

**“Por la cual se adopta la nueva versión del
Procedimiento para el Trámite y Recepción del
Derecho de Petición”**

EL CONTRALOR DE BOGOTÁ, D. C.
**En ejercicio de sus atribuciones constitucionales
y legales y en especial las conferidas en el
Acuerdo 658 de 2016, modificado parcialmente
por el Acuerdo 664 de 2017, expedidos por el
Concejo de Bogotá D.C. y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Artículo 269 de la Constitución Política de Colombia, es obligación de las autoridades, diseñar y aplicar en las entidades públicas, métodos y procedimientos de control interno, según la naturaleza de sus funciones, de conformidad con lo que disponga la ley. Así mismo, el artículo 270 (ibídem), establece que *“la ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”*.

Que en atención a los literales b) y l) del artículo 4 de la Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”*, se deben implementar como elementos del sistema de control interno institucional, la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos, así como, la simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Que la Ley 1437 de 2011, mediante la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su Título II, Capítulo I, desarrolla *“el Derecho de Petición ante Autoridades. Reglas generales”*.

Que la Ley 1474 de 2011 (*“Estatuto Anticorrupción”*), *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, establece, entre otras, las funciones de la Comisión Nacional para la Moralización, de la que hace parte la Contraloría General de la República, señalando en el literal i) del artículo 64, la de *“Promover el ejercicio consciente y responsable de la participación ciudadana y del control social sobre la gestión pública”*. Así mismo, en el artículo 65 decide que las Contralorías Distritales, hacen parte de la Comisión Regional de moralización. El artículo 73, ordena que cada entidad del orden municipal (entre otras), deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Finalmente mediante el artículo 129, se prescribe que la planeación

RESOLUCIÓN DE 2018

CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.

**Resolución Reglamentaria
Número 004
(Febrero 1 de 2018)**

estratégica de las entidades, se armonizará con las actividades que demanda la implantación del modelo estándar de control interno y el sistema de gestión de calidad en la gestión pública.

Que mediante Sentencia C-818 de 2011, la Corte Constitucional declaró inexecutable algunos artículos de la Ley 1437 de 2011, entre otros los artículos 13 al 33, frente a la regulación del derecho de petición, requiriéndose de la expedición de una Ley Estatutaria en virtud de lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 de la Constitución Política para derechos fundamentales.

Que dicha sentencia en el numeral 3° de la parte resolutoria, difirió los efectos de la declaratoria de inexecutable hasta el 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso, expidiera la ley estatutaria correspondiente.

Que el Decreto 019 de enero 10 de 2012, dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Que el Modelo Estándar de Control Interno - MECI, fue actualizado en la Contraloría de Bogotá D.C., mediante Resolución Reglamentaria No. 034 de Noviembre 05 de 2014 y contiene entre otros elementos de control del subsistema de control de gestión, los procedimientos, conformados por el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la Entidad. Además, establece los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

Que el Congreso de la República expidió la Ley Estatutaria No. 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

Que la Ley Estatutaria 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*, artículo 70, estableció el término para dar respuesta definitiva a las denuncias en el control fiscal.

Que la Resolución Reglamentaria No. 051 del 18 de agosto de 2015, *“Por medio de la cual se actualiza la organización del Centro de Atención al Ciudadano”*, establece en el literal h del artículo 3°: *“Velar por el estricto cumplimiento del procedimiento establecido por la Entidad para la Recepción y trámite de los derechos de petición según la normatividad relacionada”*.

Que el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del

Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que mediante Resolución Reglamentaria 048 de 2016, se adoptó por parte de esta Contraloría, la versión 7.0 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición.

Que el Concejo de Bogotá expidió el Acuerdo 658 de 2016, modificado por el Acuerdo No. 664 de 2017, por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D. C., señalando en su artículo 6° que: *“En ejercicio de su autonomía administrativa le corresponde a la Contraloría de Bogotá, D.C., definir todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones en armonía con los principios consagrados en la Constitución, las Leyes y en este Acuerdo”*.

En razón a lo expuesto, y teniendo en cuenta que la entidad debe asegurar la consonancia de sus procedimientos, conforme a la Norma ISO 9001:2015, se hace necesario actualizar el procedimiento establecido por la Contraloría de Bogotá D.C., para la recepción y trámite de derecho de petición.

Que en mérito de lo expuesto anteriormente,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la nueva versión del siguiente procedimiento:

No.	Documento / procedimiento	Versión	Código
1.	Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición	8.0	PPCCPI-04

ARTÍCULO SEGUNDO: Es responsabilidad de la Dirección de Planeación gestionar la simplificación, agilización y modernización de los procedimientos que se adoptan, para garantizar el mejoramiento de la gestión y del sistema que se implemente en la Entidad.

