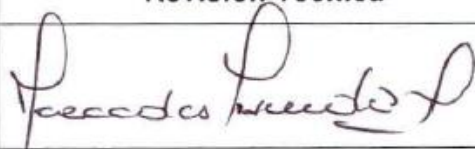


	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 1 de 35

Aprobación		Revisión Técnica	
Firma:			
Nombre:	BELÉN SÁNCHEZ CÁCERES	MERCEDES YUNDA MONROY	
Cargo:	Directora Técnica	Directora Técnica	
Dependencia:	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Dirección de Planeación	
R.R. No. 033 Fecha: 30 AGO. 2019			

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia con la recepción del derecho de petición - DPC presentado ante la Entidad y posterior radicación en el Sistema PQR y termina con el archivo de los documentos remitidos al CAC por las dependencias que tramitaron el DPC.

3. BASE LEGAL:

NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	04-jul-1991	Constitución Política de Colombia.
Ley 5	17-jun-1992	Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.
Ley 87	29-nov-1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 2 de 35

NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
		otras disposiciones.
Ley 190	06-jun-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. Artículo 55 y 79.
Ley 734	05-feb-2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Ley 962	08-jul-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-ene-2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474	12-jul-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.
Ley 1581	27-oct-2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712	06-mar-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.
Ley 1755	30-jun-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.
Ley 1757	06-jul-2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 1377	27-jun-2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
Decreto 886	213-may-2014	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
Decreto 103	20-ene-2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1166	19-jul-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.
Acuerdo 658	21-dic-2016	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá D.C.
Acuerdo 664	26-mar-2017	Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 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

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 3 de 35

NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
		personal, y se dictan otras disposiciones.
Norma NTC-ISO 9001:2015	23-sep-2015	Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Norma NTC-ISO 14001:2015	23-sep-2015	Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de Ambiental.
Norma NTC-ISO 9000:2015	15-oct-2015	Norma Internacional, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

4. DEFINICIONES:

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.

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

CONSOLIDACIÓN: actividad que cumple la dependencia cuando se le es asignada esta responsabilidad por la Dirección de Apoyo al Despacho (DAD), respecto del trámite de derechos de petición que involucran a más de una dependencia de la entidad. Consolidar no es copiar cada una de las respuestas de apoyo allegadas, sino contextualizarlas en el documento definitivo.

COPIA DE DERECHO DE PETICION - AZ: Derecho de Petición presentado por un ciudadano ante otros organismos con copia a la Contraloría de Bogotá y se identifica como “AZ”.

DERECHO DE PETICIÓN CIUDADANO - DPC: 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 completa y de fondo sobre la misma. Entiéndase que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el DPC consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Por la forma de presentación, puede ser:

- ✓ Anónimo: cuando el peticionario prefiere mantener en reserva su nombre y demás datos personales.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 4 de 35

- ✓ **Verbal:** cuando el peticionario omite escribirlo, pero verbalmente lo presenta a un funcionario competente. De dicha petición, el funcionario receptor tiene que dejar la evidencia documental de acuerdo con el formato establecido en el procedimiento que se adopta, que puede ser presentado en Audiencias, debates, foros, línea telefónica, línea gratuita de atención, entre otros.
- ✓ **Escrito:** cuando el peticionario allega formalmente un documento, contentivo de una solicitud que puede ser a través de redes sociales, correo certificado, correo electrónico, página web, documento radicado en el Centro de Atención al Ciudadano-

Por su contenido, puede ser:

- ✓ **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).
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **Consulta:** es 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. Deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- ✓ **DPC de información y acceso a los documentos públicos:** 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.

EXPEDIENTE: Conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo del trámite de un DPC y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su archivo definitivo.

NOTIFICACIÓN PERSONAL. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 5 de 35

notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

NOTIFICACIÓN POR AVISO: Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

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.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

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. Artículo 22 Ley 1755 de 2015.

PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO: En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. (Art.17 de la Ley 1755 de 2015).

REDIRECCIONAMIENTO: proceso mediante el cual se reasigna a otra dependencia el trámite del DPC, que en principio fue direccionado, pero no es de su competencia. Este redireccionamiento, no interrumpe términos.

RESPUESTA DEFINITIVA: es la que se emite atendiendo de fondo lo solicitado en el DPC, ya sea por ser de nuestra competencia o por haberse trasladado en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

RESPUESTA PARCIAL: es aquella que se emite cuando, antes de vencerse el término otorgado por la Ley, se ha establecido la pertinencia de inclusión del tema como insumo del proceso auditor; siempre y cuando, el peticionario haya solicitado se le allegue el resultado del ejercicio de nuestra misión.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 6 de 35

SIGLAS:

- ✓ DPC: Derecho de Petición Ciudadano.
- ✓ CAC: Centro de Atención al Ciudadano.
- ✓ DAD: Dirección de Apoyo al Despacho.

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 las actividades realizadas a los mismos por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.

