



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN

CÓDIGO PROCEDIMIENTO: 2005

VERSIÓN No. 4.0

Fecha: 24 de Marzo de 2010

REVISADO POR:	Directora para el Control Social y Desarrollo Local CARGO	Gladys Amalia Russi Gómez NOMBRE	FIRMA
APROBADO POR:	Director Técnico de Planeación CARGO	Elemir Pinto Diaz NOMBRE	FIRMA
COPIA No. <input type="text"/>	No. DE PÁGINAS: 36		

1. OBJETIVO:

Estandarizar las actividades necesarias para recepcionar, radicar, direccionar y hacer seguimiento hasta resolver y contestar al petente el derecho de petición formulado ante la Contraloría de Bogotá D.C. con el propósito de garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la recepción del derecho de petición formulado por el ciudadano y culmina con la respuesta definitiva al peticionario, dentro de los términos de ley y en el caso de no observancia de los términos se aplicarán las medidas sancionatorias a los funcionarios responsables por la extemporaneidad en la resolución y decisión de fondo de las pretensiones de los DPC competencia de la Contraloría de Bogotá D. C.

3. BASE LEGAL:

- Constitución Política de Colombia, artículo 23.
- Código Contencioso Administrativo, artículo 5º.
- Ley 5 de 1992, artículo 258. Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 57 de 1985, artículo 23. Publicidad de los actos y documentos oficiales.
- Ley 190 de 1995, artículo 55. Estatuto anticorrupción.
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único.
- Ley 962 de 2005, artículo 3, 6, 8, 9, 10 y 15.
- Decreto Ley 1421 de 1993 del artículo 69, numeral 11. Estatuto Orgánico de Bogotá.
- Decreto 2517 de 1999, artículo 5 párrafo. Consejos ciudadanos de control de gestión y resultados de la inversión pública.
- Decreto 295 de 2004 "Por el cual se dictan normas relativas a las relaciones entre las Entidades y Organismos Distritales y el Concejo de Bogotá y se dictan otras disposiciones.

- Acuerdo 361 del 2009 de Concejo de Bogotá, artículos 10º y 29. Estructura Orgánica de la Contraloría de Bogotá.

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.

Autoridad: derecho y poder de mandar y de hacerse obedecer.

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, remitiendo copia a esta última.

C. C. A: abreviatura para designar el Código Contencioso Administrativo.

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: lo que es presentado por la ciudadanía a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Denuncia: manifestación de conocimiento que hace una persona ante un funcionario competente que pone a la justicia en movimiento por ser el hecho revelado constitutivo de infracción legal, para su investigación y sanción.

Dependencia: oficina pública o privada dependiente de otra superior.

DPC: abreviatura para designar el derecho de petición de los ciudadanos, formulado ante la Contraloría de Bogotá D.C., y que son de su competencia.

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.

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.

La Contraloría de Bogotá D.C. dispondrá de los mecanismos tecnológicos (página web y aplicación) 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 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.

Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia de la Contraloría de Bogotá D.C.

En consideración de la materia específica sobre la consulta formulada, las verbales serán atendidas de lunes a viernes en horario de atención al público por el funcionario de la dependencia competente, de acuerdo con la instrucción particular de su jefe inmediato.

Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, se harán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en el presente procedimiento.

En los términos previstos por el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios de la Contraloría de Bogotá D.C. 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.

Derecho de turno: en el trámite de las peticiones radicadas ante la Contraloría de Bogotá D.C. se deberá respetar el orden de su presentación. 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 del procedimiento. Puede ser expreso o tácito.

Detrimento: deterioro, pérdida o destrucción parcial del patrimonio público.

Formalidad: Condición necesaria para la validez de un acto público.

Fuente: sitio donde el grupo auditor desarrolla el ejercicio del control fiscal sobre las actividades de los sujetos de control.

Indagación Preliminar: etapa procesal que tiene lugar cuando quiera que exista duda sobre la apertura de la instrucción, buscando determinar:

- La procedibilidad de la acción fiscal
- Si realmente ha tenido ocurrencia el hecho denunciado
- Si es típico.
- Identificación e individualización de los autores del hecho.

Invocar: alegar una ley o circunstancia para justificar determinada acción o actitud.

