		
Trámite de Un DPC en DIRECCIONES SECTORIALES				

27	Director Sectorial	<p>Evalúa y determina la competencia para la atención del DPC:</p> <p>Competencia: determinar la(s) actuación(es) a desarrollar :</p> <p>a) Trasladar al equipo auditor en el evento que se esté adelantando auditoria de regularidad, de conformidad con la pretensión.</p> <p>b) Realizar auditoría de desempeño o visita fiscal.</p> <p>c) Solicitar la información necesaria a cada una de las entidades y/o dependencias para dar respuesta al derecho de petición.</p> <p>d) Desarrollar acciones ciudadanas previstas en el Proceso De Participación Ciudadana.</p> <p>e) Realizar, a través del Sistema PQR, el Re-direccionamiento correspondiente cuando NO SEA COMPETENCIA de la Sectorial.</p>	<p>Observación.</p> <p>En el evento que se decida trasladar al equipo de auditoria de regularidad y esta se encuentre en la etapa de informe, deberá activar otro tipo de actuación.</p> <p>Las acciones ciudadanas están normadas en el Procedimiento para el ejercicio del Control Social a la Gestión Pública.</p> <p>Punto de control.</p> <p>La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en el Código Contencioso Administrativo para la respuesta de las peticiones.</p>
----	--------------------	--	---

28	Asesor o Profesional de la Dependencia que resuelve	Analiza el DPC y con base en la valoración de los hechos, elabora respuesta al peticionario informando el trámite que se va a desarrollar para resolver de fondo el derecho de petición incorporándolo en el sistema PQR.	Comunicación externa	<p>Observación.</p> <p>La respuesta al peticionario debe ser producto de las actuaciones adelantadas y no se entenderá dada la respuesta definitiva, hasta tanto no se informe el resultado final de las mismas.</p> <p>No se asumirá como una respuesta de fondo ni definitiva, la inclusión del DPC como insumo del proceso auditor, solamente se entenderá como definitivo resolver de fondo la petición.</p> <p>Si se considera necesario, la Dependencia evaluará la necesidad de solicitar ampliación de términos para dar respuesta de fondo al peticionario. (Numeral 6.6 de este procedimiento. (Solicitud de ampliación de términos)</p>
29	Asesor o Profesional de la Dependencia que resuelve	Diligencia el Formato: Resultado de las acciones en desarrollo del DPC, de acuerdo con la respuesta proferida al DPC.	Anexo No. 3: Formato resultado de las acciones en desarrollo de un DPC.	El oficio informativo al peticionario debe explicar en lenguaje claro y sencillo, en qué consiste que el DPC sea incluido como insumo en uno de los procesos auditores e indicará, que la respuesta final se dará una vez concluya la verificación del tema por parte de los auditores.
30	Asesor o Profesional de la Dependencia que resuelve	Presenta proyecto de respuesta al Director, Jefe de Oficina o Gerente, para su respectiva revisión y firma.		
31	Director Sectorial	Evalúa la petición y el proyecto de respuesta fundamentada en papeles de trabajo, procediendo a aprobar y firmar a través del Sistema PQR, o devolver el proyecto de respuesta.		<p>Punto de control:</p> <p>Se verifica que la respuesta al peticionario atienda de fondo el tema objeto de su petición, evitando dar como respuesta la invitación a consultar el informe de Auditoría en la página Web de la Entidad.</p>

				Observación. Si se devuelve el proyecto de respuesta, regresa a la actividad No. 30.
32	Profesional, Técnico o Secretaria de la Dependencia que resuelve	Remite la respuesta al peticionario donde informa el trámite realizado para resolver de fondo el derecho de petición. Entrega a la Oficina de Radicación el oficio de respuesta dirigido al peticionario junto con los soportes.	Notificación al peticionario	Observación. Una vez obtenida la respuesta al peticionario, debe ser escaneada, tramitada o asociada en tiempo real en el Sistema PQR.
33	Asesor, Profesional o Técnico de la dependencia que resuelve	Remite original de las actuaciones realizadas en el trámite del derecho de petición, con los respectivos soportes, al Centro de Atención al Ciudadano.	Comunicación interna	Observación: La remisión debe efectuarse mensualmente al CAC.
34	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Recibe original de la respuesta dada al peticionario, junto con los soportes. Verifica la información en el aplicativo Sigepro-PQR y procede a entregar al funcionario del CAC responsable del archivo, para que proceda a archivar los documentos en el expediente respectivo.		
35	Director Sectorial	Elabora informe de seguimiento semestral sobre los derechos de petición incluidos en el proceso auditor o en desarrollo de cualquier acción ciudadana, con la respectiva respuesta dada al peticionario y los resultados de cada	Informe	Observación: El informe semestral debe remitirse al CAC dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación del semestre (junio y diciembre de cada vigencia).

