

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

**CÓDIGO PROCEDIMIENTO: 2005**

**VERSIÓN No. 5.0**

**Fecha: 30 de Marzo de 2011**

<b>REVISADO POR:</b>	Directora para el Control Social y Desarrollo Local	Gladys Amalia Russi Gómez
<b>FIRMA</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>APROBADO POR:</b>	Director Técnico de Planeación	Efvani Paola Palmarini Peñaranda
<b>FIRMA</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>COPIA No.</b> <input type="text"/>	<b>No. DE PÁGINAS: 42</b>	

### 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 5°.
- 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., sea o no 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 comunicarla 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.

**Hoja de ruta:** Documento que permite hacer la trazabilidad de la radicación de la petición. Esta clasifica el peticionario según el color de la siguiente forma: concejales - amarillo, ediles - fucsia, congresistas - verde, magistrados - rojo y ciudadanos - azul.

**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.

**Medición de satisfacción del cliente:** es la calificación que permite calcular el grado de efectividad entre expectativa y realidad de los productos o servicios de la Contraloría de Bogotá a través de los mecanismos técnicos de análisis utilizados para obtener información exacta sobre los índices de satisfacción que la Contraloría logra obtener en los clientes, que permitan traducirse en lineamientos que se constituyan en insumo para la mejora de los productos de los procesos misionales.

**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, Oficinas 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.

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

**Reclamo:** 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:** Lo que determina la eficacia de la respuesta de un derecho de petición y le da su razón de ser, es la posibilidad que tiene cualquier persona de obtener una contestación real y concreta a la inquietud presentada. Por consiguiente, la respuesta que la Administración otorgue deberá ser de clara, precisa y oportuna, atendiendo cada uno de los requerimientos que en este se planteen, haciendo que dicha contestación se convierta en un elemento esencial del derecho de petición, sin el cual este derecho no se realiza.

En ese orden de ideas, ni el silencio ni una respuesta vaga e imprecisa, pueden satisfacer el derecho de petición, ya que no definen ni material ni substancialmente la solicitud del ciudadano.

**Sanción disciplinaria:** 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. 7° 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. y además permite conservar su trazabilidad.

**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.

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

## 5. REGISTROS:

Memorando de Direccionamiento

Oficio al petionario informando sobre el trámite dado a su solicitud.

Planilla de Recepción de correspondencia interna.

Informe semanal de seguimiento

Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes

Oficio de respuesta parcial o definitiva, o de rechazo de la petición.

Memorando con relación de soportes DPC entregados al Centro de Atención al Ciudadano firmado por el Director o jefe de oficina que tramita,

Oficio de traslado a la entidad competente.

Oficio remitido al petionario.

Planilla de correspondencia enviada



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.  
Edicto.  
Formato de derecho de petición verbal.  
Planilla de distribución de comunicaciones oficiales.

#### 6. ANEXOS:

Formato resultado de las acciones en desarrollo de un DPC (ver anexo No. 1). Formato 2005001  
Planilla de seguimiento y monitoreo (ver anexo No. 2). Formato 2005002  
Formato derecho de petición verbal (ver anexo No. 3). Formato código: 2005003  
Formato de edicto (ver anexo No. 4) Formato código: 2005004

OBSOLETO

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

7.1. RADICACIÓN Y ASIGNACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN (ESTADO SISTEMA- PQR: RADICAR PQR)

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
<b>RADICACION</b>				
1	Funcionarios - del Centro de Atención al Ciudadano ó Jefe de oficina local, funcionario oficina local	Recepciona y radica en el Sistema PQR el Derecho de petición presentado ante la entidad o la localidad.		<p>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).</p> <p>En caso que la petición sea una queja sobre conductas disciplinables de los servidores públicos de la Contraloría de Bogotá D. C, será radicado mediante el proceso de comunicaciones recibidas internas, para ser remitido a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, para lo de su competencia, aplicando lo normado en la ley 734 de 2002.</p> <p>Cuando se recepciona un DPC por parte de los equipos auditores ó en el desarrollo de cualquier</p>