SOLICITUDES IRRESPETUOSAS: aquellas donde se descalifica tanto a la entidad como a sus funcionarios.

TÉRMINO: plazo establecido por la Ley para emitir respuesta al DPC. Los términos de días, se contarán como hábiles y los de meses y años se tomarán corridos conforme al calendario.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 7 de 35

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
5.1. Trámite DPC				
• Radicación:				
1	Técnico y/o Asistencial, responsable: ✓ CAC ✓ Gerencias Locales ✓ Oficina Asesora de Comunicaciones ✓ Demás dependencias a las que eventualmente les sean enviados.	Recibe el DPC presentado ante la Entidad.	DPC (Documento externo o PPCCPI-04-01)	Observación: El DPC puede ser presentado de forma verbal o escrita; el peticionario puede ser identificado o anónimo. En caso de ser verbal diligencia el Anexo No. 1 El escrito puede ser presentado a través de: radicación en el CAC o en las Gerencias Locales, página WEB o redes sociales.
2	Profesional, Técnico, Asistencial, (receptor): ✓ <u>Oficina Asesora de Comunicaciones</u> ✓ Demás dependencias a las que eventualmente les sean enviados.	Remite el DPC inmediatamente al CAC, vía correo electrónico	Remisión DPC al CAC (Correo Institucional)	Observación: Tratándose de documentos físicos (originales), éstos se allegarán al CAC a más tardar, el día siguiente de su recepción. Gerencias Locales remitirse a la observación de la actividad No. 5.
3	Técnico o Asistencial, responsable: ✓ CAC ✓ Gerencias Locales	Radica el DPC en el sistema de PQR.		Observación: Cuando el DPC sea presentado verbalmente o mediante escrito, en sábado, domingo o día festivo, se ingresará al sistema el día hábil siguiente. De presentarse inconvenientes

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 8 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				técnicos en el sistema PQR, se recibirá el DPC, indicando fecha, hora y funcionario que lo recibe. Una vez subsanados los inconvenientes técnicos, se deberá realizar el trámite de radicación y direccionamiento en el aplicativo.
4	Técnico Asistencial, responsable: ✓ CAC ✓ Gerencias Locales	Escanea el DPC junto con los soportes adjuntados por el peticionario.		Observación Al ciudadano se le debe entregar el radicado que arroja el sistema PQR.
5	Técnico Asistencial, responsable: Gerencias Locales	Informa inmediatamente al CAC, el ingreso al sistema del DPC.	Comunicación que informa radicación de un DPC (Correo electrónico)	Observación: Los documentos originales se allegarán al CAC dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.
• Valoración del Contenido:				
6	Profesional del CAC	Valora el contenido del DPC, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015, artículos 14, 19 y 21.		Observación: Si se trata de una reclamación o solicitud que involucre la protección de datos personales, remitirse a los términos establecidos en la Ley 1581 de 2012, artículo 15. Cuando se trate de comunicaciones dirigidas a miembros de las corporaciones (Concejo de Bogotá D.C., Congreso de la República, altas cortes), el proyecto se elabora para la firma del Contralor y/o del Director de Apoyo al Despacho y debe ser remitido mínimo con dos días hábiles antes del vencimiento del

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 9 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				término de Ley.
7	Profesional del CAC	Rechaza de plano el DPC si es <u>Irrespetuoso.</u>		Observación: Si de la lectura del DPC concluye que se tipifica lo definido para solicitudes irrespetuosas (artículo 19 de la Ley 1755 de 2015). Con el oficio de rechazo se finaliza el proceso.
8	Profesional del CAC	Elabora oficio de traslado a la entidad competente y al peticionario, <u>si no es de competencia de la Contraloría de Bogotá D.C.</u>	Traslado DPC a entidad competente PGD-07-04 Comunicación que informa al peticionario entidad competente PGD-07-04	Observación: En cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el traslado debe realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, envía copia del DPC y deja el original para el archivo.
9	Profesional del CAC	Direcciona a través del Sistema de PQR a la dependencia encargada del tema, si <u>es de competencia de la Entidad.</u>	Direccionamiento interno del DPC PGD-07-02	Observación: Si para la respuesta de fondo se requiere la información de más de una dependencia de la Contraloría de Bogotá D.C., se elaboran tantos memorandos como dependencias estén involucradas. Cuando existan fallas técnicas que impidan radicar y direccionar un DPC, el reparto se realizará en forma manual, utilizando la planilla de correspondencia interna, para que la dependencia correspondiente continúe el trámite. (Aplica Anexo No. 2). Una vez subsanados los inconvenientes técnicos, se deberá realizar el trámite de radicación y direccionamiento