		modalidad de auditoria y lo remite al Centro de Atención al Ciudadano.		
36	Profesional Centro de Atención al Ciudadano	Consolida el resultado de los informes allegados por las direcciones sectoriales y presenta informe para conocimiento y toma de decisiones en retroalimentación del cliente, por parte de la Alta Dirección.	Informe	
37	Profesional Centro de Atención al Ciudadano	Elabora informe sobre la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, en el que se incluirá solicitudes de acceso a la información (Art. 52 Decreto 103 de 2015), que contenga: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a las solicitudes y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe	Observación. El informe deberá ser elaborado semestralmente de conformidad con lo estipulado en el esquema de publicación de información Link de Transparencia y acceso a la Información.
38	Profesional Centro de Atención al Ciudadano	Remite informe a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para ser publicado en el Link de Transparencia y acceso a la Información	Comunicación Interna	
Seguimiento y Monitoreo en las Dependencias				
39	Directores, Jefes de Oficina, Gerentes de Localidades	Asigna funcionario responsable de efectuar seguimiento y monitoreo permanente		

		a los Derechos de Petición.		
40	Asesor, Profesional o Técnico de la Dependencia que resuelve	Realiza monitoreo y seguimiento semanal a los DPC de acuerdo con lo establecido en el Anexo 2 "Planilla de seguimiento y control". Presenta informe de seguimiento al Director, Jefe de Oficina o Gerente de Localidad.	Anexo No. 4: Planilla de seguimiento y monitoreo dependencias	
Seguimiento y Monitoreo en el Centro de Atención al Ciudadano				
41	Profesional del CAC	Realiza seguimiento a la Oportunidad de las respuestas en el Sistema PQR.	Reporte semanal de seguimiento	Punto de control: Remite el reporte semanal de las peticiones a vencerse a las Dependencias y hará seguimiento a las fechas de respuesta definitiva y recordará la fecha máxima (vía Outlook).
42	Profesional o Técnico responsable de archivo del CAC	Realiza monitoreo y seguimiento al archivo físico o expediente de cada derecho de petición, para verificar que todos los soportes se encuentren debidamente archivados de lo contrario solicita a las dependencias el envío de los mismos.	Solicitud soportes a dependencia(s)	Punto de Control: La revisión se efectuará tanto en la copia física como en el sistema. En caso de requerir a las dependencias, se informará vía Outlook y telefónicamente.
43	Profesional o Técnico Dirección de Participación Ciudadana	Realiza medición de satisfacción del cliente de una muestra de los derechos de petición.	Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.	

6.3. Trámite DPC - No competencia de la Entidad

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
44	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano, Gerente de Localidades	<p>Elabora oficio de traslado y envía a la Entidad competente de dar respuesta a la petición, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755; el traslado debe realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, de la petición, informando paralelamente al peticionario.</p> <p>Elabora oficio de repuesta al peticionario para firma del Director (a) de Apoyo al Despacho.</p>	<p>Oficio de traslado a la entidad competente.</p> <p>Oficio informando traslado por no competencia.</p>	<p>Observación</p> <p>En caso de que el traslado por no competencia se realice a la Personería o Fiscalía General de la Nación, el oficio deberá especificar la presunción de incidencia penal y/o disciplinaria y deberá explicarse al peticionario que el resultado de ese traslado le será informado por la entidad competente.</p>
45	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Envía original del DPC a la entidad competente, dejando copia del mismo para el archivo en el respectivo expediente.		
46	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Entrega a la Oficina de Radicación de la Contraloría, el oficio de traslado a la entidad competente, junto con el original del derecho de petición y los soportes correspondientes adjuntados por el peticionario, para efectos de surtir el trámite correspondiente.	Anexo No. 2: Planilla de entrega correo certificado DPC	<p>Observación.</p> <p>El plazo máximo para el traslado es de cinco (5) días, a partir del día siguiente del recibo de la petición.</p> <p>Para efectos de seguimiento y control por parte del CAC, debe allegarse copia del radicado en la Entidad competente.</p>
47	Auxiliar Administrativo o Técnico Radicación.	Entrega al Centro de Atención al Ciudadano, constancia del envío por correo certificado de		

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		comunicación remitida al peticionario.		
48	Auxiliar Administrativo o Técnico Radicación del Centro de Atención al Ciudadano	Archiva en el expediente la siguiente información: a. Copia Petición y soportes. b. Oficio de traslado a la entidad competente. c. Oficio enviado al peticionario con el radicado de la entidad competente de surtir el trámite.		

