

Fecha: 23 DE SEPTIEMBRE DE 2013

Aprobó elaboración o modificación	Revisión técnica
Firma:	Firma:
Nombre: Gabriel Alejandro Guzmán Useche	Nombre: Bernardo Herrera Herrera
Cargo: Auxiliar. Director Técnico de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Cargo: Director Técnico de Planeación.

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

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

3. BASE LEGAL:

Ver Normograma.

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.

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

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Página 3 de 44
		Código documento:02001
		Código formato: 01002002
		Versión: 6.0

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, instaurado ante la Contraloría de Bogotá D.C.

Derecho de petición: facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para presentar peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, dentro de los términos previstos en la ley, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de de la C.P. sin que sea necesario invocarlo.

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

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

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

Desistimiento: acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito. Cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, lapso en el cual se suspenderá el término para decidir. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Página 4 de 44
		Código documento:02001
		Código formato: 01002002
		Versión: 6.0

cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual¹.

Daño Patrimonial al Estado: menoscabo, disminución, perjuicio detrimento, pérdida o deterioro de los bienes o recursos públicos, deterioro, pérdida o destrucción parcial del patrimonio público, producida por una gestión fiscal antieconómica, ineficaz, ineficiente, importuna, que en términos generales, no se aplique al cumplimiento de los cometidos y de los fines esenciales del Estado.

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

Hoja de ruta: documento que permite hacer la trazabilidad de la radicación de la petición.

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

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

Oficinas Externas: se entiende por Oficinas externas las que se encuentran ubicadas fuera del Edificio Central de la Entidad (Gerencias de Localidades, Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica y Archivo Central).

Peticiones análogas: Se presenta cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página Web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Plazo: periodo de tiempo futuro y cierto dentro del cual se debe dar respuesta al peticionario.

Proferir: emitir actuaciones de diferente índole.

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

El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 17.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Página 5 de 44
		Código documento:02001
		Código formato: 01002002
		Versión: 6.0

reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

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). Las contenidas en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Reserva: tendrán carácter de reservado la información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley y en especial los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales, entre otras.

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

Sistema PQR : aplicativo diseñado para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., el cual permite registrar los diferentes

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Página 6 de 44
		Código documento:02001
		Código formato: 01002002
		Versión: 6.0

tramites a los derechos de petición por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.

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

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: toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, petición de información y expedición de copias es de diez (10) días y para peticiones de consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguiente a su recepción. Para peticiones entre autoridades es de diez (10) días, para concejales y ediles de diez (10) días, las de carácter preferencial hechas por Congresistas, y periodistas es de cinco (5) días.

Por excepción, si no es posible resolver la petición dentro del término, se debe informar de inmediato o antes del vencimiento del plazo, expresando las razones y el plazo razonable, que no puede exceder del doble original.

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.

OBSOLETO

5. ANEXOS:

Anexo 1. Formato resultado de las acciones en desarrollo de un DPC.

Anexo 2. Planilla de control y monitoreo dependencias.

Anexo: 3 Formato derecho de petición verbal.

Anexo 4. Formato de Aviso de direccionamiento – AZ.

Anexo 5. Formato de Aviso de respuesta de un DPC – AZ.

Anexo 6. Encuesta de Percepción del Servicio.

OBSOLETO

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

6.1. Radicación y Asignación Derechos de Petición (*ESTADO DPC RADICADO SISTEMA-PQR*).

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
Radicación				
1	Profesional, Técnico, Secretario Funcionarios - del Centro de Atención al Ciudadano CAC y Gerencia de Localidades	Recepciona el Derecho de petición presentado ante la Entidad o la Localidad y radica en el Sistema PQR. (La entidad dará estricto cumplimiento a lo estipulado en los artículos 20 del CPACA y 12 y 13 del Decreto 019 de 2012 - Atención prioritaria de peticiones).		<p>Observación: La radicación del Derecho de petición deberá efectuarse el mismo día de su recibo. (En el evento en que la recepción corresponda a un día festivo, ésta se efectuará el día hábil siguiente).</p> <p>En caso que la petición sea una queja sobre conductas disciplinables de los servidores públicos de la Contraloría de Bogotá D. C, será radicado mediante el proceso de comunicaciones recibidas internas, con el fin de ser remitido a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, para lo de la competencia establecida en la ley 734 de 2002. (Oficina competente para dar respuesta al peticionario).</p> <p>En el evento de que un derecho de petición sea instaurado ante la Auditoria Fiscal, este debe ser radicado por la Oficina de Radicación y Correspondencia, para su correspondiente</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
				<p>trámite.</p> <p>Cuando se recepciona un DPC por parte de los equipos auditores ó en el desarrollo de cualquier acción ciudadana, o a través del correo institucional, deberán ser remitidos al CAC para su legalización y trámite.</p>
2	<p>Profesional, Técnico, Secretario Funcionarios - del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerencia de Localidades</p>	<p>Escanea el derecho de petición junto con los soportes adjuntados por el peticionario.</p> <p>Registra la información necesaria en el Sistema PQR.</p>		<p>Observación.</p> <p>Al ciudadano se le debe entregar el radicado con el consecutivo que arroja el sistema PQR para el respectivo seguimiento y control.</p>
3	<p>Profesional, Técnico, Secretario Gerente de Localidad.</p>	<p>Remite la documentación original del derecho de petición al archivo ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano².</p>		<p>Observación.</p> <p>Si el punto de radicación es una Gerencia de Localidad, se debe remitir el original del derecho de Petición junto con los soportes, dentro de los tres días hábiles siguientes a su recibo.</p>