Justicia Ordinaria: sistema de Control judicial de las leyes propio del Estado de Derecho, que tiene su fundamento en la concepción de la Constitución Política como norma jurídica fundamental, mediante el cual se verifica el respeto de las leyes por parte de la sociedad.

Ministerio Público: institución estatal encargada de defender los derechos de la sociedad y del Estado.

Notificación: acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren dentro de un proceso.

Oficinas externas: Se entiende por oficinas externas las que se encuentran ubicadas fuera del edificio central de la entidad. (Oficina de Control Interno, Oficina de Asuntos Disciplinarios, Dirección de Generación de Tecnologías y Capacitación, unidades locales y Archivo central).

Plazo: periodo de tiempo futuro y cierto dentro del cual se debe cumplir una obligación.

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.

La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, el documento adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la entidad de expedir copias o fotocopias del mismo.

Pronta resolución: acción o efecto de dar solución a un problema o conflicto en un determinado tiempo.

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.

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).

Respuesta de fondo: resolución de todas y cada una de las pretensiones del quejoso.

Sanción disciplinaria: consecuencia jurídica desfavorable que el incumplimiento de un deber produce en relación con el obligado. La falta de atención a las peticiones de que trata este procedimiento, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3º del C. C. A. y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes. Art. 7º y 76 del Código Contencioso Administrativo y en la Ley 734 de 2002.

Sistema PQR : Aplicativo que se utiliza en cada una de las dependencias, donde se registran los diferentes tramites a los derechos de petición, el cual nos permite hacer seguimiento a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C.

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

Término: fecha fija que se coloca 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.

Tiempo aproximado para la resolución del trámite: el término para resolver o contestar las pretensiones del derecho de petición de interés general y particular es de quince (15) días; para el de información y expedición de copias es de diez (10) días y para el de consulta es de treinta (30) días. Para peticiones de carácter preferencial hechas por congresistas y periodistas es de cinco (5) días; y para concejales y ediles de diez (10) días.”

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.

Utilidad: provecho material o beneficio de cualquier índole.

Valoración: cálculo o apreciación del valor de los hechos como medio probatorio.

5. REGISTROS:

Oficio al peticionario informando sobre el trámite dado a su solicitud.
Planilla de Recepción de correspondencia interna.
Oficio de respuesta parcial o definitiva.
Oficio de respuesta
Memorando con relación de soportes entregados firmado por el Director o jefe de oficina.
Oficio de traslado a la entidad competente.
Oficio remitido al peticionario.
Planilla de correspondencia enviada.
Oficio de rechazo al peticionario
Acta de desistimiento, oficio del peticionario de desistimiento.
Memorando de solicitud de ampliación de términos.
Memorando (virtual) de aceptación o de rechazo de ampliación de términos.
Oficio al peticionario.
Edicto.
Formato de derecho de petición verbal.
Formato de encuesta de atención al ciudadano
Informe de evaluación del servicio prestado.
Formato de derecho de petición verbal.
Planilla de distribución de comunicaciones oficiales.
Memorando de direccionamiento.
Memorando peticionario

6. ANEXOS:

Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC (ver anexo No. 1). Formato 2005001
Formato derecho de petición verbal (ver anexo No. 2). Formato código: 2005002
Modelo de edicto (ver anexo No. 3) Formato código: 2005003
Encuesta de satisfacción de servicio prestado. (ver anexo No. 4) Formato código: 2005004

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN
--	--

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

7.1. RADICACIÓN Y ASIGNACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN (ESTADO DPC RADICADO SISTEMA- PQR)

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
RADICACION				
1	Profesionales - del Centro de Atención al Ciudadano ó Jefe de oficina local, profesional oficina local	Recepciona y radica en el Sistema PQR el Derecho de petición presentado ante la entidad o la localidad.		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 efectuará el día hábil siguiente).
2	Profesionales - del Centro de Atención al Ciudadano ó Jefe de oficina Local, Profesional Oficina local	Digitaliza (escanea) el derecho de petición junto con los soportes adjuntados por el peticionario. Registra la información necesaria en el Sistema PQR.		
3	Profesionales - del Centro de Atención al Ciudadano ó Jefe de oficina local, profesional oficina local	Remite la documentación original del derecho de petición al archivo ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano.		Si el punto de radicación es una localidad, se debe remitir el original del derecho de Petición junto con los soportes, dentro de los tres días hábiles siguientes a su recibo.
TRAMITE DE ASIGNACIÓN DE UN DERECHO DE PETICIÓN				
4	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano	Valora y determina la competencia o no de la entidad para dar respuesta al derecho de petición. Si es competencia continúa		