6.4. Trámite de Rechazo de un DPC

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
49	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano.	Rechaza las peticiones, cuando se formulen peticiones irrespetuosas, (artículo 19 de la Ley 1755 de 2015). Genera el oficio de rechazo en las plantillas establecidas en el Sistema PQR. Finaliza la actividad en el Sistema PQR, con el oficio de rechazo al peticionario.	Oficio de rechazo al peticionario.	Observación: Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.
50	Auxiliar, Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Archiva en el expediente la siguiente información:		

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		a) Petición y soportes b) Oficio de Rechazo		

6.5. Trámite de Solicitud de Información Adicional

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
51	Directores, Jefes de Oficina, Gerentes de Localidad	<p>Requiere al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que complemente la información en el término máximo de un (1) mes.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos requeridos, comenzarán a correr los términos para resolver la petición. (Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015).</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p>	Plantilla de solicitud de aclaración de información.	Observación. Esta actividad aplica en el evento de que la petición esté incompleta.
52	Directores, Jefes de Oficina- Gerentes de Localidad	Elabora oficio decretando el desistimiento y archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, que se	Oficio de desistimiento al peticionario. Oficio del peticionario	

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		notificará personalmente, contra el cual únicamente procederá recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.	desistiendo de la petición.	

6.6. Trámite para realizar ampliación de términos.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
53	Directores Jefes de Oficina, Gerentes de Localidad	Solicita al Director de Apoyo al Despacho, al menos tres días antes de la fecha de su vencimiento, la ampliación de términos, explicando en forma clara y detallada las razones técnicas y jurídicas, por las cuales no puede resolver o dar respuesta a la petición, la cual no puede exceder del doble de término del inicialmente previsto en el DPC. (Parágrafo único del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).	Memorando de solicitud de ampliación de términos.	Observación. En el evento en que sea necesario la complementación de información, práctica de pruebas, concepto técnico relacionado con el ejercicio del control fiscal para dar respuesta en debida forma y no fuere posible resolver o contestar las pretensiones objeto de la petición dentro del término inicialmente previsto para el DPC.
54	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano.	Valora el contenido de la solicitud de ampliación de términos, proyecta memorando de aprobación o no y remite al Director de Apoyo al Despacho para su aprobación y firma.	Memorando aprobación o no aprobación solicitud ampliación de términos	Observación. Si aprueba la solicitud, se amplía el término de respuesta en el sistema PQR.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		<p>Comunica la decisión a través del Sistema PQR.</p> <p>Deja constancia de la decisión en el CAC, para efectos de control y seguimiento.</p>		
55	Directores, Jefes de Oficina, Gerentes de Localidad	<p>Informa sobre la ampliación de términos, al peticionario por escrito antes del vencimiento del término máximo previsto en el presente procedimiento para su contestación, informando las razones de la demora, señalando el plazo de respuesta definitiva. (Parágrafo único del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).</p>	<p>Oficio de respuesta parcial al peticionario informando ampliación de términos.</p>	<p>Observación. En todo caso, se entenderá que el plazo total para la realización de la respectiva contestación no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto. Artículo 14 Ley 1755 de 2015.</p>
56	Asesor o Profesional de la Dependencia que resuelve	<p>Genera la Plantilla de respuesta parcial por solicitud de ampliación de términos para el peticionario en el sistema PQR.</p> <p>Entrega a la Oficina de Radicación el oficio para ser enviado al peticionario</p>	<p>Oficio de respuesta parcial al peticionario informando ampliación de términos.</p>	
57	Auxiliar Administrativo o Técnico de la Oficina de Radicación	<p>Envía el oficio al peticionario y remite copia del recibido al Centro de Atención al Ciudadano.</p>		