² 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
Tramite de asignación de un Derecho de Petición				
4	Profesional, Funcionarios - del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerencia de Localidades	<p>Valora y determina la competencia o no de la entidad para dar respuesta al derecho de petición.</p> <p>Si es competencia continúa con el numeral 6.2.</p> <p>Si el tema es competencia de la Entidad, pero la información no es clara, ni suficiente para continuar el tramite, continua con el numeral 6.5 “Trámite de Solicitud de información Adicional”</p> <p>Si no es competencia continua con las actividades del numeral 6.3 “Trámite DPC no competencia de la entidad”.</p>		<p>Punto de control</p> <p>En el caso que la petición sea recibida en una Gerencia de Localidad y no sea de su competencia, deberá recepcionar y realizar el trámite en el aplicativo PQR, direccionándola a la dependencia competente, legalizando su trámite mediante la firma de los memorandos de direccionamiento y allegando el original de la petición a la dependencia encargada del trámite correspondiente.</p> <p>Si el contenido de la petición se refiere a reserva de información, se dará cumplimiento a lo previsto en el artículo 24 25 y 26 del CPACA y según el caso procederá a realizar rechazo motivado de acuerdo a las disposiciones legales y deberá notificar al peticionario.</p>
5	Profesional, Técnico, Secretario Funcionarios - del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerencia de Localidades	Direcciona la petición a través del Sistema PQR, utilizando la plantilla respectiva, teniendo en cuenta la (s) competencia (s) de las dependencias (s) que se encargarán) de dar trámite al derecho de	Aplicativo Sigepro-PQR	<p>Observación.</p> <p>Entendiéndose recibida la petición vía Sigepro-PQR para iniciar su trámite. Únicamente se allegará en forma física la petición a la dependencia</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		petición.		competente del trámite, cuando el número de folios sea considerable, o en aquellos casos en que la dependencia solicite copia del original al CAC.
6	Director (a) de Apoyo al Despacho	Informa mediante memorando(s) a la(s) dependencia(s) competente(s) en el trámite, indicando el término legal de la respuesta, para lo cual se utiliza la plantilla establecida en el Sistema PQR.	Memorando (s) de direccionamiento	<p>Punto de control. Verifica que el término máximo de respuesta a las peticiones, se coherente con el determinado en las definiciones de este procedimiento, las cuales se encuentran establecidas en la parte correspondiente a definiciones al inicio de este procedimiento.</p> <p>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, para la respectiva revisión y aprobación.</p>
7	Profesional, Funcionarios - del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerencia de Localidades	Informa mediante oficio al peticionario, el trámite dado a la solicitud, indicándole el término de la respuesta, para lo cual utiliza la plantilla establecida e incorporada en el Sistema Sigepro-PQR.	Oficio al peticionario informando el trámite interno dado a su solicitud.	<p>Observación Cuando la petición es recibida en una Gerencia de Localidad, será el CAC el encargado de notificar el oficio al peticionario, informando el trámite de direccionamiento interno dado a su solicitud,</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
8	Auxiliar Administrativo, Técnico o Secretaria del Centro de Atención al Ciudadano	Imprime del Sistema la Hoja de Ruta de la Petición a efectos de seguimiento y control	Hoja de Ruta	Observación Para la impresión del documento se utilizaran los siguientes colores de acuerdo con la clasificación del peticionario; Concejales Amarillo, Ediles-Fucsia; Congresistas-Verde; Magistrado – Rojo y ciudadanos –A zul.
9	Auxiliar administrativo, Técnico o Secretaria del Centro de Atención al Ciudadano.	Organiza y apertura el expediente del derecho de petición, anexando la hoja de ruta, el original de la solicitud, los soportes adjuntados, el (los) memorando (s) de direccionamiento, el oficio de información sobre el trámite en el Sistema PQR.		
10	Auxiliar administrativo, Técnico o Secretaria del Centro de Atención al Ciudadano.	Entrega copia del memorando de direccionamiento objeto del derecho de petición a más tardar el día hábil siguiente a su recepción, a la (s) dependencia(s) encargada(s) de tramitar la respuesta, 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.	