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 10 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				en el aplicativo. Los memorandos de direccionamiento se remitirán a través del Sistema y solo se imprimirá la copia para el archivo del proceso. Todas las comunicaciones son firmadas por el Director(a) de Apoyo al Despacho.
10	Director Jefe de Oficina Gerente Local	Identifica el contenido de la petición y realiza el reparto al funcionario que considere sea el competente, de acuerdo con la distribución de tareas en la dependencia.		Punto de control: Verifica que el funcionario asignado tenga la competencia y el manejo del aplicativo para el trámite del DPC, de lo contrario solicita al CAC entrenamiento al respecto.
11	Asesor Profesional responsable del trámite y/o	Confirma que el tema, objeto de la petición es de su competencia, si no es de competencia, redirecciona el DPC en el sistema PQR, a la competente.	Redireccionamiento DPC PDG-07-02	Observación: Si el trámite corresponde total o parcialmente a otra entidad, se realizará el traslado por competencia conforme al art. 21 de la Ley 1755 de 2015. Continúa actividad No. 8. En ningún caso se podrá devolver un DPC al CAC.
12	Asesor Profesional responsable del trámite y/o	Examina si se puede dar una respuesta directa al DPC o si requiere un trámite adicional.		Observación: La respuesta directa es aquella que se puede dar sin necesidad de llevar a cabo una actuación fiscal, trabajo de campo, acción ciudadana, entre otras. Trámite adicional implica el desarrollo de las actuaciones de control fiscal y/o acción ciudadana.
13	Asesor Profesional responsable del trámite y/o	Determina las acciones necesarias para responder de fondo del DPC, en el evento de requerir trámite		Observación: Aplica cuando la dependencia responde directamente al peticionario o presta apoyo para que otra lo haga.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 11 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		adicional.		En las dependencias misionales, debe confirmarse con rigor, si la solicitud reúne las condiciones de pertinencia de inclusión como insumo del proceso auditor. Solo si en la petición se solicita conocer el resultado, podrá emitirse respuesta parcial, siempre y cuando, se haya determinado la pertinencia de inclusión en un proceso auditor. De lo contrario, se entenderá definitiva y se emitirá en el plazo legal. Punto de Control: En el evento que se solicite información disponible en la página WEB, se debe indicar link para su consulta.
14	Asesor Profesional responsable del trámite y/o	Elabora y envía proyecto de respuesta para la firma del Director, Jefe Oficina o Gerente Local.		Observación: Se debe dar respuesta de fondo al peticionario, utilizando un lenguaje claro y sencillo y respondiendo dentro de los términos de ley, e indicando en el asunto si es respuesta parcial o definitiva. Cuando la respuesta incluya información que repose en otros expedientes o se encuentre publicada en algún sitio web, se debe citar su ubicación (nombre del expediente o link del sitio web). El DPC suscrito por el representante legal de una entidad deberá ser respondido por el Director, Jefe de Oficina

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 12 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				o Gerente Local. La respuesta eventualmente podrá ser suscrita por el Subdirector. Para el caso de los derechos de petición de información, en los que se requiere la expedición de fotocopias, su valor correrá a cargo del peticionario, de conformidad con lo establecido en la resolución vigente. Si el contenido de la petición se refiere a información o documentos sometidos a reserva, se deberá dar aplicación a lo señalado en los artículos 24, 25 y 26 de la Ley 1755 de 2015, y según el caso, se procederá a informar de la situación, de forma motivada, de acuerdo con las disposiciones legales. Cuando se trate de comunicaciones dirigidas a miembros de las corporaciones (Concejo de Bogotá D.C., Congreso de la República, altas Cortes), el proyecto se elabora para la firma del Contralor y/o del Director de Apoyo al Despacho y debe ser remitido a DAD, mínimo con dos días hábiles antes del vencimiento del término de Ley.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 13 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
15	Director Jefe de Oficina Gerente Local	Verifica el contenido del proyecto de respuesta y firma documento, teniendo en cuenta los plazos legales establecidos para emitir respuestas de fondo.	Respuesta DPC PGD-07-04	Observación: Tratándose de respuesta de apoyo, se firma digitalmente el memorando dirigido a la dependencia responsable de consolidar la respuesta. Si se trata de una reclamación o solicitud que involucre la protección de datos personales, remitirse a los términos establecidos en la Ley 1581 de 2012, artículo 15.
16	Técnico Asistencial, responsable	Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del DPC.		
• Ampliación términos:				
17	Asesor Profesional responsable del trámite y/o	Proyecta memorando de solicitud de ampliación de términos, si el plazo para responder la petición no es suficiente.		Observación: La solicitud de ampliación de términos se realizará ante la DAD, al menos tres (3) días hábiles antes del vencimiento legal explicando en forma clara y detallada las razones técnicas y jurídicas, por las cuales no se puede resolver o dar respuesta a la petición, dentro del término legal inicialmente previsto. La ampliación del término no puede exceder del doble del inicialmente previsto en el DPC. (Parágrafo único del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).
18	Director Jefe de Oficina Gerente Local	Verifica la pertinencia de solicitud de ampliación de términos y firma el memorando, si es aprobada.	Solicitud de aprobación de ampliación de términos PGD-07-02	Punto de Control: Se entiende notificada la DAD, una vez se avance la solicitud, a través del Sistema PQR.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 14 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
19	Profesional de la DAD - CAC	Valora el contenido de la solicitud de ampliación de términos. Proyecta memorando de aprobación o no aprobación y remite al Director de Apoyo al Despacho para su firma.		
20	Director DAD	Aprueba la solicitud de ampliación de términos e informa al responsable del trámite.	Aprobación de ampliación de términos PGD-07-02	Observación: Si aprueba la solicitud, se amplía el término de respuesta en el sistema PQR.
21	Asesor y/o Profesional responsable del trámite	Proyecta comunicación externa informando al peticionario sobre la ampliación de términos, las razones de la demora y señalando el plazo para responderle de fondo.		Observación: La comunicación de ampliación del plazo, debe ser notificada al peticionario antes del vencimiento del término inicialmente previsto para emitir respuesta.
22	Director Jefe de Oficina Gerente Local	Verifica el contenido del proyecto y si está de acuerdo firma la comunicación.	Comunicación que informa al peticionario la ampliación de términos PGD-07-04	
23	Técnico Asistencial, responsable	Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del DPC.		
• Tramite adicional - Petición incompleta:				
24	Asesor y/o Profesional responsable del trámite	Evalúa contenido y determina si la petición es <u>incompleta</u> o <u>no es clara</u> .		