6.7. Trámite de Peticiones Anónimas.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
58	Directores, Jefes de Oficina, Gerencias de Localidad	<p>Avoca conocimiento de las pretensiones objeto del derecho de petición instaurado en forma anónima, que debe ser resuelto cumpliendo con los principios y términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Generada la respuesta (acto Administrativo), se notificará mediante AVISO con copia íntegra de dicho acto administrativo y publica en un lugar visible al público de la respectiva dependencia por el término de cinco (5) días.</p>		<p>Observación: Cuando no se pudiera hacer la notificación personal, ésta se hará por medio de AVISO a la dirección, al número de FAX o al correo electrónico que figure en el expediente, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>El Aviso de Notificación del DPC y copia íntegra del acto administrativo deberán ser radicados vía Sigespro con la firma digital del responsable, con un día de anterioridad al inicio del término de publicación del respectivo aviso.</p> <p>El Secretario Ad-Hoc solamente firmará a mano alzada el Aviso cuando éste sea desfijado.</p> <p>El aviso deberá incluir la advertencia de que la notificación quedará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del mismo.</p>
59	Directores, Jefes de Oficina, Gerencias de Localidad	<p>Allega el aviso en formato PDF, junto con la copia íntegra del acto administrativo que resuelve la pretensión, al correo del CAC (cac@contraloriabogota.gov.co), con copia a controlciudadano@contraloriabogota.gov.co el día antes de su</p>		<p>Observación: La publicación del Aviso en la página Web de la Entidad, será administrada por el CAC, de conformidad con lo establecido en el art. 69 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA).</p> <p>El aviso debe estar debidamente escaneado y</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		vencimiento (5:00 p.m.), con el fin de que el CAC lo pueda publicar al día hábil siguiente (8:00 a. m.).		radicado en Sigepro en formato PDF.
60	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Recibe el correo y procede a publicarlo, por el término de cinco (5) días (art. 69 del CCA). Desfija el aviso una vez cumplidos los términos de publicación.	Anexo No. 5: Formato de aviso de respuesta de un DPC -AZ	El trámite de las peticiones anónimas, se adelantará de acuerdo a las actividades 6.1 y 6.6 del procedimiento.

6.8. Trámite de peticiones formuladas verbalmente.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
Recepción DPC en el Centro de Atención al Ciudadano.				
		Atiende la recepción de solicitudes que formulen verbalmente los ciudadanos ante la Contraloría de Bogotá D. C., en ejercicio del derecho de petición.		
61	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Escucha, orienta e informa al peticionario sobre las pretensiones formuladas y la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.		Si el trámite de la petición no es competencia de la entidad, se le informará de manera inmediata y en forma verbal al peticionario.
		Facilita el formato de derecho de petición verbal al peticionario (Anexo 3), a fin de que diligencie los datos de identificación, narración de los hechos de manera suscita, etc. Siendo firmado por el peticionario y del	Anexo No. 6: Formato de derecho de petición verbal.	

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		funcionario que atendió la petición.		
62	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Continúa con las actividades del numeral 6.1 Radicación y asignación derecho de petición o las que considere según el caso.		
63	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Solicita al ciudadano evaluar el servicio prestado, diligenciando el instrumento de medición de satisfacción del cliente del Proceso de Participación Ciudadana.	Anexo No. 7: Encuesta de percepción del servicio	
64	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Recibe la evaluación diligenciada por el ciudadano.	Evaluación diligenciada	
Trámite de peticiones formuladas verbalmente en Gerencias locales				
65	Gerente de Localidad y/o Funcionario asignado.	Atiende la recepción de solicitudes que formulen verbalmente los ciudadanos ante la Contraloría de Bogotá D. C., en ejercicio del derecho de petición.		
66	Gerente de Localidad y/o Funcionario asignado	Facilita el formato de derecho de petición verbal al peticionario (Anexo 3), a fin de que diligencie los datos de identificación, narración de los hechos de manera suscita, etc. Siendo firmado por el peticionario y del funcionario que atendió la petición.	Anexo No. 6: Formato derecho de petición verbal.	Observación: Cuando en desarrollo de las audiencias que adelante la Contraloría de Bogotá D.C., se radiquen peticiones por parte de la ciudadanía, estas deben realizarse a través del Formato de Derecho de Petición Verbal.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
67	Gerente de Localidad	<p>Remite original del formato de derecho de petición verbal, debidamente diligenciado al Centro de Atención al Ciudadano, para que repose en el respectivo expediente.</p> <p>Da continuidad al numeral 6.1 radicación y asignación derechos de petición.</p>	Sistema PQR	

6.9. Trámite de Peticiones Formuladas a Través de diferentes medios

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
Peticiones formuladas a través de Redes sociales, Audiencias Públicas o debates				
68	Funcionario asignado para tal efecto.	<p>Recibe la petición por redes sociales, audiencia o debate, dejándola por escrito como constancia de la fuente de la que se recibe, así como la hora, fecha y lugar donde fue recibida. Al día siguiente de su recibo enviarán al Centro de Atención al Ciudadano, dependencia que dispondrá lo pertinente para su trámite.</p> <p>Con relación a la publicación y ejecución de las decisiones sobre peticiones que por estos medios se hubieren realizado, se aplica lo regulado en este procedimiento en</p>	Anexo No. 6: Formato de derecho de petición verbal.	