6.2. Trámite DPC Competencia de la Entidad (Estado del DPC en el Sistema PQR –REPARTO).

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
Tramite de Respuesta al Peticionario de un DPC				
11	Directores Jefes de oficinas Gerencia de Localidades	Analiza la información suministrada y realiza el reparto al asesor, profesional ó técnico, según el tema a resolver.		<p>Observación. En caso de vacancia temporal o definitiva del Director o Jefe de Oficinas, Gerencias de Localidad, deberá delegar esta tarea a un funcionario, con la respectiva comunicación al CAC.</p> <p>Quando se trate de peticiones análogas presentadas por mas de diez ciudadanos de acuerdo a lo contemplado en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, en la página Web y entregara copias de las mismas a quienes la soliciten.</p>
12	Asesor, Profesional y/o Técnico Dependencia competente	Analiza si la información suministrada por el peticionario es suficientemente y clara para poder resolver la petición. De no ser clara la solicitud hecha por el peticionario, se remite al trámite solicitud de información adicional		<p>Observación. El análisis de la pretensión, NO debe ser superior a tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la misma, ya sea que se requiera solicitar claridad sobre el tema, o que la competencia sea de otra entidad o dependencia,</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		numeral relacionada en el numeral 6.5 (Solicitud de información adicional o aclaración de información).		<p>para lo cual le dará traslado inmediato. (En el evento de que el traslado corresponda a otra dependencia de la Entidad, se realizara por la opción de Redireccionamiento por el Aplicativo Sigepro-PQR)</p> <p>(En ningún momento se podrá devolver un DPC al CAC).</p>
13	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.		<p>Observación.</p> <p>Si el plazo para dar respuesta de fondo a la petición no es suficiente dada la complejidad del tema, a resolver, se remite al trámite para realizar ampliación de términos, numeral 6.6. (Solicitud de ampliación de términos)</p>
14	Asesor, Profesional y/o Técnico que el Director, Jefe de la Oficina o Gerencia de Localidad	<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.</p> <p>Si se requiere un trámite adicional del DPC continúa con las actividades 21 A 28</p>		<p>Observación.</p> <p>La respuesta directa es aquella que se puede dar sin necesidad de llevar a cabo una actuación, trabajo de campo, acción ciudadana, entre otras.</p> <p>Trámite adicional implica el desarrollo de las actuaciones entre otras como: incluir en desarrollo del proceso auditor, visita fiscal ó Acción Ciudadana; con el fin de aclarar los hechos objeto de la denuncia.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
15	Asesor, Profesional y/o Técnico que el Director, Jefe de la Oficina o Gerente De Localidades 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 el proyecto de respuesta al Director, Jefe de Oficina o Gerente de Localidad para su respectiva y firma, utilizando la plantilla establecida en el Sistema PQR.</p>		<p>Observación.</p> <p>Para el caso de los derechos de petición de información en la cual se requiere la expedición de fotocopias se hará por el medio más eficiente y su valor correrá a cargo del peticionario, de conformidad con lo establecido en la Resolución vigente que para tal efecto establezca la Entidad.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
16	Directores Jefes de oficinas Gerentes de Localidades	<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>Avala con su firma digital en el Sistema PQR el proyecto de respuesta, en el evento de ser aprobada.</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 la petición y que esté dentro los términos de ley.</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, remitiendo copia de la respuesta a la dependencia que realizó el mismo.</p> <p>En el evento que el DPC aborde temas de varias dependencias, se debe remitir la información a la dependencia encargada de consolidar la respuesta al peticionario (Ver memorando de direccionamiento).</p>
17	Profesional, Técnico o Secretaria de la dependencia que resuelve	Entrega a la Oficina de Radicación el oficio de respuesta dirigido al peticionario junto con los soportes.		<p>Punto de Control. Una vez radicada la respuesta al peticionario, debe ser escaneada e incorporada en tiempo real en el Sistema PQR.</p>
18	Auxiliar Administrativo o Técnico de la Oficina de Radicación	Envía la respuesta al peticionario y remite copia de la notificación de correo certificado al CAC.	Copia de la notificación	