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		con las actividades siguientes. Si no es competencia continua con las actividades del numeral 7.3 "Trámite DPC no competencia de la entidad".		
5	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano	Direcciona la petición teniendo en cuenta la(s) competencia(s) de la dependencia(s) que se encargará(n) de dar solución al derecho de petición.		En caso que la petición sea una queja sobre conductas disciplinables de los servidores públicos de la Contraloría de Bogotá D. C, será remitido a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, para lo de su competencia.
6	Director (a) de Apoyo al Despacho	Informa mediante memorando(s) a la(s) dependencia(s) involucrada(s) en el trámite, indicando el término de la respuesta.		Para determinar el término máximo de respuesta a las peticiones se debe tener en cuenta su denominación, las cuales se encuentran establecidas en la parte correspondiente a definiciones al inicio de este procedimiento. Para el caso de los DPC que requieren ser firmados por el señor Contralor, se debe remitir proyecto de respuesta a la Dirección de Apoyo al Despacho dos (2) días antes de su vencimiento.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
7	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano	Informa mediante oficio al peticionario, el trámite dado a la solicitud, indicándole el término de la respuesta.	Oficio al peticionario informando sobre el trámite dado a su solicitud.	
8	Auxiliar administrativo, Técnico o Secretaria del Centro de Atención al Ciudadano.	Adjunta los memorandos de direccionamiento y el oficio de información sobre el trámite en el Sistema PQR.		
9	Auxiliar administrativo, Técnico o Secretaria del Centro de Atención al Ciudadano.	Apertura el expediente del derecho de petición anexando el original de la solicitud, los soportes adjuntados, el(los) memorando(s) de direccionamiento y el oficio de información de trámite al peticionario para efectos de seguimiento y control.		
10	Auxiliar administrativo, Técnico o Secretaria del Centro de Atención al Ciudadano.	Entrega copia de la documentación objeto del derecho de petición a más tardar el día hábil siguiente a su recepción, a la (s) dependencia(s) encargada(s) de tramitar y/o consolidar la respuesta al derecho de petición informando la dependencia asignada para consolidar la información en caso que se requiera y el término para resolver la solicitud, con el propósito de dar respuesta al peticionario en un solo documento.	Planilla de Recepción de correspondencia interna.	Se debe evitar que al peticionario le lleguen dos o más respuestas de un mismo tema cuando previamente por memorando se ha delegado a una sola la responsabilidad de consolidar la respuesta de fondo al peticionario, por lo tanto se debe coordinar la respuesta con las dependencias encargadas de apoyar la misma.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN
--	--

7.2. TRÁMITE DPC COMPETENCIA DE LA ENTIDAD (ESTADO DEL DPC EN EL SISTEMA PQR: ASIGNADO)

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
TRAMITE DE RESPUESTA AL PETICIONARIO DE UN DPC				
1	Directores ó Jefes de oficinas	Asigna y reparte al Asesor, profesional ó técnico teniendo en cuenta el tema a resolver.		
2	Asesor, Profesional y/o técnico que el Director o jefe de oficina delegue	Analiza si la información suministrada por el peticionario es suficientemente clara para poder resolver la solicitud. De no ser clara la solicitud hecha por el peticionario, se remite al trámite solicitud de información adicional numeral 7.5.		
3	Asesor, Profesional y/o técnico que el Director o jefe de oficina delegue	Verifica los plazos para dar respuesta a la solicitud planteada por el peticionario. Si el plazo para dar respuesta de fondo a la petición no se ajusta al tiempo necesario, dada la complejidad del tema, se remite al trámite para realizar ampliación de términos, numeral 7.6.		Para el caso de los DPC que requieren ser firmados por el señor Contralor, se debe remitir proyecto de respuesta a la Dirección de Apoyo al Despacho dos (2) días antes de su vencimiento.
4	Asesor, Profesional y/o técnico que el Director o jefe de oficina delegue	Solicita la información necesaria a cada una de las entidades y/o dependencias para dar respuesta al derecho de petición.		
5	Directores, Jefes de oficinas o Asesor	Evalúa la información recaudada para determinar la acción a emprender por parte de la entidad, comunicándole al peticionario y al responsable del proceso tal		Las acciones a emprender pueden ser entre otras: Indagación preliminar, acción ciudadana, pronunciamiento,