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		materia de peticiones en interés general o en interés particular, según el caso.		
Peticiones formuladas por medio de Correo Certificado				
69	Auxiliar Administrativo y Técnico de la Oficina de Radicación.	Entrega la petición allegada a través de correo certificado al Centro de Atención al Ciudadano, para el trámite respectivo.		Observación. Artículo 25 del Decreto Ley 2150 de 1995; modificado por el art. 10 de la Ley 962 de 2005.
70	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Continúa con el numeral 6.1 "Radicación y Direccionamiento de un Derecho de Petición".		
Peticiones formuladas a través de Correo Electrónico o Página WEB				
71	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Monitorea diariamente las denuncias presentadas a través de la Página Web -link "Ventanilla Virtual - Módulo Derechos de Petición-PQR", y las que son allegadas a través del correo electrónico controlciudadano@contraloriabogota.gov.co . Continúa con las actividades del numeral 6.1 "Radicación y direccionamiento del Derecho de Petición" o las que considere pertinente según el caso.	Sistema Sigepro-PQR	
72	Profesional de la dependencia que resuelve	Valora el contenido de la petición y continúa con las actividades 6.2	Respuesta parcial /Definitiva y registro de	

		o la que considere, según el caso.	envío al correo electrónico de notificación del petionario.	
73	Profesional de la dependencia que resuelve	<p>Remite respuesta radicada al petionario al correo electrónico de notificación, verificando telefónicamente que la respuesta sea allegada.</p> <p>Si la respuesta no es recibida mediante correo electrónico de notificación del petionario, se deberá garantizar la notificación mediante Aviso junto con el acto administrativo que da respuesta a la petición, para lo cual se realizará el procedimiento de publicación en la página web de la entidad y en todo caso en un lugar visible al público.</p>	<p>Aviso Respuesta al petionario, Registro de correo electrónico</p>	<p>En caso en que el petionario únicamente suministre el correo electrónico, será por este mismo medio que se allegue respuesta. El trámite deberá realizarse dentro del día hábil siguiente a su radicación.</p>
Peticiones formuladas a través de línea Telefónica.				
74	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano, Funcionarios Oficinas Localidades	<p>Atiende, escucha, orienta e informa al ciudadano avocando el conocimiento sobre aquellos asuntos que sean o no de competencia de la entidad, diligenciando el formato de derecho de petición verbal (ver anexo 2).</p> <p>Continúa con la actividad 2 del numeral 6.1 "Radicación y asignación Derechos de Petición".</p>	Sistema Sigepro-PQR	<p>Observación: En ningún caso, la solicitud de información vía telefónica, significará el ejercicio del derecho de petición en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p>

6.10. Otros aspectos relacionados con derechos de Petición

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
Desatención de las peticiones				
75	Director de Apoyo al Despacho o Profesional del Centro de Atención al Ciudadano	<p>Establece casos en los cuales se detecta desatención en las peticiones, extemporaneidad en la contestación o cuando no se resuelve de fondo la petición de los ciudadanos en las dependencias de la entidad.</p> <p>Solicita a la Oficina de Asuntos Disciplinarios el análisis y apertura del respectivo proceso disciplinario.</p>		<p>Observación: Los Jefes de las respectivas dependencias y los funcionarios a quienes se les haya delegado el trámite de PQR, serán responsables disciplinariamente.</p>
76	Jefe de la Oficina de Asuntos Disciplinarios, Profesional Universitario.	<p>Aplica procedimiento ordinario para el trámite del proceso disciplinario.</p>		<p>Las solicitudes relacionadas con asuntos disciplinarios, las dirigidas a los comités de convivencia, auditoría fiscal, comisión de personal y demás que no tengan centro de costo, se tramitarán a través de radicación en la Oficina de Radicación y Correspondencia.</p>