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
19	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 la Dependencia	Observación. La remisión debe efectuarse quincenalmente al CAC.
20	Profesional o Técnico Secretario del Centro de Atención al Ciudadano	<p>Recibe y verifica la relación de soportes del trámite dado al derecho de petición por la dependencia que resuelve y entrega su recibido.</p> <p>Procede a entregar al funcionario del CAC, responsable del archivo de los documentos en el expediente respectivo.</p>		
Tramite Adicional de Un DPC – Sectoriales				
21	Directores Sectoriales	<p>Determina la (s) actuación (es) a desarrollarse para la valoración de los hechos.</p> <p>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.</p>		<p>Observación.</p> <p>De considerarlo necesario, podrán solicitar ampliación de términos de acuerdo al numeral 6.6 de este procedimiento.</p> <p>Las acciones ciudadanas están normadas en el Procedimiento para el ejercicio del Control Social a la Gestión Pública.</p> <p>La respuesta al peticionario debe ser producto del desarrollo de cada uno de los pasos de este numeral y no se entenderá como</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		<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 puede incluir,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Las actuaciones adelantadas para la verificación de los hechos. 2) Los resultados obtenidos <p>Actividades a ejecutar, tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Solicita la información necesaria a cada una de las entidades y/o dependencias para dar respuesta al derecho de petición. b) Realizar visita fiscal. c) Incluir la petición dentro del proceso auditor. d) Realizar la acción ciudadana que corresponda, definiendo la misma. 		<p>respuesta definitiva, hasta tanto no se informe el resultado final de las mismas.</p> <p>No se asumirá como una respuesta de fondo ni definitiva, la inclusión del DPC como insumo del proceso auditor., solamente se entenderá como definitivo la solución de la petición.</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		Entrega a la Oficina de Radicación el oficio de respuesta dirigido al peticionario.		
22	Directores Sectoriales	Designa los funcionarios que desarrollarán las actuaciones determinadas para dar respuesta de fondo el DPC.	Memorando de Asignación	
23	Asesor ó Profesional de la Dependencia que resuelve	<p>Ejecuta la actuación determinada, proyecta la respuesta con base en los papeles de trabajo debidamente signados y referenciados, los cuales constituyen soporte técnico y jurídico del proyecto de respuesta.</p> <p>Presenta proyecto de respuesta al Director ó Jefe de Oficina, para su respectiva revisión o firma.</p> <p>Diligencia el Anexo No. 1 Resultado de las acciones en desarrollo del DPC, de acuerdo con la respuesta dada al DPC.</p>		<p>Observación. Establece si el DPC va a ser incluido en uno de los procesos auditores a adelantarse, indicando fecha de inicio y de terminación de acuerdo al PAD, para lo cual informará al peticionario que la respuesta final se dará una vez concluya la verificación del tema por parte de los auditores.</p> <p>La respuesta al peticionario debe ser oportuna, no debe esperarse hasta la entrega del informe final, debe darse una vez verificados los hechos y sus resultados en desarrollo del proceso auditor.</p>
24	Directores Sectoriales-Gerentes de Localidades	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.	Oficio de respuesta parcial o definitiva.	<p>Punto de control: Verifica que se esté dando respuesta de fondo al peticionario del tema objeto de su petición, evitando dar como respuesta al peticionario la invitación a consultar el informe de Auditoria en la página</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		Registra firma digital en el Sistema PQR, en el evento de ser la respuesta.		Web de la Entidad
25	Profesional, Técnico o Secretaria de la Dependencia que resuelve	Remite la respuesta 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.		Observación. Una vez obtenida la respuesta al peticionario, debe ser escaneada, tramitada o asociada en tiempo real en el Modulo Sistema PQR.
26	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.	Observación. La remisión debe efectuarse quincenalmente al CAC.
27	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 funcionario del CAC responsable del archivo, para el archivo de los documentos en el expediente respectivo.		
28	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		Observación: La remisión debe efectuarse dentro de los 10 días siguientes a la terminación del semestre (Junio y Diciembre de cada Vigencia).

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		<p>los resultados de cada ciclo de auditoria y lo remite al Centro de Atención al Ciudadano.</p> <p>El Coordinador del Centro de Atención al Ciudadano consolida este informe y evalúa el resultado arrojado y presentará informe para el conocimiento de la Alta Dirección, en sus decisiones de retroalimentación del cliente.</p>		
Seguimiento y Monitoreo de las Dependencias				
29	Directores Jefes de Oficina Gerentes de Localidades	Asigna funcionario responsable de efectuar seguimiento y monitoreo permanente a los PQR.		
30	Asesor, Profesional o Técnico de la Dependencia que resuelve	<p>Realiza monitoreo y seguimiento semanal a los PQR de acuerdo con lo establecido en el Anexo 2 "Planilla de seguimiento y control".</p> <p>Presenta informe de seguimiento al Director, Jefe de Oficina o Gerente de Localidad.</p>		
Seguimiento y Monitoreo en el Centro de Atención al Ciudadano				
31	Profesional COORDINADOR o funcionarios del CAC	Realiza seguimiento a la Oportunidad de las respuestas en el Sistema PQR.	Informe semanal de seguimiento	<p>Punto de control: Remite el reporte semanal de las peticiones a vencerse a las Dependencias y hará seguimiento a las fechas de respuesta definitiva y recordarán la fecha máxima (vía Outlook).</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
32	Profesional Coordinador o funcionarios del CAC	Realiza monitoreo y seguimiento al archivo físico o 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.		Punto de Control. La revisión se efectuará tanto en la copia física como en el sistema. En caso de requerir a las dependencias se informara vía Outlook y telefónicamente.
33	Profesional Coordinador o 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		
34	Profesional Coordinador CAC	Realiza medición de satisfacción del cliente de una muestra de los derechos de petición.	Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes-	