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 15 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
25	Asesor Profesional responsable del trámite y/o	Elabora comunicación dirigida al peticionario dentro de los 10 días siguientes a la recepción, para que complemente la petición, en el evento en que <u>la petición sea incompleta</u> o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo. (Continúa actividad 31).		Punto de control: Verifica lo establecido en el Artículo 17, Ley 1755 de 2015, se concede un mes de plazo.
26	Director Jefe de oficina Gerente Local	Verifica el contenido de la solicitud de complemento y firma la comunicación dirigida al peticionario.	Solicitud complemento del DPC PGD-07-04	
27	Técnico Asistencial, responsable o	Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del DPC.		
28	Asesor Profesional responsable del trámite y/o	Recibe complemento de la petición o solicitud de prórroga en caso de que el peticionario la haya solicitado. Proyecta comunicación externa concediéndola, en el evento en que el peticionario haya solicitado prórroga y r Remite para revisión y firma.	Complemento del DPC (Documento externo) Solicitud de prórroga para complementar DPC, si aplica. (Documento externo)	Observación: El peticionario, antes de vencerse el plazo previsto del artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, puede solicitar prórroga, en los términos establecidos en el inciso 3° de la misma norma. En este sentido se valorará.
29	Director Jefe de Oficina Gerente Local	Verifica el contenido del proyecto de solicitud de prórroga por parte del peticionario y firma.	Aprobación prórroga solicitada por el peticionario. PGD-07-04	

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 16 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
30	Técnico Asistencial, responsable	Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del DPC.		
31	Asesor Profesional responsable del trámite	Recibe la respuesta del peticionario de acuerdo lo requerido al peticionario. (Continúa trámite actividad 13).		Observación: A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se <u>reactivará</u> el término para resolver la petición.
32	Asesor Profesional responsable del trámite	Proyecta oficio de Desistimiento Tácito del DPC, en el evento en que el peticionario no responda la solicitud de complemento de la petición. (Ver Anexo No. 3). Remite para revisión y firma.		Observación: Si el peticionario no solicitó prórroga o no respondió lo requerido, se entenderá que desistió de su solicitud, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015. Vencido los 30 días de plazo, se procederá a declarar el desistimiento dentro de los 10 días hábiles siguientes a dicho vencimiento. El anexo No. 3, es una guía para unificar en la entidad el registro y en éste se incluyen los datos mínimos a identificar en el oficio de Desistimiento (motivado).
33	Director Jefe de Oficina Gerente Local	Verifica el contenido del proyecto de desistimiento y confirma que se hayan dado los supuestos de ley. Firma oficio de desistimiento.	Desistimiento y Archivo del DPC PGD-07-04	Observación: El oficio declarando el desistimiento y archivo del expediente se notificará personalmente; contra este acto administrativo, únicamente procederá recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 17 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				legales.
34	Asesor Profesional responsable y/o	Proyecta comunicación al peticionario, para que se acerque a notificarse personalmente del oficio de desistimiento.		Observación: El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del oficio de desistimiento. (Ley 1437 de 2011, artículo 68). En el proyecto se precisará que se le conceden cinco (5) días hábiles para comparecer o de lo contrario se notificará por Aviso.
35	Director Jefe de Oficina Gerente Local	Verifica el contenido del proyecto de citación para notificación personal y firma.		Observación: Se debe tener en cuenta lo establecido en el art. 67 de la Ley 1437/ 2011 <i>“Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. ...”</i>
36	Técnico Asistencial, responsable o	Radica la citación y asocia el radicado al proceso del DPC.	Citación para notificación personal del desistimiento y archivo del DPC PGD-07-04	
37	Técnico Asistencial, responsable o	Notifica personalmente al peticionario el desistimiento. (Ver Anexo 5).	Notificación personal del desistimiento y archivo del DPC PPCCPI-04-05	Observación: En caso de no comparecer, el oficio de desistimiento se notificará por aviso. Si presenta recurso se resolverá conforme a lo establecido en la Ley 1437/2011.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 18 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
Trámite adicional – Petición no es clara:				
38	Asesor y/o Profesional responsable del trámite	Proyecta comunicación externa solicitando aclarar la petición, en el evento en que no se comprenda la finalidad u objeto de la misma y remite para revisión y firma.		
39	Director Jefe de Oficina Gerente Local	Verifica el contenido del proyecto de comunicación y firma.	Solicitud de aclaración del DPC PGD-07-04 Aclaración del DPC (Documento externo)	Observación: Se informará al interesado para que corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Si vencido éste términos no corrijiere o aclarase, se archivará la petición (art. 19 de la Ley 1755/2015).
40	Técnico Asistencial, responsable	Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del DPC.		
41	Asesor y/o Profesional responsable del trámite	Confirma que el peticionario haya respondido lo requerido en la solicitud de aclaración. (Continúa trámite activ. No. 13). Emite constancia y archiva el proceso, en el evento en que el peticionario <u>no aclare la petición.</u>		
5.2 NOTIFICACIONES				
Servicio de Mensajería:				