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL
DERECHO DE PETICIÓN**

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		<p>situación. Para este caso la respuesta de fondo se dará una vez terminada la acción respectiva.</p> <p>En caso que la información valorada sea suficiente para dar respuesta de fondo se dará respuesta definitiva al peticionario.</p> <p>En cualquiera de los casos anteriores se remite copia al Centro de Atención al Ciudadano.</p>		<p>función de advertencia, entre otras; se debe tener en cuenta lo determinado en los procedimientos establecidos para cada acción.</p> <p>Dependiendo de la acción se remite al proceso respectivo es decir, Micro, Macro ó Enlace con clientes.</p>
6	Asesor, Profesional y/o técnico que el Director o jefe de oficina delegue	<p>Compila la información requerida y proyecta la respuesta a partir de lineamientos dados, con base en los papeles de trabajo debidamente signados y referenciados, los cuales constituyen el soporte técnico y jurídico del proyecto.</p> <p>Presenta proyecto de respuesta al Director ó Jefe de Oficina, para su respectiva revisión y firma.</p>		<p>Para el caso de derechos de petición de información en la cual se requiera 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 Reglamentaria que para tal efecto establezca la entidad.</p>
7	Directores o Jefes de oficinas	<p>Conoce la petición y la respuesta fundamentada en papeles de trabajo, debidamente signados y referenciados, procediendo a examinar, rechazar o aprobar el proyecto de respuesta por escrito al peticionario.</p>	Oficio de respuesta parcial o definitiva.	<p>Punto de control: Se debe verificar que se esté dando respuesta de fondo al peticionario del tema objeto de su petición.</p>

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL
DERECHO DE PETICIÓN**

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		Una vez aprobada la respuesta procede con su firma.		
8	Profesional, Técnico o Secretaria de la dependencia que resuelve.	Remite la respuesta consolidada al peticionario sobre 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.	Oficio de respuesta	
9	Auxiliar Administrativo o Técnico de la Oficina de Radicación	Envía la respuesta al peticionario y remite copia del recibido al Centro de Atención al Ciudadano.		
10	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 junto con el anexo No. 1.	Memorando con relación de soportes entregados firmado por el Director o jefe de oficina.	Punto de control/ La remisión debe efectuarse semanalmente.
11	Directores sectoriales	Elabora informe de seguimiento semestral sobre los derechos de petición incluidos en el proceso auditor o en desarrollo de cualquier actuación, con la respectiva respuesta dada al peticionario y remite al Centro de Atención al Ciudadano.		La remisión debe efectuarse dentro de los 10 días siguientes a la terminación del semestre (Junio y Diciembre de cada vigencia).
12	Profesional o técnico del Centro de	Recibe original de la respuesta dada al peticionario.		

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
	Atención al Ciudadano	Archiva copia dura de los documentos en el expediente respectivo.		
TRAMITE DE RESPUESTA INTERNA AL DPC PARA SER CONSOLIDADO¹				
1	Directores ó Jefes de oficinas	Asigna al Asesor, profesional ó técnico teniendo en cuenta el tema a resolver.		
2	Asesor, profesional o técnico de la dependencia que resuelve	Solicita la información necesaria a cada una de las entidades para dar respuesta al derecho de petición si es necesario.		
3	Asesor, profesional o técnico de la dependencia que resuelve	Consolida la información y prepara proyecto de respuesta, con base en los papeles de trabajo debidamente signados y referenciados, los cuales constituyen el soporte técnico y jurídico. Presenta al Director o Jefe de dependencia.		
4	Director o Jefe de oficina	Analiza el proyecto de respuesta de la petición fundamentada en los papeles de trabajo y aprueba o presenta observaciones.	Oficio de respuesta parcial o definitiva.	Punto de control: Se debe verificar que se esté dando respuesta de fondo a la petición.
5	Director o Jefe de oficina	Remite la respuesta a la dependencia encargada de consolidar el derecho de petición, mínimo tres (3) días hábiles antes del vencimiento del término para dar respuesta al derecho de petición.		