6.3. Tramite DPC - No competencia de la Entidad (ESTADO DPC SISTEMA –PQR / NO COMPETE).

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
35	Profesional Técnico -Funcionario del Centro de Atención al Ciudadano - Gerente de Localidad	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.	Observación. En el caso de traslado por competencia a la Personería o Fiscalía General de la Nación, el oficio deberá especificar la presunción de incidencia penal y/o disciplinaria y deberá explicarse al peticionario que el resultado de ese

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
				traslado le será informado por la entidad competente.
36	Profesional Técnico Funcionarios Centro de Atención al Ciudadano	Envía original del DPC a la entidad competente, dejando copia del mismo para el archivo en el respectivo expediente.		
37	Técnico Auxiliar 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.	Observación. 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 seguimiento y control por parte del CAC debe allegarse copia del radicado en la Entidad competente.
38	Auxiliar Administrativo o Técnico Radicación.	Entrega copia de la respuesta debidamente radicada al Centro de Atención al Ciudadano		
39	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.		

6.4. Tramite para Rechazar un DPC (ESTADO DPC SISTEMA PQR/ RECHAZADO).

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
40	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 la entidad, no continuando su trámite e informando en tal sentido al interesado. Genera el oficio de rechazo en las plantilla establecida en el Sigepro PQR Finaliza la actividad en el Sistema PQR con el oficio de rechazo al peticionario.	Oficio de rechazo al peticionario.	Observación: En los casos en que sea pertinente, se dará aplicación a lo establecido en el artículo 25 y 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Rechazo de las peticiones de información por motivo de Reserva).
41	Técnico Auxiliar Funcionarios del Centro de Atención al Ciudadano	Archiva en el expediente la siguiente información: a. Petición y soportes. b. Oficio de rechazo.		

6.5. Tramite de Solicitud de Información Adicional (ESTADO DPC / SISTEMA/DESISTIMIENTO)

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
42	Directores Jefes de oficinas Gerente de Localidad	Requiere al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complemente la información en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en		Observación. Esta actividad aplica en el evento de que la petición esté incompleta. (Artículo 17 del CPACA).

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		<p>que el interesado aporte los documentos requeridos comenzará a correr los términos para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p>		
43	Directores, Jefes de oficinas- Gerencia de Localidad-	<p>Elabora oficio al peticionario decretando el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procederá recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.</p>	<p>Oficio de desistimiento al peticionario.</p> <p>Oficio del peticionario desistiendo de la petición.</p>	<p>Observación.</p> <p>Esta actividad aplica en el evento en que venzan los términos establecidos en el artículo 17 del CPACA.</p> <p>Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. (Art. 18 del CPACA).</p>

6.6. Tramite para realizar ampliación de términos. Estado DPC SISTEMA / Solicitud Ampliación de Términos)

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
44	Directores Jefes de Oficinas Gerente de Localidad	<p>Solicita al Director de Apoyo al Despacho dentro de los tres (3) días antes de su vencimiento, la ampliación de términos,</p>	<p>Memorando de solicitud de ampliación de términos.</p>	<p>Observación.</p> <p>En el evento en que sea necesaria la complementación de información, práctica de pruebas, concepto</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		explicando en forma clara y detallada las razones técnicas y jurídicas, por las cuales no puede resolver o dar respuesta a la petición.		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).
45	Profesional 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>	Memorando (virtual) de aceptación o de rechazo de ampliación de términos.	Observación. Si aprueba la solicitud, se amplía el término de respuesta en el sistema PQR.
46	Directores Jefes de oficinas Gerente de Localidad	<p>Informa sobre la ampliación de términos, al petionario por escrito antes del vencimiento del término máximo previsto en el presente procedimiento para su contestación.</p> <p>Genera la Plantilla para el petionario en el sistema PQR</p> <p>Entrega a la Oficina de Radicación el oficio enviado al petionario.</p>	Oficio al petionario	Observación. En todo caso, se entenderá que el término total para la realización de la respectiva contestación no podrá exceder del doble de término inicialmente previsto, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
47	Auxiliar Administrativo o	Envía el oficio al petionario y remite		