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

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
				acción ciudadana, que no involucre a las Oficinas Locales, estos deberán ser remitidos al CAC para su legalización y trámite.
2	Funcionarios - del Centro de Atención al Ciudadano ó Jefe de oficina Local, funcionario Oficina local	Digitaliza (escanea) el derecho de petición junto con los soportes adjuntados por el peticionario.  Registra la información necesaria en el Sistema PQR.		Al ciudadano se le debe entregar el radicado consecutivo que arroja el Sistema PQR, para el respectivo seguimiento y control.
3	Funcionarios - del Centro de Atención al Ciudadano ó Jefe de oficina local, funcionario oficina local	Remite la documentación original del derecho de petición al archivo ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano <sup>1</sup>		Si el punto de radicación es una Oficina Local, se debe remitir el original del derecho de Petición junto con los soportes, dentro de los tres días hábiles siguientes a su recibo.
<b>TRAMITE DE ASIGNACIÓN DE UN DERECHO DE PETICIÓN</b>				
4	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano ó Jefe de oficina local, funcionario oficina local	Valora y determina la competencia o no de la entidad para dar respuesta al derecho de petición.  Si es competencia de la entidad continúa con las actividades siguientes.  Si no es competencia continúa con las actividades del numeral 7.3 "Trámite DPC"		

<sup>1</sup> Los derechos de petición tienen un trámite probatorio diferente al del manejo de las comunicaciones internas de la entidad, y exige documentación física para efectos de acreditación del procedimiento realizado.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		no competencia de la entidad”.		
5	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano ó Jefe de oficina local, funcionario oficina local	Direcciona la petición a través del sistema PQR utilizando la plantilla respectiva, teniendo en cuenta la(s) competencia(s) de la dependencia(s) que se encargará(n) de dar solución al derecho de petición, entendiéndose recibido el DPC vía Sistema PQR para iniciar su trámite, mientras se allegan en forma física la queja y los soportes.		
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 lo cual utiliza alguna de las plantillas establecidas e incorporadas en el Sistema PQR.	Memorando (s) de direccionamiento.	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.
7	Profesional del Centro de	Informa mediante oficio al peticionario, el trámite dado a	Oficio al peticionario	

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
	Atención al Ciudadano	la solicitud, indicándole el término de la respuesta, para lo cual utiliza alguna de las plantillas establecidas e incorporadas en el Sistema.	informando sobre el trámite dado a su solicitud.	
8	Auxiliar administrativo, Técnico o Secretaria del Centro de Atención al Ciudadano.	Imprime del sistema la Hoja de ruta del DPC para efectos de seguimiento y control.		<b>Observación</b> Para la impresión del documento se utilizarán los siguientes colores de acuerdo con la clasificación del peticionario: concejales - amarillo, ediles - fucsia, congresistas - verde, magistrados - rojo y ciudadanos - azul.
9	Auxiliar administrativo, Técnico o Secretaria del Centro de Atención al Ciudadano.	Organiza y apertura el expediente del derecho de petición anexando el original de la solicitud, los soportes adjuntados, el(los) memorando(s) de direccionamiento, el oficio de información de trámite al peticionario y la hoja de ruta.		
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 la respuesta, asignando las competencias 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.	

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
<b>SEGUIMIENTO Y MONITOREO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
11	COORDINADOR y funcionarios CAC	Realiza seguimiento a la <b>oportunidad</b> de las respuestas en el Sistema PQR	Informe Semanal de seguimiento	<b>Punto de control</b> El Coordinador o los funcionarios del CAC analizarán el reporte semanal del sistema PQR para hacer seguimiento a las fechas de respuesta definitiva y recordarán la fecha máxima) vía outlook y telefónicamente a la dependencia respectiva <u>(dos días antes del vencimiento de la respuesta)</u>
12	COORDINADOR y funcionarios CAC	Realiza semanalmente monitoreo y seguimiento al archivo físico ó expediente de cada derecho de petición en el sentido de verificar que todos los soportes se encuentren debidamente archivados o en su defecto solicitar a las dependencias el envío de los mismos		<b>Punto de control</b>  La revisión se efectuará tanto en la copia física como en el sistema.  En caso de requerir a las dependencias se informa vía Outlook y telefónicamente.
13	COORDINADOR y funcionarios CAC	Elabora informe mensual con el resultado de los seguimientos realizados en las dos actividades anteriores y presenta al Director de Apoyo al Despacho		
14	COORDINADOR CAC	Realiza la medición de satisfacción del cliente de una muestra de los derechos de petición	Informe sobre los resultados de la medición de la	