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 19 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
42	Técnico Asistencial, responsable	Diligencia la planilla del operador de correo.		Observación: Cuando se considere oportuno y pertinente, puede entregarse de forma directa al petionario, por tanto, se obvia cualquiera de los trámites previstos en este procedimiento para efectos de notificación y solo requerirá firma, fecha, sello y/o radicado sistematizado.
43	Técnico Asistencial, responsable operador correo	Ingresa en la plataforma del operador de correo la información correspondiente. Genera guía de envío y la orden de servicio (planillas).		Observación: Para efectos de control y seguimiento, se sugiere que se escriba el número de la guía en la copia del documento que se notifica.
44	Técnico Asistencial, responsable	Entrega a la oficina de radicación de la Entidad el paquete, con los documentos respectivos.		
45	Técnico Asistencial, responsable	Imprime certificación de entrega de la plataforma del operador de correo.	Certificación de entrega operador de correo	Observación: La certificación debe contener la evidencia del trámite dado por el operador de correo. En el evento que el operador de correo devuelva la comunicación. (Continúa trámite de aviso actividad 48).
• Entrega Correo Electrónico:				
46	Técnico Asistencial, responsable	Remite el oficio de respuesta a través del correo electrónico señalado por el petionario, indicando en el asunto el número del DPC y el radicado de respuesta.		Observación: En la plataforma del correo electrónico, selecciona "OPCIONES" y marca "Solicitar una confirmación de entrega". También se puede marcar la opción "Solicitar una confirmación de lectura"

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 20 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
47	Técnico Asistencial, responsable	o Imprime y remite al CAC el correo y el reporte de entrega al buzón del destinatario arrojados por el sistema.	Prueba de Entrega (Correo electrónico)	Observación: Las notificaciones siempre se realizarán a través de correo institucional. En el evento que el servidor de correo electrónico rechace el envío de la comunicación. (Continúa trámite de aviso actividad 48).
• Notificación por Aviso:				
48	Asesor Profesional responsable	y/o Proyecta aviso de Notificación. (Ver Anexo No. 5)		Observación: Esta notificación se surte cuando no es posible realizar la notificación personal, se desconoce la información del destinatario o se rechace su entrega. El anexo es una guía para unificar en la entidad el registro y en éste se incluyen los datos mínimos a identificar en el aviso.
49	Director Jefe de oficina Gerente Local	Verifica el contenido del proyecto y firma el aviso.	Aviso de notificación DPC	
50	Técnico Asistencial, responsable	o Radica el aviso en el sistema PQR y asocia el radicado al proceso del DPC.		
51	Técnico Asistencial, responsable	o Publica el aviso con sus anexos en la cartelera de la dependencia.		Observación: Por ley la publicación debe estar fijada durante cinco (5) días hábiles, desde 8:00 a.m. del día 1° hasta 5:00 p.m. del día 5°. Los documentos debidamente firmados serán remitidos con los demás soportes del proceso al CAC.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 21 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
• Entrega Personal:				
52	Técnico Asistencial, responsable	o Entrega personalmente el oficio de respuesta del peticionario, con constancia de recibido y fecha.	Respuesta DPC recibida PGD-07-04	
53	Técnico Asistencial, responsable	o Remite los documentos al CAC.		
5.3 Seguimiento y Monitoreo				
• En la dependencia responsable:				
54	Director, Jefe de Oficina, Gerente Local	Asigna funcionario responsable de efectuar seguimiento y monitoreo permanente a los Derechos de Petición.		Observación: En este seguimiento debe tenerse en cuenta tanto la emisión de respuesta a los derechos de petición, como lo relativo al cumplimiento de los términos de: Desistimiento Tácito, Aclaración, oscuros e incompletos, DPC con respuesta parcial, términos de los avisos de notificación, ampliación de términos, entre otros.
55	Técnico Asistencial. y/o	Realiza seguimiento y monitoreo, implementando los autocontroles que considere necesarios y pertinentes.		Observación: Esta actividad es vital para garantizar el cumplimiento de los términos de ley, en el trámite de los derechos de petición.
• Centro de Atención al Ciudadano:				
56	Profesional CAC.	Lista el reporte que genera el sistema de los derechos de petición próximos a vencerse, incluidos aquellos que se encuentren con respuesta parcial (6 meses).		