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
	Técnico de la Oficina de Radicación	copia del recibido al Centro de Atención al Ciudadano.		
48	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 a entregar al funcionario responsable del archivo del CAC, copias duras en el expediente del DPC.</p>		

6.7. Tramite de peticiones anónimas.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
49	Directores Jefes de Oficina Gerencias de Localidad	<p>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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Notifica la respuesta mediante AVISO con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en un lugar</p>	<p>Sistema PQR.</p> <p>Aviso.</p>	<p>Se entenderán por peticiones Anónimas también las informaciones periodísticas remitidas por la Oficina Asesora de Comunicaciones en el monitoreo diario.</p> <p>Se entenderá también por Notificación por Aviso cuando no se pudiera hacer la notificación personal, esta se hará por medio de AVISO a la dirección, al numero de FAX o al correo electrónico que figure en el expediente, de conformidad con lo establecido en el artículo</p>

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		<p>público de la respectiva dependencia por el término de cinco (5) días y en la pagina web de la Entidad, con la advertencia de que la notificación quedará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del AVISO</p> <p>Para el trámite de las peticiones anónimas se hará de acuerdo a las actividades 6.1 y 6.6 del procedimiento.</p>		<p>69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>El Aviso de Notificación del DPC y copia íntegra del acto administrativo deberá ser radicado vía Sigepro con la firma digital del responsable. El Secretaria Ad-Hoc solamente firmará a mano alzada el Aviso cuando sea desfijado.</p> <p>Ver formato Anexo No 5.</p>
50	Directores-Jefes de Oficina Gerencias de Localidad	<p>Allega el aviso en formato PDF junto con la copia íntegra del acto administrativo que resuelve la pretensión, al correo del CAC (cac@mailcontraloriadebogota.gov.co), el día antes de su vencimiento (4:00 p.m.), con el fin de que el CAC lo pueda publicar al día hábil siguiente (8:00 a.m.).</p>		<p>Observación: La publicación del Aviso en la página Web de la Entidad, será administrada por el CAC de conformidad con lo establecido en el art. 69 del CPACA.</p> <p>El aviso debe estar debidamente escaneado y radicado en SIGESPRO.</p>
51	Profesional o técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	<p>Recibe el correo y procede a publicarlo por el término de cinco (5) días (art. 69 del CPACA).</p> <p>Desfija el aviso una vez cumplidos los términos de publicación.</p>	Aviso de Notificación –Acto administrativo	

6.8. Tramite de peticiones formuladas verbalmente.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
Recepción DPC en el Centro de Atención al Ciudadano.				
52		Atienden la recepción de solicitudes que formulen verbalmente los ciudadanos ante la Contraloría de Bogotá D. C., en ejercicio del derecho de petición.		
53	Profesional Centro de Atención al Ciudadano.	Escucha, orienta e informa al peticionario sobre las pretensiones formuladas y la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.		Observación: De conformidad con lo estipulado en el Art.14 el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
54		Diligencia el formato de derecho de petición verbal (ver anexo 3), 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.	
55	Profesional Centro de Atención al Ciudadano.	Continúa con las actividades del numeral 6.1 Radicación y asignación derecho de petición.		
56	Profesional 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 de Participación Ciudadana.		
57	Profesional Centro de Atención al Ciudadano.	Recibe la evaluación contestada por el ciudadano.		

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
Recepción en oficinas locales y/o puntos de atención en Supercades.				
58	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.		
59	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. De conformidad con las actividades 6.1 de este procedimiento.	Formato de derecho de petición verbal.	Observación: 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.
69	Gerente de Localidad	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 6.1 radicación y asignación derechos de petición.	Sistema PQR	

6.9. Tramite de Peticiones Formuladas a Través de diferentes medios

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
Formulado a través de medio de comunicación masivo (Programa de Radio, televisión ó Audiencia Pública)				
60	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 pertinente 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				
61	Auxiliar administrativo y técnico de la Oficina de Radicación.	Entrega la petición allegada a través de correo certificado al Centro de Atención al Ciudadano para el trámite respectivo.	Planilla de distribución de comunicacion es oficiales	Observación. Artículo 25 del Decreto Ley 2150 de 1995; modificado por el art. 10 de la Ley 962 de 2005.
62	Profesionales del Centro de Atención al Ciudadano.	Continúa con el numeral 6.1 "Radicación, asignación de un Derecho de Petición".		
Formulado a través de Correo Electrónico o Página WEB				
63	Profesionales del Centro de Atención al Ciudadano.	Monitorea diariamente las denuncias presentadas a través de la Página Web -link "Ventanilla Virtual -Modulo Derechos de Petición -PQR".		Observación: En caso en que el peticionario únicamente suministre el correo electrónico, será por