¹ Aplica únicamente en los casos que la respuesta al DPC deba ser dada por más de una dependencia de la entidad.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN
--	--

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
6	Director, Jefe de oficina de la dependencia	Remite copia de las actuaciones realizadas en el trámite del derecho de petición, con los respectivos soportes, al centro de atención al ciudadano.		
7	Profesional o técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Recibe copia de la respuesta enviada a la dependencia que consolida. Archiva copia dura de los documentos en el expediente respectivo.		

7.3. TRAMITE DPC NO COMPETENCIA DE LA ENTIDAD (ESTADO DPC SISTEMA -PQR/ NO COMPETE).

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano	Elabora oficio de traslado a la Entidad competente de dar respuesta. Elabora oficio de repuesta al peticionario para firma del Director de Apoyo al despacho.	Oficio de traslado a la entidad competente. Oficio remitido al peticionario.	En el caso de traslado por competencia a la Personería y a la Fiscalía General de la Nación, el oficio de traslado a la entidad competente 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.
2	Funcionarios Centro de Atención al	Envía original del DPC a la entidad competente, dejando copia del mismo para el		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN
--	--

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
	Ciudadano	archivo en el respectivo expediente.		
3	Funcionarios 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.	Planilla de correspondencia enviada.	
4	Auxiliar Administrativo o Técnico de la Oficina de Radicación.	Entrega copia de la respuesta debidamente radicada al Centro de Atención al Ciudadano		
5	Funcionarios 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.		

7.4. TRAMITE PARA RECHAZAR UN DPC (ESTADO DPC SISTEMA PQR/ RECHAZADO)

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano.	Rechaza las peticiones, cuando en ejercicio de la potestad a que se contrae este reglamento se formulen peticiones irrespetuosas, descorteses o injuriosas contra las personas o	Oficio de rechazo al peticionario	

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		la entidad, no continuando su trámite e informando en tal sentido al interesado. Incorpora en el Sistema PQR el oficio de rechazo.		
2	Funcionarios del Centro de Atención al Ciudadano	Archiva en el expediente la siguiente información: a. Petición y soportes. b. Oficio de rechazo.		

7.5. TRAMITE DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL (ESTADO DPC / SISTEMA/DESISTIMIENTO)

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Directores, Jefes de oficinas	Requiere por una sola vez con toda precisión y en forma verbal o escrita, para que amplíe o aclare el contenido de la petición, requerimiento que interrumpirá los términos establecidos para que las dependencias decidan. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán nuevamente a correr los términos. Pero en adelante, las direcciones o dependencias no podrán solicitar más complementos y decidirán con base en aquello de que dispongan, conforme al Art. 12 Código Contencioso		

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		Administrativo.		
2	Directores, Jefes de oficinas internas o externas.	Se entenderá que ha desistido de sus pretensiones, si el peticionario no da respuesta dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del recibo del requerimiento. Acto seguido se archiva la petición, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.	Acta de desistimiento, oficio del peticionario de desistimiento	

7.6. TRAMITE PARA REALIZAR AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Directores, Jefes de oficinas.	Si de las actuaciones adelantadas se genera la imposibilidad de resolver el DPC dentro del plazo asignado, deberá presentar al Director de Apoyo al Despacho en forma clara y detallada las razones técnicas y jurídicas, al menos tres (3) días antes de su vencimiento de la fecha límite de respuesta. Remite al Director de Apoyo al despacho.	Memorando de solicitud de ampliación de términos.	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 establecido en la ley (15 días)