6.11. Trámite Copias de Derechos de Petición - AZ

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
77	Profesional o técnico del Centro de Atención al Ciudadano, Gerencia de Localidades	<p>Recepciona y radica en el Sistema PQR, la copia del Derecho de petición presentado ante la Entidad o la Localidad.</p> <p>Direcciona al día siguiente de su radicación, vía sistema - PQR las copias escaneadas de</p>	Comunicación interna	<p>Observación: Aplica cuando a la Contraloría de Bogotá D. C. lleguen copias de derechos de petición que hubieren sido elevados ante otras autoridades.</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		<p>los derechos de petición, conforme a su naturaleza, a la dependencia correspondiente para que efectúe la valoración de su utilidad como elemento de juicio frente al ejercicio del control fiscal y su análisis se efectuará únicamente en cumplimiento de las funciones asignadas al Órgano de Control Fiscal.</p> <p>Continúa con las actividades del numeral 6.1 de este procedimiento o las que considere, según el caso.</p>		
78	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Asigna copia del derecho de petición (AZ) en el sistema PQR como identificación de la copia del derecho de petición formulado ante otros organismos estatales.	Memorando de direccionamiento de la AZ.	
79	Profesional, Técnico de la dependencia que avoca conocimiento de la AZ	Analiza el contenido de la AZ y determina si hay lugar a incluirla como insumo al proceso auditor.		
80	Profesional, Técnico de la dependencia que avoca conocimiento de la AZ	Informa al peticionario, la decisión tomada y genera la respuesta en el aplicativo Sigepro-PQR frente a la AZ, remitiendo copia al Centro de Atención al Ciudadano.	Comunicación externa	Observación Sólo en el evento en que la AZ se incluya como insumo en algún proceso auditor
81	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Recibe el trámite dado a la AZ, y realiza el respectivo archivo.		

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-01-002
		Código documento: PPC-01
		Versión: 7.0 Página 37 de 48

ANEXO No. 3 FORMATO RESULTADO DE LAS ACCIONES EN DESARROLLO DE UN DPC

	RESULTADO DE LAS ACCIONES EN DESARROLLO DE UN DPC-AZ	Código formato: PPC-01-003
		Código documento: PPC-01
		Versión: 7.0
		Página: x de y

Dependencia: _____

No. DPC _____

No. AZ _____

Tema: _____

Peticionario: _____

Acción:

Insumo Proceso Auditor- Hallazgo Fiscal, Administrativo, Penal y Disciplinario	
Indagación Preliminar	
Visita Técnica	
Tipo de Acción Ciudadana	
Pronunciamiento	
Otro	

Resultado y análisis de la acción:

Firma Director

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-01-002
		Código documento: PPC-01
		Versión: 7.0
		Página 39 de 48

ANEXO No. 5 FORMATO DE AVISO DE RESPUESTA DE UN DPC

	FORMATO DE AVISO DE RESPUESTA DE UN DPC	Código formato: PPC-01-005
		Código documento: PPC-01
		Versión: 7.0
		Página: x de y

AVISO

DPC – (Número que corresponda)

Radicado con No. xxxxxxx del de xxxxxxx 2015

El suscrito Director de Apoyo al Despacho de la Contraloría de Bogotá D. C. hace saber: que una vez valorado el contenido de la petición elevada por ANONIMO, en virtud del cual, solicita se adelante una investigación a xxxxxxxxxxxx, se determinó correr traslado a la Dirección de xxxxxxxx de esta Entidad, para que avoque su conocimiento y lo resuelva dentro de la oportunidad legal de conformidad con lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Resolución Reglamentaria No. XXXXXX.

Dado en Bogotá D. C., a los...días () del mes de ... del dos mil ... ().

NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR

El presente aviso se fija en lugar visible del Centro de Atención al Ciudadano de la Contraloría de Bogotá D.C., l hoy... () del mes de... del dos mil ... () a las 8:00 a.m, por el término de cinco (5) días.

Nombre y Firma
Secretario ad-hoc

Hoy siendo las 5:00 p.m, se desfija el presente aviso.

Copia: Centro de Atención al Ciudadano.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-01-002
		Código documento: PPC-01
		Versión: 7.0
		Página 40 de 48

ANEXO No. 6 FORMATO DERECHO DE PETICIÓN VERBAL

	FORMATO DERECHO DE PETICIÓN VERBAL	Código formato: PPC-01-006
		Código documento: PPC-01
		Versión: 7.0
		Página: x de y

FECHA:

DPC No.

DERECHO DE PETICIÓN VERBAL

Quejas, reclamos, sugerencias, manifestaciones, solicitudes, consultas, peticiones de información.