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN</b></p>
---	---

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
			satisfacción de los clientes	

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

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
<b>TRAMITE DE RESPUESTA AL PETICIONARIO DE UN DPC</b>				
1	Directores ó Jefes de oficinas	Asigna y reparte al Asesor, profesional ó técnico en el Sistema PQR teniendo en cuenta el tema a resolver.		En caso de vacancia temporal o definitiva del Director o Jefe, deberá delegar esta tarea a un funcionario, con la respectiva comunicación al CAC.
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		El análisis de la pretensión, NO debe ser superior a tres días hábiles siguientes al recibo de la misma, ya sea que se requiera solicitar claridad sobre el tema, o que la competencia sea de otra entidad o dependencia, para lo cual le dará traslado inmediato (En ningún momento se podrá devolver un DPC al CAC).
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		



No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		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.		
4	Asesor, Profesional y/o técnico que el Director o jefe de oficina delegue	<p>Examina si se puede dar una respuesta directa al DPC ó requiere un trámite adicional.</p> <p>En caso que la información valorada sea suficiente para dar respuesta de fondo se dará respuesta definitiva al peticionario, por tanto, continúa con las actividades 5 a 10.</p> <p>Si se requiere un trámite adicional continúa con las actividades 11 a 19.</p>		<p>La respuesta directa es aquella que se puede dar sin necesidad de llevar a cabo una actuación de auditoria, trabajo de campo, acción ciudadana, entre otras.</p> <p>Trámite adicional implica el desarrollo de actuaciones entre otras como: incluir en desarrollo del proceso auditor, visita técnica ó Acción ciudadana; con el fin de aclarar los hechos objeto de la denuncia.</p>
5	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 los lineamientos dados, con base en los papeles de trabajo debidamente signados y referenciados, los cuales constituyen el soporte técnico y jurídico del proyecto de respuesta.</p> <p>Presenta proyecto de respuesta al Director ó Jefe de Oficina, para su respectiva</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</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		revisión y firma, utilizando la plantilla establecida en el sistema PQR.		Reglamentaria que para tal efecto establezca la entidad.
6	Directores, Jefes de oficinas ó Director de Apoyo al Despacho	<p>Evalúa la petición y el proyecto de respuesta fundamentada en papeles de trabajo, debidamente signados y referenciados, procediendo a examinar, rechazar o aprobar el proyecto de respuesta por escrito.</p> <p>Una vez aprobada la respuesta procede a avalarla con su firma digital en el Sistema PQR.</p> <p>Cuando se trate de DPC que debe ser firmado por el señor Contralor, la dependencia que proyecta la respuesta informa a la Dirección de Apoyo al Despacho, dependencia encargada de finalizar el respectivo trámite, remitiendo copia de la respuesta a la dependencia que realizó el mismo.</p>	Oficio de respuesta parcial o definitiva.	<p><b>Punto de control:</b> Se debe verificar que se esté dando respuesta de fondo al peticionario del tema objeto de su petición.</p>
7	Profesional, Técnico o Secretaria de la dependencia que resuelve.	<p>Remite la respuesta al peticionario sobre el trámite realizado para resolver de fondo el derecho de petición.</p> <p>Entrega a la Oficina de Radicación el oficio de respuesta dirigido al peticionario junto con los soportes.</p>		<p><b>Punto de Control</b></p> <p>Una vez obtenida la respuesta al peticionario, debe ser escaneada y tramitada en tiempo real en el Sistema PQR y no por el proceso de comunicaciones externas.</p>