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 22 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
57	Profesional CAC.	Envía a cada dependencia el reporte de los derechos de petición próximos a vencerse.	Reporte seguimiento DPC (Correo electrónico)	
58	Técnico y/o Asistencial CAC	Realiza revisión documental de los soportes originales, que evidencian el trámite de los derechos de petición. Solicita vía Outlook o telefónicamente a la dependencia responsable los documentos faltantes.		Observación: La revisión se efectuará tanto en la copia física como en el sistema PQR.
59	Técnico o Asistencial CAC	Entrega al ciudadano la encuesta de percepción sobre el servicio presentado. (Ver Anexo No. 6)	Encuesta de percepción del servicio	
60	Profesional CAC	Evalúa las encuestas de percepción depositadas por el ciudadano en el buzón de sugerencias e incorpora el resultado en el Informe de PQRs.		
61	Profesional CAC	Elabora trimestralmente el informe de PQRs.	Informe Derechos de Petición y de Acceso a la Información	Observación: El informe debe contener lo señalado en el art. 52 Decreto 103 de 2015: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a las solicitudes, el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, reporte de los DPC que fueron incluidos como insumos del proceso auditor y los resultados de la evaluación de la encuestas de

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 23 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				percepción.
62	Profesional CAC	Remite informe de PQRs a la dependencia competente para que sea publicado en el Link de Transparencia y acceso a la Información.	Solicitud de publicación del Informe PGD-07-02	
5.4. Contingencias del sistema				
63	Director DAD	Adopta medidas necesarias y suficientes para superar los inconvenientes técnicos que se presenten.		
64	Director DAD	Socializa a las dependencias de la entidad, las medidas adoptadas.	Socialización medidas adoptadas (Correo institucional y/o PGD-07-02)	
65	Técnico Asistencial: y/o ✓ CAC. ✓ Dirección. ✓ Oficina Asesora. ✓ Gerencia Local.	Actualiza en el sistema PQR la información recepcionada, una vez superada la contingencia.		Observación: El CAC verificará toda la información tramitada para atender cada DPC.
5.5. CIERRE PROCESO				
Finalización proceso:				

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 24 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
66	Asesor Profesional responsable y/o	Asocia al proceso todos y cada uno de los documentos recibidos y emitidos para soportar la respuesta del DPC.		Observación: Todas las comunicaciones interinstitucionales, recibidas o emitidas, tienen que ser radicadas en el sistema de información institucional. En los eventos que las comunicaciones internas se emitan por fuera del proceso del DPC, deben ser asociadas a éste una vez superada la contingencia. En el evento en que la DAD radique las comunicaciones dirigidas a miembros de las corporaciones (Concejo de Bogotá D.C., Congreso de la República, altas cortes), deberá asociarlas al radicado inicial del DPC.
67	Asesor Profesional responsable y/o	Remite los soportes del trámite dado al DPC, dentro los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, tiempo en el cual deben estar asociados los documentos en el sistema PQR.		Observación: Los soportes deben estar directamente relacionados con el trámite, siempre y cuando no hagan parte de otros expedientes que reposen en la oficina que responde el DPC o se encuentren publicados en algún sitio web. Para este caso, se debe citar, la ubicación (nombre de expediente o link del sitio web). De ser necesario. Entre éstos debe incluirse: comprobante o prueba de entrega al peticionario, aviso de notificación, certificación de entrega, e-mail con evidencia de entrega, medios ópticos como CD, DVD y/o

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 25 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				memoria USB con su respectivo testigo.
• Archivo:				
68	Técnico Asistencial CAC y/o del	Imprime del Sistema PQR los siguientes documentos y soportes de la Petición: • Hoja de Ruta. • Memorandos. • 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.
69	Técnico Asistencial CAC y/o del	Organiza y apertura el expediente del DPC, 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.		
70	Técnico Asistencial CAC y/o	Archiva en el expediente los documentos soportes del DPC.		
5.6 Trámite copias de derechos de petición - AZ				
71	Técnico Asistencial, responsable CAC o	Recibe la copia del DPC dirigido a la Contraloría de Bogotá D.C.	Copia DPC recibido	Observación: Aplica cuando a la Contraloría lleguen copias de solicitudes que se presentan ante otros organismos o entidades
72	Técnico Asistencial, responsable CAC o	Ingresa al sistema PQR la copia del DPC.		Observación: De no ser de competencia de la Contraloría de Bogotá D.C., se remitirá a la entidad competente.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 26 de 35