Señor (es)

Contraloría de Bogotá
Ciudad.-

NOMBRES Y APELLIDOS:		
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	No.	DE:
LOCALIDAD:	BARRIO:	
DIRECCIÓN:	TELÉFONO:	
ORGANIZACIÓN SOCIAL:		

ENTIDAD A LA CUAL VA DIRIGIDA LA QUEJA:

APRECIADO CIUDADANO

Si su queja está relacionada con una deficiente prestación de los servicios públicos en su localidad o en su predio, diríjase primero a la Oficina de Quejas y Reclamos de la empresa de servicios públicos domiciliarios que sea objeto del reclamo.

Igualmente, si la queja o reclamo no es de competencia nuestra, se remitirá al ente que le corresponda dar solución a dicha petición.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-01-002
		Código documento: PPC-01
		Versión: 7.0
		Página 42 de 48

ANEXO No. 7 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	Código formato: PPC-01-007
		Código documento: PPC-01
		Versión: 7.0
		Página: x de y

Fecha: _____

Nombre: _____

Agradecemos contestar esta encuesta que le tomará poco tiempo y permitirá a la Contraloría prestar un mejor servicio.

Marque con una (x) la respuesta que corresponda a la opinión que tiene sobre la prestación del servicio de la Contraloría:

1. Valore su satisfacción general con nuestro servicio de atención al ciudadano.

Muy satisfecho _____
 Satisfecho _____
 Nada satisfecho _____
 Algo satisfecho _____

2. ¿La oportunidad en la atención del servicio prestado fue?

Buena _____
 Regular _____
 Mala _____

3. ¿La información suministrada por los funcionarios de la Contraloría fue?

Buena _____
 Regular _____
 Mala _____

4. Profesionalidad de la persona que le atendió

Buena _____
 Regular _____
 Mala _____

5. La actitud y trato del personal al atender su solicitud y/o consulta fue?

Buena _____
Regular _____
Mala _____

6. Nombre del funcionario que atendió la consulta. _____

Tiene usted algún comentario adicional o sugerencia sobre nuestro Centro de Atención al Ciudadano, que contribuya al mejoramiento de la atención:

OBSOLETE

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	No. Del acto administrativo que lo adopta y fecha	Naturaleza del cambio
1.0	R. R. 018 del 29/ 04/2002 y R. R. 016 del 13 / 03/03	<p>Incorporación de las resoluciones reglamentarias vigentes en la base legal.</p> <p>Inclusión de los registros:</p> <p>Respuestas DPC, informes mensuales de PQR, actas de observatorio de PQR.</p> <p>Cambio de nombre de los dos (2) diagramas de flujo del procedimiento así:</p> <p>Flujograma para la recepción y trámite de derechos de petición en las direcciones y oficinas de la Contraloría.</p> <p>Flujograma para la recepción y trámite de derechos de petición en la Dirección Sector Desarrollo Local y Participación Ciudadana y Localidades.</p> <p>Adición, supresión y reorganización de las actividades en los dos (2) flujogramas del procedimiento.</p> <p>Modificación del modo verbal en las actividades de los flujogramas, adecuándolo en tercera persona y ajustes de redacción y ortografía.</p> <p>Modificación del formato DPC (Anexo No. 1).</p>
2.0	R. R. 049 del 30 / 09 de 2003 y R. R. 052 del 27 de 10 de 2003	Se modifica totalmente el procedimiento, en razón a la puesta en marcha del sistema DPC y con el fin de unificar en un sólo documento lo relacionado con el tema.
3.0	R.R. 031 del 21 de julio de 2005	Se articula el sistema PQR con el SIGESPRO.