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL  
DERECHO DE PETICIÓN

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
8	Auxiliar Administrativo o Técnico de la Oficina de Radicación	Envía la respuesta al peticionario y remite copia de la notificación de correo certificado al CAC.		
9	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.	Memorando con relación de soportes entregados firmado por el Director o jefe de oficina.	<b>Punto de control/</b> La remisión debe efectuarse semanalmente. El Anexo 1 debe ser diligenciado únicamente por las Direcciones Sectoriales.
10	Profesional o técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Recibe original de la respuesta dada al peticionario, junto con los soportes.  Procede a entregar al Auxiliar administrativo del CAC, para el archivo de los documentos en el expediente respectivo.		
<b>TRÁMITE ADICIONAL DE UN DPC</b>				
11	Directores sectoriales	Determina la(s) actuación(es) a desarrollarse para la verificación de los hechos. Para efecto de la respuesta, en términos de calidad y efectividad, en caso de no resolverse de fondo el asunto objeto de petición, previamente se deberá realizar la verificación de lo hechos objeto de ésta, con el fin que la Dirección u Oficina pueda determinar las acciones a seguir.		El Anexo 1 debe ser diligenciado únicamente por las Direcciones Sectoriales. Las acciones ciudadanas están normadas en la Resolución Reglamentaria 021 de 2010 – Procedimiento control social a la gestión pública.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		Diligencia primera parte del Anexo 1. "Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC".		<p>La respuesta al peticionario debe ser producto del desarrollo de cada uno de los pasos de este numeral y no se entenderá como respuesta definitiva, hasta tanto no se informe el resultado final de las mismas.</p> <p>No se asumirá como una respuesta de fondo ni definitiva, la inclusión del DPC como insumo del proceso auditor, solamente se entenderá como definitiva la solución de la petición.</p>
12	Directores	<p>Elabora respuesta al peticionario informando el trámite que se va a desarrollar para resolver de fondo el derecho de petición incorporándolo en el sistema PQR.</p> <p>La respuesta debe incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las actuaciones adelantadas para la verificación de los hechos.</li> <li>2. Los resultados obtenidos.</li> <li>3. Actividades a ejecutar, tales como:</li> </ol>		<p><b>Observación</b></p> <p>No se asumirá como una respuesta de fondo ni definitiva, la inclusión del DPC como insumo del proceso auditor, solamente se entenderá como definitiva la solución de la petición</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		<p>a) Solicita la información necesaria a cada una de las entidades y/o dependencias para dar respuesta al derecho de petición.</p> <p>b) Realizar visita Fiscal</p> <p>c) Incluir la petición dentro del Proceso Auditor, en el ciclo vigente.</p> <p>d) Entrega de resultados y estado actual de las observaciones en tiempo real.</p> <p>e) Realizar la acción ciudadana que corresponda, definiendo la misma. Entrega a la Oficina de Radicación el oficio de respuesta dirigido al peticionario.</p>		
13	Directores sectoriales	Designa funcionarios que desarrollarán las actuaciones determinadas para dar respuesta de fondo el DPC.		
14	Asesor ó Profesional de la dependencia que resuelve.	Ejecuta la actuación determinada, proyecta la respuesta con base en los papeles de trabajo debidamente signados y referenciados, los cuales constituyen el soporte técnico		<b>Observación</b> Si la actuación implica el desarrollo de una acción ciudadana, se debe dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento para el