ARTÍCULO TERCERO: La Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, a partir de la plataforma tecnológica existente en la Entidad, brindará el apoyo técnico necesario para garantizar el adecuado uso del aplicativo diseñado para el control y manejo de los derechos de petición.

ARTÍCULO CUARTO. Es responsabilidad de los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficinas y Gerentes, velar por la administración, divulgación y mejoramiento del procedimiento adoptado.

ARTÍCULO QUINTO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución No. 048 del 28 de diciembre de 2016 *“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”*.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C., al primer (1) día del mes de febrero de dos mil dieciocho (2018).

JUAN CARLOS GRANADOS BECERRA

Contralor de Bogotá D.C.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 1 de 47

Aprobación		Revisión Técnica
Firma:		
Nombre:	MARIA ANAYME BARON DURAN	GRACE SMITH RODADO YATE
Cargo:	Directora Técnica	Directora Técnica
Dependencia:	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	Dirección de Planeación
R.R. No.	004	Fecha FEBRERO 1 DE 2018

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la recepción del derecho de petición presentado ante la Entidad 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:

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	04-jul-1991	Constitución Política de Colombia
Ley 57	05-jul-1985	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
Ley 5	17-jun-1992	Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.
Ley 87	29-nov-1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 190	06-jun-1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones, con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 734	05-feb-2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Ley 962	08-jul-2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
		administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1437	18-ene-2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474	12-jul-2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712	06-mar-2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755	30-jun-2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1757	06-jul-2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto Ley 1421	22-jul-1993	Estatuto Orgánico de Bogotá, artículo 69, numeral 11.
Decreto 2517	16-dic-1999	Por el cual se reglamenta la conformación de los Consejos Ciudadanos de Control de Gestión y de Resultados de la Inversión Pública, establecidos en el Capítulo II, artículo 4 de la Ley 508 del 29 de julio de 1999.
Decreto 295	26-jun-2005	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
Decreto 019	10-ene-2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 103	20-ene-2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1166	19-jul-2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Acuerdo 658	21-dic-2016	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0 Página 3 de 47

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 664	28-mar-2017	Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016 <i>“Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la Planta de Personal, y se dictan otras disposiciones”</i> .

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: todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, órganos autónomos e independientes del Estado y particulares cuando cumplen funciones públicas.

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 D.C., 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: toda petición presentada por la ciudadanía para que las autoridades manifiesten su parecer, dictamen, opinión o concepto acerca de materias propias de las actividades a su cargo.

Daño Patrimonial al Estado: lesión del patrimonio público representada en el menoscabo, disminución, perjuicio detrimento, pérdida o deterioro o uso indebido de los bienes o recursos públicos, o a los intereses patrimoniales del Estado, producida por una gestión fiscal antieconómica, ineficaz, ineficiente e inoportuna.

Denuncia: manifestación que hace una persona ante una autoridad competente para que conozca de la comisión de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación o sanción penal, disciplinaria, fiscal o administrativa.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 4 de 47

Denuncia – Definición en el control fiscal: la denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de servicios públicos, en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano. (Artículo 69 de la Ley Estatutaria 1757 del 06 de julio de 2015).

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: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el derecho de petición consagrado en el artículo 23 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.

La Contraloría de Bogotá D.C. dispondrá de los mecanismos de divulgación (página web, correo electrónico o cualquier medio idóneo para transferencia de datos) 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 información y 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.

Atención prioritaria: la entidad deberá dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental que se deban resolver para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, los cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0 Página 5 de 47

En la atención al público, se dará prelación a los niños, niñas y adolescentes, a las personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.

Desistimiento: acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite dentro de una determinada actuación. Puede ser expreso o tácito.

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

Notificación: acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profieren 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 Locales, Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica, Dirección de Participación Ciudadana y desarrollo Local y Archivo Central).

Petición análoga: solicitud que guarda similitud con otra. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Plazo: término establecido por la Ley para 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 reserva de los documentos que lleguen a conocer, en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0 Página 6 de 47

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: expresión verbal o escrita de insatisfacción de la ciudadanía ante las autoridades, por 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). En ningún caso se estimará incompleta una petición, por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la entidad.

Reserva: tendrán carácter de reservado, la información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley.

Respuesta de fondo: comunicación que profiere la Entidad al peticionario resolviendo su requerimiento de manera clara, precisa y oportuna. 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: la falta 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 trámites 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: plazo 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.