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
2	Director de Apoyo al Despacho.	<p>Valora el contenido de la solicitud de ampliación de términos, aprueba o no y comunica a través del sistema PQR.</p> <p>Envía copia dura de la decisión al Centro de Atención al Ciudadano, para efectos de control y seguimiento.</p>	Memorando (virtual) de aceptación o de rechazo de ampliación de términos.	<p>Si aprueba la solicitud se amplía el término de respuesta en el sistema PQR.</p> <p>El término aprobado no puede exceder de 90 días calendario a partir de la fecha de radicación del DPC.</p>
3	Directores, Jefes de oficinas	<p>Informa al peticionario por escrito antes del vencimiento del término máximo previsto en el presente procedimiento para su contestación.</p> <p>Registra el oficio al peticionario en el sistema PQR</p> <p>Entrega a la Oficina de Radicación el oficio enviado al peticionario.</p>	Oficio al peticionario	En todo caso, se entenderá que el término total para la realización de la respectiva contestación no podrá exceder de tres (3) meses, contados a partir de la radicación del derecho de petición.
4	Auxiliar Administrativo o Técnico de la Oficina de Radicación	Envía el oficio al peticionario y remite copia del recibido al Centro de Atención al Ciudadano.		
5	Profesional o técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	<p>Recibe copia de la solicitud de ampliación de términos, la autorización o negación por parte del Director de Apoyo al Despacho y el informe dado al peticionario,</p> <p>Procede al archivo de las</p>		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN
--	--

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		copias duras en el expediente del DPC.		

7.7. TRAMITE DE PETICIONES ANÓNIMAS.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Jefe de dependencia, Asesor, profesional o Técnico de oficinas internas o externas.	Avoca conocimiento de las pretensiones objeto del derecho de petición en interés general presentado en forma anónima, la dependencia competente lo resolverá, cumpliendo con los principios y términos dispuestos por el Código Contencioso Administrativo, y notificando la respuesta mediante la fijación de edicto en lugar público de la respectiva dependencia por el término de diez 10 días. Original de esta actuación debe enviarse al Centro de Atención al Ciudadano.	Sistema PQR. Edicto	Las peticiones que se eleven en interés particular y en forma anónima no tendrán trámite alguno. Al Edicto se le dará número del DPC, seguido del número interno de correspondencia de cada dependencia. Ver formato Anexo No 3.
2	Profesional o técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Recibe original del edicto para archivo en el expediente del derecho de petición.	Edicto	

7.8. TRAMITE DE PETICIONES FORMULADAS VERBALMENTE

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
RECEPCION DPC EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
1	Profesionales del Centro de	Atienden la recepción de solicitudes que formulen		

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		verbalmente los ciudadanos ante la Contraloría de Bogotá D. C., en ejercicio del derecho de petición.		
2	Atención al Ciudadano.	Escucha, orienta, capacita e informa al peticionario sobre las pretensiones formuladas y la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.		De conformidad con lo estipulado en el Art. 6° del C. C. A.
3		Diligencia el formato de derecho de petición verbal (ver anexo 2), registrando: nombres y apellidos, número de documento de identidad, localidad, barrio, dirección, teléfono, organización social, narración de los hechos de manera sucinta, etc., siendo firmado por el peticionario y el funcionario que atiende la petición.	Formato de derecho de petición verbal.	
4		Profesionales del Centro de Atención al Ciudadano.	Continúa con las actividades del numeral 7.1. Radicación y asignación derecho de petición.	
5	Profesionales del Centro de Atención al Ciudadano.	Solicita al ciudadano evaluar el servicio prestado, proporcionando el formato de encuesta de atención al Ciudadano (ver anexo 4)	Formato de encuesta de atención al ciudadano	
6	Profesionales del Centro de Atención al Ciudadano.	Recibe la evaluación contestada por el ciudadano y entrega al profesional.		
7	Profesional Centro de Atención al Ciudadano	Consolida encuestas de atención al ciudadano, prepara y presenta al Director de Apoyo al Despacho informe mensual de evaluación del servicio prestado.	Informe de evaluación del servicio prestado.	

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
8	Director de Apoyo al Despacho	Analiza informe y propone acciones correctivas en caso de requerirse.		
RECEPCION EN OFICINAS LOCALES Y/O PUNTOS DE ATENCIÓN EN SUPERCADDES.				
1	Jefe de Oficina Local y/o Profesional, técnico de localidad	Atienden la recepción de solicitudes que formulen verbalmente los ciudadanos ante la Contraloría de Bogotá D. C., en ejercicio del derecho de petición.		
2	Jefe de Oficina Local y/o Profesional. Técnico de localidad	Diligencia el formato de derecho de petición verbal, registrando: nombres y apellidos, número de documento de identidad, localidad, barrio, dirección, teléfono, organización social, narración de los hechos de manera sucinta, etc., siendo firmado por el peticionario y el funcionario que atiende la petición.	Formato de derecho de petición verbal.	
3	Jefe de Oficina Local	Remite original formato de derecho de petición verbal debidamente diligenciado al Centro de Atención al Ciudadano para que repose en el respectivo expediente. Da continuidad al numeral 7.1 Análisis, radicación y asignación derechos de petición.	Sistema PQR	
4	Jefe de Oficina Local y/o Profesional, técnico de localidad	Solicita al ciudadano evaluar el servicio prestado, proporcionando el formato de encuesta de atención al Ciudadano (ver anexo 4)	Formato de encuesta de atención al ciudadano	