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
		Continúa con las actividades del numeral 6.1 "Radicación y Asignación del Derecho de Petición".		este mismo medio que se allegue respuesta. El trámite deberá realizarse dentro del día hábil siguiente a su radicación.
Formulado a través de línea Telefónica.				
64	Profesional Centro de Atención al Ciudadano y Funcionarios Oficinas Locales.	Atienden, escucha, orientan e informar al ciudadano avocando el conocimiento sobre aquellos asuntos que sean o no de competencia de la entidad, diligenciando el formato de derecho de petición verbal (ver anexo 2). Continúa con la actividad 2 del numeral 6.1 "Radicación y asignación Derechos de Petición".		Observación: En ningún caso, la solicitud de información vía telefónica, significará el ejercicio del derecho de petición en los términos establecidos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

6.10. Otros aspectos relacionados con derechos de Petición

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
Desatención de las peticiones				
65	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.		Observación: 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

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
				los principios consagrados en el artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de Contencioso Administrativo y los términos para resolver o contestar de fondo.
66	Jefe de la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios y Profesional o universitario	Aplica procedimiento ordinario para el trámite del proceso disciplinario.		

6.11. Trámite Copias de Derechos de Petición (AZ) Estado DPC/ SISTEMA PQR: COPIA DE DPC/RADICADO

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
67	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano.	<p>Recepiona y radica en el Sistema PQR el Derecho de petición presentado ante la Entidad o la Localidad.</p> <p>Direcciona al día siguiente de su radicación, vía sistema PQR las copias escaneadas de 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 6.1 de este procedimiento.</p>	Memorando de direccionamiento.	Observación: Cuando a la Contraloría de Bogotá D. C. lleguen copias de derechos de petición que hubieren sido elevados frente a otras autoridades

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTO DE CONTROL/OBSERVACIONES
68	Profesional Técnico o Secretaria del Centro de Atención al Ciudadano.	Asigna copia del derecho de petición (AZ) en el sistema PQR como identificación de la copia del derecho de petición formulado ante otros organismos estatales.	Memorando de direccionamiento.	
69	Profesional, 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.	Oficio peticionario	Observación: Diligencia el Anexo 1 y allega al CAC
70	Profesional, Técnico de la dependencia que avoca conocimiento del AZ	Genera la respuesta en el aplicativo PQR frente a la AZ, remitiendo copia al Centro de Atención al Ciudadano.		
71	Profesional, Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Recibirá el trámite dado a la AZ, procediendo a realizar el respectivo archivo.		

OBSERVACIONES

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

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, diríjase primero a la Oficina de Quejas y Reclamos de la empresa de servicios públicos domiciliarios que sea objeto del reclamo.

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

Narración de los hechos

Area for the narration of facts, consisting of a large rectangular box with horizontal lines for writing. A large, semi-transparent watermark reading 'OBSOLETO' is overlaid diagonally across the page.

Presentó Soportes: Si No

FIRMA DEL PETICIONARIO

RECIBIDO POR:

**ANEXO No. 4
NOTIFICACIÓN POR AVISO DIRECCIONAMIENTO DPC - AZ**

AVISO

DPC – (Número que corresponda)

Radicado con No. xxxxxxx del de xxxxxx 2013

El suscrito Director de Apoyo al Despacho de la Contraloría de Bogotá D. C. hace saber: que una vez valorado el contenido de la petición elevada por ANONIMO, en virtud del cual solicita se adelante una investigación a la contratación que viene adelantando la Secretaría de xxxxxxxxxxxx, se determinó correr traslado a la Dirección de xxxxxxxx de esta Entidad, para que avoque su conocimiento y lo resuelva dentro de la oportunidad legal de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativa y la **Resolución Reglamentaria No. XXXXXX?**

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

NOMBRE Y FIRMA DEL DEL DIRECTOR

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

Nombre y Firma
Secretario ad-hoc

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

Copia: Centro de Atención al Ciudadano.

**ANEXO No. 5
NOTIFICACIÓN POR AVISO RESPUESTA AL DPC - AZ**

AVISO

DPC – (Número que corresponda)

Radicado con No. xxxxxxx del de xxxxxxx 2xxx

La suscrita Directora de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en virtud de lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, la cual determina que “Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso público de la respectiva entidad, por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerara surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso “Se procede a notificar por aviso a la señor (a) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, la comunicación por medio del cual se dio respuesta al DPC No.xxxxxx, radicada con el No. xxxxxxxx de fecha xxxxxxxx, suscrita por la doctora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en su condición de Directora del Sector xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx de la Contraloría de Bogotá, toda vez que el peticionario es anónimo.