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.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 7 de 47

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

5.1. Radicación y Direcccionamiento de un Derecho de Petición

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
Radicación				
1	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerente de Localidad	Recepiona el Derecho de petición presentado ante la Entidad a través del CAC o Gerencia Local y radica en el Sistema PQR.	Sistema PQR.	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). Cuando se recepciona un DPC por parte de los equipos auditores o en el desarrollo de cualquier acción ciudadana, o a través del correo institucional, deberán ser remitidos al CAC para su legalización y trámite. En el evento de que un derecho de petición instaurado sea competencia de la Auditoría Fiscal, este debe ser radicado por la Oficina de Radicación y Correspondencia, para su respectivo trámite. 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.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
2	Profesional o Técnico, del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerente de Localidad	Escanea el derecho de petición junto con los soportes adjuntados por el peticionario. Registra la información necesaria en el Sistema PQR.		Observación Al ciudadano se le debe entregar el radicado con el consecutivo que arroja el sistema PQR, para el respectivo seguimiento y control.
3	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerencia de Localidades	Valora el contenido de la pretensión. (ver observación)		Observación. Si el tema es competencia de la entidad, continúa con el numeral 5.2 en Análisis de Pretensión (Trámite competencia de la Entidad) Si no es competencia de la entidad, continúa con las actividades del numeral 5.3 “Trámite DPC No competencia de la Entidad” . Si el tema es competencia de la Entidad, pero la información no es clara ni suficiente para continuar el trámite, continua con la actividad 5.5 “Trámite de solicitud de información Adicional” Si no corresponde a un derecho de petición, procederá a realizar Acta de Justificación de uso del DPC - AZ, para que quede constancia en la respectiva carpeta.
Direccionamiento				
4	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerencia de Localidades	Diligencia la plantilla de direccionamiento en el sistema PQR, indicando el término legal para dar respuesta.		Observación. Cuando existan fallas técnicas que impidan radicar y direccionar un derecho de petición, el reparto se realizará en forma manual, utilizando la planilla de correspondencia interna para que la

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 9 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				Dependencia correspondiente continúe el trámite. Una vez subsanados los inconvenientes técnicos, se deberá realizar el trámite de radicación y direccionamiento en el aplicativo Sistema PQR.
5	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerencia de Localidades	En el evento que el Derecho de Petición aborde temas de varias Dependencias de la entidad, desde el CAC o Gerencia se seleccionarán las dependencias competentes y realiza el direccionamiento de acuerdo al tema a resolver.	Comunicación oficial interna.	
6	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano – CAC y Gerencia de Localidades	Diligencia en el sistema PQR la plantilla de comunicación externa al peticionario informando el trámite dado a la solicitud y avanza el proceso, a la Dirección de Apoyo al Despacho para su aprobación.	Comunicación oficial externa.	
7	Director (a) de Apoyo al Despacho	Revisa y aprueba el (los) memorando(s) dirigido(s) a la(s) dependencia(s) competente(s) del trámite.		Punto de control. Si el(los) memorando(s) debe(n) ajustarse o modificarse, regresa a actividad 4.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
8	Director (a) de Apoyo al Despacho	Revisa, y aprueba la comunicación oficial externa dirigida al peticionario.		Observación. Si el(los) oficio(s) debe(n) ajustarse o modificarse, regresa a actividad 4.
9	Director (a) de Apoyo al Despacho	Firma el memorando de direccionamiento y la comunicación externa al peticionario y remite al Centro de Atención al Ciudadano para impresión de los documentos. (Vía Sistema PQR).		Observación. El proyecto de la respuesta que requiera de la firma del Contralor, Contralor Auxiliar, o Director de Apoyo al Despacho, se deberá remitir a esta última dependencia, dos (2) días hábiles antes de su vencimiento, para la respectiva revisión y aprobación. Cuando la petición es recibida en una Gerencia de Localidad, será el Gerente Local el encargado de notificar el oficio al peticionario, informando el trámite de direccionamiento interno dado a su solicitud.
10	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano–CAC y Gerencia de Localidades	Imprime del Sistema PQR los siguientes documentos y soportes de la Petición: Hoja de Ruta Memorandos internos Comunicación Externa para efectos de seguimiento y control	Hoja de Ruta. Comunicación oficial interna y comunicación oficial externa.	Observación Para la impresión del documento se utilizarán los siguientes colores de acuerdo con el tipo de peticionario: Concejales: Amarillo, Ediles-Lila; Congresistas: Verde; Magistrado: Rojo y Ciudadanos: Azul.
11	Auxiliar Administrativo o Técnico 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.	Anexo No. 1: Planilla de Recepción de Correspondencia Interna.	Observación. Entendiéndose asignada la petición vía Sistema-PQR para continuar su trámite, se allegará en forma física, a la dependencia competente, copia de la petición, únicamente cuando el número de folios sea considerable, o en aquellos casos en que expresamente se