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
73	Técnico Asistencial, responsable CAC o	Direcciona la copia del DPC a la dependencia correspondiente, a fin de valorar su utilidad en el ejercicio del control fiscal.	Direccionamiento de la copia del DPC PGD-07-02	Observación: El análisis se efectuará únicamente en cumplimiento de las funciones asignadas al Órgano de Control Fiscal.
74	Director Jefe de Oficina Gerente Local	Analiza el contenido de la copia del DPC y determina si hay lugar a incluirla como insumo al proceso auditor.		Observación: Si la copia se incluye como insumo al proceso auditor, continúa trámite. Si no es incluida, termina el proceso.
75	Asesor Profesional responsable y/o	Elabora y envía proyecto de respuesta para firma del competente, donde informa al peticionario la decisión tomada.		Observación: Sólo aplica en el evento en que la AZ se incluya como insumo en el proceso auditor.
76	Director Jefe de Oficina Gerente Local	Verifica el contenido del proyecto de respuesta y firma.		
77	Técnico Asistencial responsable y/o	Radica la comunicación en el sistema y asocia el radicado al proceso correspondiente.	Respuesta al DPC PGD-07-04	
78	Técnico Asistencial Responsable y/o	Remite al CAC copia de la comunicación enviada al peticionario.		
79	Técnico Asistencial CAC y/o	Archiva los documentos allegados al CAC por las dependencias que tramitaron el DPC.		

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 27 de 35

6. ANEXOS:

ANEXO No. 1. Derecho de Petición Verbal

	DERECHO DE PETICIÓN VERBAL	Código formato: PPCCPI-04-01
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página: x de y

FECHA:

Radicado DPC No.

DPC VERBAL

Señor (es)
Contraloría de Bogotá D.C.
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 la queja o reclamo no es de competencia nuestra, se remitirá al ente que le corresponda dar solución a dicha petición.

Narración de los hechos:

--

Presentó Soportes: Si ☐ No ☐

Firma funcionario que recibe:

Fecha:

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 28 de 35

ANEXO No. 2. Recepción Derechos de Petición

	RECEPCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN	Código formato: PPCCPI-04-02
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página: x de y

No	No. DPC	Peticionario	Dirección a	Fecha de entrega	Fecha y hora de recibo	Nombre legible de quien recibe	Firma de quien recibe

Nombre funcionario CAC: _____

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 29 de 35

ANEXO No. 3. Desistimiento y Archivo del DPC
(Modelo Comunicación Oficial Externa)

	DESISTIMIENTO Y ARCHIVO DEL DPC	Código formato: PPCCPI-04-03
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página: x de y

Señor (es)
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Dirección

REF: Desistimiento DPC XXX-XX. Radicado No. 1-XXXX y archivo del expediente

El Director (a) de _____ de la Contraloría de Bogotá D. C., en uso de las facultades legales y considerando:

Que el día XX del mes de XXXX de 2019, usted presentó ante la Contraloría de Bogotá D.C., un DPC, en el que solicitó: XXXX

El conocimiento de dicha solicitud fue avocado por la Dirección XXXX de esta Entidad para su valoración, determinando que la misma se encontraba incompleta, procediendo a requerirlo para que complementara la petición.

Para que la actuación pudiera continuar sin oponerse a la Ley, y de acuerdo a lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición (...)”*, la Contraloría de Bogotá D.C., lo requirió mediante oficio radicado con No. XXXX del XX de XXXX del año XXXX, para que completara la solicitud allegada.

De conformidad con los términos establecidos en la citada Ley, ha transcurrido más de un (1) mes desde la fecha de emisión del requerimiento, sin obtener respuesta, entendiéndose con ello que ha desistido de su solicitud.

En virtud a que la información allegada está incompleta y/o no aporta argumentos que permitan a la Contraloría adelantar actuación alguna, procede este ente de control a dar cumplimiento a lo consagrado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, declarando el desistimiento y el archivo de la documentación inicialmente radicada.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 30 de 35

Con base en lo anteriormente expuesto esta entidad,

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar el desistimiento y ordenar el archivo de la documentación, una vez en firme el presente acto, correspondiente al DPC presentado por el señor (a) XXXX , ante la Contraloría de Bogotá D.C., DPC XXX-XX radicado No. XXXX del XX de XXXX de 20XX.