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

NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR

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

Nombre y Firma
Secretario ad-hoc

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

Copia: Centro de Atención al Ciudadano.

ANEXO No. 6
ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

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 _____

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.

OBSOLETO

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	No. Del acto administrativo que lo adopta y fecha	Naturaleza del cambio
1.0	R. R. 018 del 29 - 04 - 02 y R. R. 016 del 13 - 03 - 03	Incorporación de las resoluciones reglamentarias vigentes en la base legal. Inclusión de los registros: Respuestas DPC, informes mensuales de PQR, actas de observatorio de PQR. Cambio de nombre de los dos (2) diagramas de flujo del procedimiento así: Flujograma para la recepción y trámite de derechos de petición en las direcciones y oficinas asesoras de la Contraloría. Flujograma para la recepción y trámite de derechos de petición en las Dirección Sector Desarrollo Local y Participación Ciudadana y localidades. Adición, supresión y reorganización de las actividades en los dos (2) flujogramas del procedimiento. Modificación del modo verbal en las actividades de los flujogramas adecuándolo en tercera persona y ajustes de redacción y ortografía. Modificación del formato DPC (Anexo No. 1).
2.0	R. R. 049 del 30 – 09 del 2003 y R. R. 052 del 27 de 10 del 2003	Se modifica totalmente el procedimiento, en razón a la puesta en marcha del sistema DPC y con el fin de unificar en un sólo documento lo relacionado con el tema.
3.0	R.R. 031 de julio de 2005	Se articula el sistema PQR con el SIGESPRO. Se modifican los responsables de las actividades teniendo en cuenta la creación del Centro de Atención al Ciudadano mediante Resolución Reglamentaria 019 de julio 28 de 2009 así como las modificaciones plasmadas en el Acuerdo 361 de 2009 “Por el cual se organiza la Contraloría de Bogotá D.C., se determinan las funciones por dependencias, se fijan los principios generales inherentes a su organización y funcionamiento y se dictan otras disposiciones”. Se amplía el término a 10 días para resolver las peticiones de los Concejales de la ciudad. Se incluye un formato de encuesta de satisfacción del servicio prestado para ser aplicado a los ciudadanos que acudan directamente al Centro de Atención al Ciudadano para presentar el DPC.
4.0	R.R. 010 de Abril 12 de 2010	Se modifica el procedimiento estableciendo actividades de seguimiento y monitoreo a los DPC. Se incluye la Hoja de ruta. Se elimina la encuesta de satisfacción de servicio prestado. Se incorpora Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.

Versión	No. Del acto administrativo que lo adopta y fecha	Naturaleza del cambio
5.0	R.R. 011 de marzo 31 de 2011	<p>El procedimiento cambió a versión 6.0.</p> <p>El Procedimiento se ajustó de acuerdo con lo establecido en la Resolución Reglamentaria No. 020 de mayo 09 de 2013, mediante la cual se adoptó la versión 11.0 del Manual del Sistema Integrado de Gestión, en el cual se formaliza el nuevo mapa de procesos de la entidad, en consecuencia modificar el código del procedimiento por 02001.</p> <p>Se ajustó el alcance del procedimiento así: “El procedimiento inicia con la recepción del derecho de petición presentado ante la Entidad o la Localidad y posterior radicación en el Sistema PQR y termina con la recepción del trámite dado a la AZ, procediendo a realizar el archivo respectivo”.</p> <p>En base Legal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se suprimió el Decreto 01 de 1984 • Se suprimió: Resolución Reglamentaria No 022 del 01-ago-11 y Acuerdo 361 del 06-ene-09. • Adicionar la Ley 1437 del 18 de enero de 2011. • Adicionar: Ley 1474 de julio 12 de 2011 y Acuerdo 519 de diciembre 26 de 2012 • Adicionar El Decreto 019 de 2012. • Adicionar en el Decreto –Ley 2150 de 1995, modificado por el artículo 10 de la Ley 962 de 2005 <p>En Definiciones se complementaron las de Derecho de Petición, Desistimiento, Daño Patrimonial al Estado, Notificación, Notificación por Aviso, Reserva de la información y se actualizó la conformación de Oficinas Externas de la Entidad.</p> <p>En el Tiempo aproximado para Resolver la Petición, se incluyó el término para DPC entre autoridades el cual es de diez (10) días.</p> <p>Se incluyó el anexo No. 5 - Notificación por Aviso Respuesta Al DPC- AZ.</p> <p>En la descripción del procedimiento se ajustó las actividades, observaciones y puntos de control de acuerdo a lo contemplado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 4137 de 2011 y demás normas afines.</p>
6.0	R.R. 039 de octubre 23 de 2013	