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL  
DERECHO DE PETICIÓN

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		<p>y jurídico del proyecto de respuesta.</p> <p>Complementa el anexo No. 1. Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC, de acuerdo con la respuesta dada al DPC.</p> <p>Presenta proyecto de respuesta al Director ó Jefe de Oficina, para su respectiva revisión y firma.</p>		<p>ejercicio del control social a la gestión pública, que se encuentre vigente.</p> <p>Cuando es incluido un DPC al proceso auditor no deberá esperarse hasta la entrega del informe final para dar respuesta sobre el particular al peticionario.</p>
15	Directores sectoriales	<p>Evalúa la petición y el proyecto de respuesta fundamentada en papeles de trabajo, debidamente signados y referenciados, procediendo a examinar, rechazar o aprobar el proyecto de respuesta por escrito.</p> <p>Una vez aprobada la respuesta procede a avalarla con su firma digital en el Sistema PQR.</p>	Oficio de respuesta parcial o definitiva.	<b>Punto de control:</b> Se debe verificar que se esté dando respuesta de fondo al peticionario del tema objeto de su petición.
16	Profesional, Técnico o Secretaria de la dependencia que resuelve.	<p>Remite la respuesta al peticionario sobre el trámite realizado para resolver de fondo el derecho de petición.</p> <p>Entrega a la Oficina de Radicación el oficio de respuesta dirigido al peticionario junto con los soportes.</p>		<b>Punto de Control</b> Una vez obtenida la respuesta al peticionario, debe ser escaneada y tramitada en tiempo real en el Sistema PQR y no por el proceso de comunicaciones externas.
17	Asesor, profesional o	Remite original de las actuaciones realizadas en el	Memorando con relación	<b>Punto de control/</b> La remisión debe

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

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
	técnico de la dependencia que resuelve	trámite del derecho de petición, con los respectivos soportes, al Centro de Atención al Ciudadano junto con el anexo No. 1. Resultado de las acciones en desarrollo de un DPC.	de soportes entregados firmado por el Director o jefe de oficina.	efectuarse semanalmente. El Anexo 1 debe ser diligenciado únicamente por las Direcciones Sectoriales.
18	Profesional o técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Recibe original de la respuesta dada al peticionario, junto con los soportes.  Procede a entregar al Auxiliar administrativo del CAC, para el archivo de los documentos en el expediente respectivo.		
19	Directores sectoriales	Elabora informe de seguimiento semestral sobre los derechos de petición incluidos en el proceso auditor o en desarrollo de cualquier acción ciudadana, con la respectiva respuesta dada al peticionario y los resultados de cada ciclo de auditoria y lo remite al Centro de Atención al Ciudadano.  El Coordinador del Centro de Atención al Ciudadano consolidara este informe y evaluara el resultado arrojado y presentara informe para el conocimiento de la Alta Dirección, en sus decisiones de retroalimentación del cliente.		La remisión debe efectuarse dentro de los 10 días siguientes a la terminación del semestre (Junio y Diciembre de cada vigencia).
<b>SEGUIMIENTO Y MONITOREO EN LAS DEPENDENCIAS</b>				
20	Directores o	Asigna	funcionario	



No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
	Jefes de oficinas	responsable de efectuar seguimiento y monitoreo permanente a los PQR.		
21	Asesor, profesional o técnico de la dependencia que resuelve	Realiza monitoreo y seguimiento semanal a los PQR de acuerdo con lo establecido en el Anexo 2 "Planilla de seguimiento y control".  Presenta al Director o Jefe de oficina informe de seguimiento.		

**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 a través del sistema PQR.  Elabora oficio de respuesta al peticionario informando el trámite dado por la Contraloría de Bogotá a su petición, a través del sistema PQR.	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	Envía original del DPC a la entidad competente, dejando		

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
	Atención al Ciudadano	copia del mismo para el 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.	La radicación a la Entidad competente debe hacerse dentro de los tres (3) días hábiles contados a partir del recibo de la petición. Para efectos de control por parte del CAC debe allegarse copia del radicado de la Entidad competente.
4	Auxiliar Administrativo o Técnico del CAC o Área 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 con el radicado de la Entidad competente de surtir el trámite.		

**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.	<p>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 la entidad, no continuando su trámite e informando en tal sentido al interesado.</p> <p>Genera oficio a través del sistema PQR, utilizando la plantilla establecida en el mismo.</p> <p>Finaliza la actividad en el Sistema PQR con el oficio de rechazo al petionario.</p>	Oficio de rechazo al petionario	
2	Funcionarios del Centro de Atención al Ciudadano	<p>Archiva en el expediente la siguiente información:</p> <p>a. Petición y soportes. b. Oficio de rechazo.</p>		

**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		

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

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		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 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	Memorando de solicitud de ampliación de términos.-	En el evento en que sea necesario la complementación de información, práctica de pruebas, concepto técnico relacionado