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN
--	--

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
5	Jefe de Oficina Local y/o Profesional, técnico de localidad	Recibe la evaluación contestada por el ciudadano y remite al Centro de Atención al Ciudadano.		

7.9. TRAMITE DE PETICIONES FORMULADAS A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
FORMULADO A TRAVÉS DE MEDIO DE COMUNICACIÓN MASIVO (Programa de Radio, televisión ó Audiencia Pública)				
1	Funcionario asignado para tal efecto.	<p>Recibe la petición en la emisión o audiencia, dejándola por escrito como constancia del programa respectivo, 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 conducente para su trámite.</p> <p>Con relación a la publicación y ejecución de las decisiones sobre peticiones que por este medio se hubieren realizado, se aplica lo regulado en este procedimiento en materia de peticiones en interés general o en interés particular, según el caso.</p>	Formato de derecho de petición verbal.	
FORMULADO POR MEDIO DE CORREO CERTIFICADO				
1	Auxiliar administrativo y técnico de la Oficina de Radicación.	Radica el PQR y remite al Centro de Atención al Ciudadano para su respectivo trámite.	Planilla de distribución de comunicacion es oficiales.	Conforme lo establece el artículo 25 del Decreto Ley 2150 de 1995; para los efectos de

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
				vencimiento de términos, se entenderá que el peticionario presentó la solicitud en la fecha en que la empresa de correo certificado expidió con fecha y hora, el respectivo recibo de envío.
2	Profesionales del Centro de Atención al Ciudadano.	Continúa con la actividad 2 del numeral 7.1. Análisis y radicación del Derecho de petición.		
FORMULADO A TRAVES DE CORREO ELECTRÓNICO Ó PÁGINA WEB				
1	Profesionales del Centro de Atención al Ciudadano.	Monitorea diariamente las denuncias presentadas a través del correo electrónico y las incorporadas a través del link denuncie de la página web. Continúa con las actividades del numeral 7.1. Análisis, radicación y asignación derechos de petición.		En caso en que el peticionario únicamente suministre el correo electrónico, será por este mismo medio que se allegue respuesta.
FORMULADO A TRAVES DE LÍNEA TELEFÓNICA				
1	Profesionales del Centro de Atención al Ciudadano.	Atienden las llamadas de la ciudadanía, avocando el conocimiento sobre aquellos asuntos que sean de competencia de la entidad, diligenciando el formato de derecho de petición verbal (ver anexo 2). Continúa con la actividad 2 del	Formato de derecho de petición verbal.	En ningún caso, la solicitud de información vía telefónica, significará el ejercicio del derecho de petición en los términos establecidos por el C. C. A.; en

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		numeral 7.1. Análisis, radicación y asignación de derechos de petición.		consecuencia, no será obligación para la Contraloría de Bogotá D.C., darle contestación por escrito ni dentro de los términos previstos para tal efecto.

7.10. OTROS ASPECTOS RELACIONADOS CON DERECHOS DE PETICIÓN


No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
DESATENCIÓN DE LAS PETICIONES				
1	Director de Apoyo al Despacho y 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>		Los Jefes de las respectivas dependencias y los funcionarios a quienes se les haya delegado el trámite de PQR, serán responsables disciplinariamente por la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3º del C. C. A. y la de los términos para resolver o contestar de fondo.
2	Jefe de la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios y Profesional o	Aplica procedimiento ordinario para el trámite del proceso disciplinario.		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN
--	--

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
	universitario			

7.11. TRÁMITE COPIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN (AZ) ESTADO DPC/ SISTEMA PQR : COPIA DE DPC/RADICADO