Versión	No. Del acto administrativo que lo adopta y fecha	Naturaleza del cambio
		<p>Se modifican los responsables de las actividades, teniendo en cuenta la creación del Centro de Atención al Ciudadano mediante Resolución Reglamentaria 019 de julio 28 de 2009.</p> <p>Así como las modificaciones plasmadas en el Acuerdo 361 de 2009 "Por el cual se organiza la Contraloría de Bogotá D.C., se determinan las funciones por dependencias, se fijan los principios generales inherentes a su organización y funcionamiento y se dictan otras disposiciones".</p> <p>Se amplía el término a 10 días para resolver las peticiones de los Concejales de la ciudad.</p> <p>Se incluye un formato de encuesta de satisfacción del servicio prestado para ser aplicado a los ciudadanos que acudan directamente al Centro de Atención al Ciudadano para presentar el DPC.</p>
4.0	R.R. 010 de Abril 12 de 2010	<p>Se modifica el procedimiento estableciendo actividades de seguimiento y monitoreo a los DPC. Se incluye la Hoja de ruta.</p> <p>Se elimina la encuesta de satisfacción de servicio prestado.</p> <p>Se incorpora Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.</p>
5.0	R.R. 011 de Marzo 31 de 2011	<p>El procedimiento cambió a versión 6.0.</p> <p>El Procedimiento se ajustó de acuerdo con lo establecido en la Resolución Reglamentaria No. 020 de mayo 09 de 2013, mediante la cual se adoptó la versión 11.0 del Manual del Sistema Integrado de Gestión, en el cual se formaliza el nuevo mapa de procesos de la entidad, en consecuencia se modifica el código del procedimiento por 02001.</p>

Versión	No. Del acto administrativo que lo adopta y fecha	Naturaleza del cambio
		<p>Se ajustó el alcance del procedimiento así: “El procedimiento inicia con la recepción del derecho de petición presentado ante la Entidad o la Localidad y posterior radicación en el Sistema PQR y termina con la recepción del trámite dado a la AZ, procediendo a realizar el archivo respectivo”.</p> <p>En base Legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se suprimió el Decreto 01 de 1984. • Se suprimió: Resolución Reglamentaria No 022 del 01-ago-11 y Acuerdo 361 del 06-ene-09. • Se adiciona la Ley 1437 del 18 de enero de 2011. • Se adiciona la Ley 1474 de julio 12 de 2011 y el Acuerdo 519 de diciembre 26 de 2012 • Se adiciona el Decreto 019 de 2012. • Se adiciona el Decreto –Ley 2150 de 1995, modificado por el artículo 10 de la Ley 962 de 2005.
5.0	R.R. 011 de Marzo 31 de 2011	<p>En las Definiciones, se complementaron las de Derecho de Petición, Desistimiento, Daño Patrimonial al Estado, Notificación, Notificación por Aviso, Reserva de la información y se actualizó la conformación de Oficinas Externas de la Entidad.</p> <p>En el Tiempo aproximado para Resolver la Petición, se incluyó el término para DPC entre autoridades, el cual es de diez (10) días.</p> <p>Se incluyó el anexo No. 5 - Notificación por Aviso Respuesta Al DPC- AZ.</p> <p>En la descripción del procedimiento se ajustaron las actividades, observaciones y puntos de control, de acuerdo a lo contemplado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso</p>

Versión	No. Del acto administrativo que lo adopta y fecha	Naturaleza del cambio
		Administrativo Ley 4137 de 2011 y demás normas afines.
6.0	R.R. 039 del 23 de octubre de 2013	<p>Se incluyó actividad en el numeral 6.2 actividad 12, el Subdirector (a), Gerentes y/o Asesores, valorarán la competencia o no de la Contraloría de Bogotá D.C. para resolver el tema planteado en el DPC, antes de ser asignados al (los) profesional (es) que realizarán el trámite del DPC, a fin de garantizar una pronta y ágil respuesta de los DPC.</p> <p>Se incluyó actividad en el numeral 6.2 actividad 18, el Subdirector, Gerentes y/o Asesores, y/o Profesional de la Dependencia, realizará la verificación de la dirección de notificación y los demás datos que permitirán el correcto envío de respuesta y/o traslado a las Entidades competentes, a fin de evitar devoluciones por datos o direcciones erradas.</p>
7.0	R.R. 048 de diciembre 28 de 2016	<p>Se incluyeron las modificaciones de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</p> <p>En el numeral 3. BASE LEGAL: se listaron las normas que regulan la recepción y trámite de los derechos de petición.</p> <p>En las DEFINICIONES se complementaron las de: Autoridad, Consulta, Daño Patrimonial al Estado, Denuncia, Desistimiento, Hoja de Ruta, Queja, Reclamo, Requisitos de las Peticiones, Terminó, y se incluyó la definición de: Atención Prioritaria.</p> <p>Se incluyeron dos anexos: Planilla de Recepción de Correspondencia Interna Código PPC-01-001 y Planilla de entrega de Correo Certificado DPC Código PPC-01-002.</p>

Versión	No. Del acto administrativo que lo adopta y fecha	Naturaleza del cambio
		En la DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO se ajustaron las actividades, registros, puntos de control y observaciones, de conformidad con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015

OBSOLETE