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL  
DERECHO DE PETICIÓN

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		<p>clara y detallada las razones técnicas y jurídicas, al menos tres (3) días antes de su vencimiento de la fecha límite de respuesta.</p> <p>Remite al Director de Apoyo al despacho.</p>		<p>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)</p>
2	Coordinador del Centro de Atención al Ciudadano.	<p>Valora el contenido de la solicitud de ampliación de términos, proyecta memorando de aprobación o no y remite al Director de Apoyo al Despacho para su aprobación y firma</p> <p>Comunica la decisión a través del sistema PQR.</p> <p>Deja constancia de la decisión en el CAC, para efectos de control y seguimiento.</p>	<p>Memorando (virtual) de aceptación o de rechazo de ampliación de términos.</p>	<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 sobre la ampliación de términos, al peticionario por escrito antes del vencimiento del término máximo previsto en el presente procedimiento para su contestación.</p> <p>Genera oficio para el peticionario las Plantillas para el peticionario en el sistema PQR</p> <p>Remite a la Oficina de Radicación el oficio enviado al peticionario.</p>	Oficio al peticionario	<p>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.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
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.	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,  Procede al archivo de las 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.  Para el trámite de las peticiones	Sistema PQR. Edicto	Las peticiones que se eleven en interés particular y en forma anónima no tendrán trámite alguno.  El Edicto del DPC, deberá ser radicado vía Sigepro con la firma digital del responsable. El Secretario (a ) Ad-Hoc solamente te firmara a mano alzada el Edicto cuando sea desfijado.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		anónimas se hará de acuerdo a las actividades de 7.1 al 7.6 de este procedimiento.		Ver formato Anexo No 4.
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
<b>RECEPCION DPC EN EL CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO</b>				
1		Atienden la recepción de solicitudes que formulen verbalmente los ciudadanos ante la Contraloría de Bogotá D. C., en ejercicio del derecho de petición.		
2	Profesionales del Centro de 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.	



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

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
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 de acuerdo al instrumento de medición de satisfacción del cliente del Proceso enlace con clientes		
6	Profesionales del Centro de Atención al Ciudadano.	Recibe la evaluación contestada por el ciudadano y entrega al profesional.		
<b>RECEPCION EN OFICINAS LOCALES Y/O PUNTOS DE ATENCIÓN EN SUPERCADES.</b>				
1	Jefe de Oficina Local y/o Profesional, técnico de la localidad o funcionario asignado.	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 o funcionario asignado	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.  Da continuidad con las actividades 7.1 de este procedimiento.	Formato de derecho de petición verbal.	Cuando en desarrollo de las audiencias que adelante la Contraloría de Bogotá, se radiquen peticiones por parte de la ciudadanía estas deben realizarse a través del Formato de Derecho de petición verbal.
3	Jefe de Oficina	Remite original formato de		

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

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
	Local	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.		

**7.9. TRAMITE DE PETICIONES FORMULADAS A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS**

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
<b>FORMULADO A TRAVÉS DE MEDIO DE COMUNICACIÓN MASIVO (Programa de Radio, televisión ó Audiencia Pública)</b>				
1	Funcionario asignado para tal efecto.	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.  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.	Formato de derecho de petición verbal.	
<b>FORMULADO POR MEDIO DE CORREO CERTIFICADO</b>				
1	Auxiliar	Entrega al Centro de Atención	Planilla de	Conforme lo

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

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
	administrativo y técnico de la Oficina de Radicación.	al Ciudadano para el trámite respectivo.	distribución de comunicacion es oficiales.	establece el artículo 25 del Decreto Ley 2150 de 1995; para los efectos de 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.		
<b>FORMULADO A TRAVES DE CORREO ELECTRÓNICO Ó PÁGINA WEB</b>				
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. El trámite deberá realizarse dentro del día hábil siguiente a su radicación.
<b>FORMULADO A TRAVES DE LÍNEA TELEFÓNICA</b>				
1	Profesionales del Centro de Atención al Ciudadano y Funcionarios	Atienden, escucha, orientan e informar al ciudadano avocando el conocimiento sobre aquellos asuntos que sean o no de competencia de		En ningún caso, la solicitud de información vía telefónica, significará el