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano.	Direcciona vía sistema PQR las copias escaneadas de 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. Se sigue con las actividades del numeral 7.1 de este procedimiento.	Memorando de direccionamiento.	Cuando a la Contraloría de Bogotá D. C. lleguen copias de derechos de petición que hubieren sido elevados frente a otras autoridades
2	Auxiliar administrativo, Técnico o Secretaria del Centro de Atención al Ciudadano.	Asigna AZ en el sistema PQR como identificación de la copia del derecho de petición formulado ante otros organismos estatales.	Memorando de direccionamiento.	
3	EL profesional, o técnico de la dependencia que avoca conocimiento del AZ	Analiza el contenido de la AZ, y de acuerdo al mismo, procederá a realizarle el seguimiento respectivo, para lo cual decidirá si lo incluye como insumo al proceso auditor, o da trámite que considere pertinente, informándole paralelamente al peticionario la decisión tomada.	Memo peticionario	
4	EL profesional, o técnico de la dependencia que	Incorporará en el aplicativo PQR la decisión tomada frente a la copia del derecho de petición, enviando		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN
--	--

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
	avoca conocimiento del AZ	copia al Centro de Atención al Ciudadano.		
5	Profesional, técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Recibirá el trámite dado a la AZ, verificando su incorporación en el Aplicativo, procediendo a descargar el mismo en el sistema PQR.		



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

ANEXO No. 1

RESULTADO DE LAS ACCIONES EN DESARROLLO DE UN DPC

Dependencia: _____

No. DPC _____

Tema: _____

Peticionario: _____

Acción:

Insumo Proceso Auditor	
Indagación preliminar	
Visita Técnica	
Acción Ciudadana	
Pronunciamiento	
Función de Advertencia	
Otro	

Resultado y análisis de la acción:

Firma Director
FORMATO CÓDIGO: 2005001



ANEXO No. 2

**FORMATO DERECHO DE PETICIÓN VERBAL
CONTRALORIA DE BOGOTÁ D.C.**

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. <input type="text"/>	DE: <input type="text"/>
LOCALIDAD:	BARRIO: <input type="text"/>	
DIRECCIÓN:	TELÉFONO: <input type="text"/>	
ORGANIZACIÓN SOCIAL:	<input type="text"/>	

ENTIDAD A LA CUAL VA DIRIGIDA LA QUEJA:
<input type="text"/>



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

ANEXO No. 3 MODELO DE EDICTO

(Código de la dependencia)- consecutivo
(Fecha de fijación)

EDICTO

DPC – (Número que corresponda)

El suscrito Coordinador del Grupo de Investigaciones Forenses de la Contraloría de Bogotá D. C. hace saber: que una vez evaluadas las denuncias anónimas elevadas ante este organismo de control y que se relacionan con presuntas decisiones administrativas y contratos que eventualmente pueden constituir detrimento para las finanzas distritales, se determinó correr traslado de las diligencias a la Dirección Sector Gobierno para que sean tenidas en cuenta dentro de los planes de auditoría del Departamento Administrativo de Planeación Distrital. En cuanto a otras denuncias contenidas en el DPC - 412 – 05, que se refiere a conductas administrativas cuya investigación no corresponde, en nuestro concepto, a la Contraloría de Bogotá sino a la Personería y en su defecto, a la procuraduría General de la Nación, presumiblemente dichas entidades ya tienen el conocimiento de los hechos, por cuanto la denuncia también les fue dirigida a ellas.

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

LUIS LARA VILLALBA

El presente edicto se fija en lugar visible de la oficina del Grupo de Investigaciones Forenses de la Contraloría de Bogotá D. C., hoy... () del mes de... del dos mil ... () a las 8:00 a.m, por el término de diez (10) días.

ANTONIO NAVARRO JIMÉNEZ
Secretario ad-hoc

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

Copia: Centro de Atención al Ciudadano.

FORMATO CÓDIGO: 2005003

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.</p>	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO PRESTADO - CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -
---	--

ANEXO No. 4

Fecha: _____

Nombre: _____

Agradecemos su tiempo en 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 _____

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.</p>	<p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO PRESTADO - CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -</p>
---	---

5. La actitud y trato del personal al atender su solicitud ó 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.

FORMATO CÓDIGO: 2005004