SEGUNDO: Notificar al peticionario la presente decisión, haciéndole saber que contra la misma únicamente procede recurso de reposición, el cual podrá presentar dentro de los cinco (5) días hábiles al recibo de la misma, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se da aplicación a lo establecido en el inciso 3 del artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

Atentamente,

XXXXXXXXXXXX
Director(a) XXXXX

Copia: C:
Proyectó:

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 31 de 35

ANEXO No. 4. Notificación por aviso DPC – Copia AZ

	NOTIFICACIÓN POR AVISO DPC – COPIA AZ	Código formato: PPCCPI-04-04
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página: x de y

AVISO

DPC – (Número que corresponda)

Radicado con No. xxxxxxxx del de xxxxxxxx

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 xxxxxxxxxxxx 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., 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.

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 32 de 35

ANEXO No. 5. Notificación personal del desistimiento y archivo del DPC

	NOTIFICACIÓN PERSONAL DEL DESISTIMIENTO Y ARCHIVO DEL DPC	Código formato: PPCCPI-04-05
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página: x de y

En Bogotá D.C., a los _____ días del mes de _____ del año _____, se hizo presente en la Dependencia _____ de la Contraloría de Bogotá D.C. el señor _____ identificado con cédula de ciudadanía N° _____ expedida en _____ con el fin de notificarse personalmente, del oficio por el cual se declara el desistimiento y se ordena el archivo del DPC N° _____ proferido por la Dependencia _____ el día _____ del mes de _____ del año _____

Se hace entrega, de una copia íntegra y gratuita del Oficio mediante el cual se decreta el desistimiento tácito del DPC _____ en _____ () folios, haciéndole saber al peticionario que contra la presente decisión únicamente procede recurso de reposición, el cual podrá presentar dentro de los cinco (5) días hábiles al recibo de ésta, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Firma NOTIFICADO

Firma NOTIFICADOR

Nombre NOTIFICADO

Nombre NOTIFICADOR

Cargo NOTIFICADOR

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 33 de 35

ANEXO No. 6. Encuesta de Percepción del Servicio

	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	Código formato: PPCCPI-04-06
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página: x de y

Nombre: _____

Fecha: _____

Agradecemos su tiempo para responder esta encuesta, la cual pretende conocer su grado de percepción con relación a la atención recibida en el Centro de Atención al Cuidado, a fin de mejorar nuestros servicios.

Califique de 1 a 5 su grado de percepción frente a la atención recibida, en donde 5 es un nivel muy alto y 1 un nivel muy bajo

Indique su grado de percepción	1	2	3	4	5
Actitud de la persona que lo atendió					
Claridad de la información proporcionada por el funcionario.					
Facilidad para realizar los trámites requeridos					

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 34 de 35

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	R.R. No. Fecha: Día mes año	Descripción de la modificación
1.0	R. R. No. 016 13 marzo 2003 y R. R. No. 018 29 abril 2003	Intranet/normatividad.
2.0	R. R. No. 049 30 septiembre 2003 y R. R. No. 052 27 octubre 2003	Intranet/normatividad.
3.0	R.R. No. 031 21 julio 2005	Intranet/normatividad.
4.0	R.R. No. 010 12 abril 2010	Intranet/normatividad.
5.0	R.R. No. 011 31 Marzo 2011	Intranet/normatividad.
6.0	R.R. No. 039 23 octubre 2013	Intranet/normatividad.
7.0	R.R. No. 048 28 diciembre 2016	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”. En el numeral 3. Base Legal: se listaron las normas que regulan la recepción y trámite de los derechos de petición. 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. Se incluyeron dos anexos: Planilla de Recepción de Correspondencia Interna y Registro de Correo Externo. 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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 9.0
		Página 35 de 35

Versión	R.R. No. Fecha: Día mes año	Descripción de la modificación
		En el numeral 3. Base Legal: se adicionó la Ley 1757 del 06 de julio de 2015. Se amplió la competencia para firmar respuestas a derechos de petición de Concejales y otros Dignatarios de conformidad con el procedimiento Enlace con el Concejo. Se modificó el trámite y la periodicidad del informe de PQRs que incluye solicitudes de acceso a la información.
8.0	R.R. No. 004 del 01 febrero de 2018	El procedimiento cambia de versión 8.0 a 9.0, con las siguientes modificaciones: Alcance, se ajustó el alcance, así: <i>“El procedimiento inicia con la recepción del DPC presentado ante la Entidad y posterior radicación en el Sistema PQR y termina con el archivo de los documentos allegados por las dependencias que tramitaron el DPC”</i>. Base Legal: se suprimió la normatividad relacionada con: Ley 57 de 1985, Decreto Ley 1421 de 1993, Decreto 2517 de 1999, Decreto 295 de 2005 y Decreto 019 de 2012. Se adicionó: Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014, Normas NTC-ISO 9000, 9001 y 14001 de 2015. Definiciones: Se precisaron las definiciones de conformidad con los cambios de la normatividad. Descripción del Procedimiento: se ajustaron las actividades, registros y observaciones, incorporando los compromisos del Plan de Mejoramiento de la DAD y lo establecido en 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”. Se ajustaron y complementaron los anexos del procedimiento.
9.0	R.R. No. 033 30 agosto 2019	