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

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
	Oficinas Locales.	la entidad, diligenciando el formato de derecho de petición verbal (ver anexo 3).  Continúa con la actividad 2 del numeral 7.1. Análisis, radicación y asignación derechos de petición.		ejercicio del derecho de petición en los términos establecidos por el C. C. A.; en 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
<b>DESATENCIÓN DE LAS PETICIONES</b>				
1	Director de Apoyo al Despacho y Profesional del Centro de Atención al Ciudadano	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.  Solicita a la Oficina de Asuntos Disciplinarios el análisis y apertura del respectivo proceso disciplinario.		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.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
2	Jefe de la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios y Profesional o universitario	Aplica procedimiento ordinario para el trámite del proceso disciplinario.		

**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,	Oficio peticionario	Diligencia el Anexo 1 y allega al CAC

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		informándole paralelamente al peticionario la decisión tomada.		
4	EL profesional, o técnico de la dependencia que avoca conocimiento del AZ	Genera la respuesta en el sistema PQR frente a la AZ, remitiendo copia al Centro de Atención al Ciudadano.		
5	Profesional, técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Recibirá el trámite dado a la AZ, procediendo a realizar el respectivo archivo.		

**ANEXO No. 1**

**RESULTADO DE LAS ACCIONES EN DESARROLLO DE UN DPC-AZ**

Dependencia: \_\_\_\_\_

No. DPC \_\_\_\_\_

No. AZ \_\_\_\_\_

Tema: \_\_\_\_\_

Peticionario: \_\_\_\_\_

Acción:

Insumo Proceso Auditor-Hallazgo Fiscal, Administrativo, penal y disciplinario	
Indagación preliminar	
Visita Técnica	
Tipo de Acción Ciudadana	
Pronunciamiento	
Función de Advertencia	
Otro	

Resultado y análisis de la acción:

---

---

---

**Firma Director**  
**FORMATO CÓDIGO: 2005001**



**ANEXO No. 2**

**PLANILLA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

**DERECHOS DE PETICION**

**AÑO  
SEGUIMIENTO CON CORTE A  
DEPENDENCIA**

N° de prden	N. DPC	NUMERO RADICACION	FECHA RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	NOMBRES Y APELLIDOS	PRETENSION	SUJETO DE CONTROL/LOCALIDAD	TRASLADO POR COMPETENCIA	RESPUESTA A PETICIONARIO Y/O ACCIONES	FECHA ÚLTIMA RESPUESTA	PARA INSUMO	ESTADO	OBSERVACIONES

**FORMATO CÓDIGO: 2005002**

ANEXO No. 3

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.		DE:
LOCALIDAD:		BARRIO:	
DIRECCIÓN:		TELÉFONO:	
ORGANIZACIÓN SOCIAL:			

ENTIDAD A LA CUAL VA DIRIGIDA LA QUEJA:

APRECIADO CIUDADANO

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

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

**Narración de los hechos**

Area for the narration of facts, consisting of a large rectangular box with horizontal lines. A large, diagonal watermark reading "OBSOLETO" is overlaid on this area.

Presentó Soportes: Si  No

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL PETICIONARIO**

\_\_\_\_\_  
**RECIBIDO POR:**

**FORMATO CÓDIGO: 2005003**

## ANEXO No. 4 MODELO DE EDICTO

### EDICTO

DPC – (Número que corresponda)

El suscrito Director \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_ para que sean tenidas en cuenta dentro de los planes de auditoría de \_\_\_\_\_. (Aplica cuando es competencia de la entidad).

En cuanto a otras denuncias contenidas en el DPC \_\_\_\_\_, 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. (Aplica cuando es competencia de otras entidades).

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

JAIME ARTURO BAUTISTA

El presente edicto se fija en lugar visible de la (dependencia) 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.

HECTOR TAMAYO  
Secretario ad-hoc

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

Copia: Centro de Atención al Ciudadano.

FORMATO CÓDIGO: 2005004