



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL FORMATO CB - 0405 - RELACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El formato CB – 0405 - RELACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS con el fin que la información sea registrada correctamente.

I. DEFINICION

Este formato CB-0405, permite conocer la efectividad de la gestión del sujeto de control, en cuanto a la atención de solicitudes, provenientes de personas naturales o jurídicas, y sobre todo de los temas recurrentes por los cuales pregunta la ciudadanía.

II. INSTRUCCIONES PARA DILIGENCIAR EL CONTENIDO GENERAL DEL STORM.

ENTIDAD: Relacione el nombre o código de la entidad o sujeto de vigilancia y control fiscal que reporta el informe.

FECHA: Registre la fecha correspondiente al informe (AAAA/MM/DD).

PERIODICIDAD: Registre la periodicidad a la cual pertenece el informe a reportar.

III. INSTRUCCIONES PARA DILIGENCIAR EL CONTENIDO ESPECÍFICO DEL FORMATO

- **Tipo:** Clasifique el derecho de petición de acuerdo con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, y seleccione una opción:

www.contraloriabogota.gov.co

Carrera 32A No. 26A – 10

Código postal 111321

PBX 3358888



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

LISTA DESPLEGABLE

- Derecho de petición
 - Derecho de petición de interés general
 - Derecho de petición de interés particular
 - Derecho de petición de información
 - Derecho de petición de consulta
 - Derecho de consulta de documentos y expedición de copias
 - Derecho de petición de acceso a los documentos públicos
 - Queja
 - Reclamo
 - Otro
- **Derecho de petición:** facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada dentro de los términos previstos en la ley, con el objeto de obtener de éstas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.
- En el derecho colombiano se le da el nombre de “petición” a toda solicitud por medio de la cual son formuladas ante las autoridades, manifestaciones, quejas, reclamos consultas o demandas. El hecho de que determinada solicitud no tenga como título "derecho de petición", no quiere decir que se exima a la entidad pública del deber de dar una pronta solución. Razón por la cual, no sólo debe tramitarla, sino comunica en forma oportuna la respuesta a los interesados.
- **Derecho de petición en interés general:** acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

www.contraloriabogota.gov.co

Carrera 32A No. 26A – 10

Código postal 111321

PBX 3358888



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

- **Derecho de petición en interés particular:** acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **Derecho de petición de información:** facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **Derecho de petición de consulta:** acción que tiene toda persona de acudir ante las entidades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Derecho de consulta de documentos y expedición de copias:** facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

En los términos previstos por el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

- **Derecho de petición de acceso a los documentos públicos:** acción 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.

www.contraloriabogota.gov.co

Carrera 32A No. 26A – 10

Código postal 111321

PBX 3358888



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

- **Queja:** acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- **Reclamo:** noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.
- **Cantidad:** Señale el número de derechos de petición recibidos por la entidad, de acuerdo con la clasificación anotada anteriormente.
- **Asunto:** Señale el tema o temas más importantes abordados en cada clasificación durante la vigencia que se esta reportando.
- **Estado actual:** Indique las decisiones más importantes, tomadas por la administración, frente a las peticiones, quejas o reclamos, relacionadas en este formato.
- **OBSERVACIONES:** Registre la información que considere relevante para aclarar situaciones particulares

FIRMA: Será exigible la firma digital de que trata la Ley 527 de 1999, sus Decretos Reglamentarios y la Resolución Reglamentaria de Rendición de Cuentas vigente a la presentación de la información.

Con el memorando, oficio remisorio o registro electrónico que envíen los sujetos de vigilancia y control fiscal en la cuenta anual, mensual u ocasional, se entiende aprobada la información contenida en los formatos y/o documentos electrónicos, donde el remitente certifica que la información reportada es precisa, correcta, veraz y completa, por lo tanto, el representante legal, es responsable ante la Contraloría de Bogotá D.C., por cualquier imprecisión, inconsistencia, falsedad u omisión en los datos, y será causal de sanción sin perjuicio de las acciones legales a que hubiera lugar.

www.contraloriabogota.gov.co

Carrera 32A No. 26A – 10

Código postal 111321

PBX 3358888