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0 Página 11 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				solicite copia de los mismos al CAC.
12	Auxiliar Administrativo, Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Entrega en la Oficina de Radicación y Correspondencia, la comunicación externa dirigida al peticionario para ser remitida a través del correo certificado.	Anexo No. 2: Planilla Registro de Envío Correo Externo.	
13	Profesional, Técnico, o Gerente de Localidad.	Remite la documentación original del derecho de petición con los respectivos soportes al archivo ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano.		Punto de Control: Los soportes a que se refiere esta actividad son: Respuesta de la petición, el comprobante o prueba de entrega al peticionario, Aviso de Notificación, guía de correo, e-mail, y medios ópticos como CD, DVD y/o Memoria USB con su respectivo testigo. Observación. La Gerencia de Localidad, debe remitir el original del derecho de Petición junto con los soportes, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
14	Auxiliar Administrativo, Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Organiza y apertura el expediente del derecho de petición, anexando la hoja de ruta, el original de la petición, los soportes adjuntados, el (los) memorando(s) de direccionamiento, el oficio de información sobre el trámite en el Sistema PQR.		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 12 de 47

5.2. Trámite DPC competencia de la Entidad

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
Trámite de respuesta al peticionario				
15	Director Jefe de oficina Gerente de Localidad	Analiza la solicitud del peticionario y realiza el reparto al Subdirector, asesor, profesional o técnico, de acuerdo con el tema a resolver.		En caso de vacancia temporal o definitiva del Director, Jefe de Oficina o Gerente de Localidad, deberá delegar esta tarea a un funcionario, con la respectiva comunicación al CAC y a la Dirección de Tics. Si el contenido de la petición se refiere a información o documentos sometidos a reserva, se deberá dar aplicación a lo señalado en los artículos 24, 25 y 26 de la Ley 1755 de 2015, y según el caso se procederá a realizar rechazo motivado de acuerdo a las disposiciones legales y se deberá notificar al peticionario.
16	Subdirector Asesor, Profesional y/o Técnico Dependencia competente	Analiza si la información suministrada por el peticionario es suficiente y clara para resolver la Petición. De no ser clara la solicitud hecha por el peticionario, se remite al trámite solicitud de información adicional (numeral 5.6)		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 (En el evento de que el traslado corresponda a otra dependencia de la Entidad, se realizara por la opción de Redireccionamiento a través del Sistema PQR). (En ningún momento se podrá devolver un DPC al CAC).
17	Subdirector Asesor, Profesional y/o Técnico Dependencia competente	Verifica los plazos para dar respuesta a la solicitud del peticionario. Si el plazo para dar respuesta de fondo a la petición no es suficiente dada la complejidad del tema	Comunicación oficial interna de ampliación de términos (si aplica)	Observación. 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 5.7).

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		a resolver, se remite al trámite para solicitar ampliación de términos, numeral 5.7.		
18	Subdirector Asesor, Profesional y/o Técnico Dependencia competente	Resuelve lo de su competencia y remite mediante memorando a la dependencia que consolida la respuesta. La remisión debe hacerse al menos tres (3) días antes de la fecha de vencimiento del DPC, para contar con suficiente tiempo para proferir la respuesta definitiva al peticionario.	Comunicación oficial interna respuesta de Apoyo a DPC	Observación. Si el tema lo amerita podrá solicitar ampliación de términos a la Dependencia que consolida el DPC, explicando las razones técnicas y jurídicas de dicha solicitud, a fin de que ésta pueda hacer el trámite de solicitud ante la Dirección de Apoyo al Despacho.
19	Subdirector Asesor, Profesional y/o Técnico Dependencia competente	Examina si se puede dar una respuesta directa al DPC o requiere un trámite adicional. Si la información valorada es suficiente, se dará respuesta definitiva al peticionario.		Observación. La respuesta directa es aquella que se puede dar sin necesidad de llevar a cabo una actuación, trabajo de campo, acción ciudadana, entre otras. Trámite adicional implica el desarrollo de las actuaciones entre otras: incluir en desarrollo del proceso auditor, visita fiscal o Acción Ciudadana; con el fin de aclarar los hechos objeto de la denuncia.
20	Subdirector Asesor, Profesional y/o Técnico Dependencia competente	Compila la información requerida y proyecta la respuesta a partir de los lineamientos dados. Presenta el proyecto de respuesta al Director, Jefe de	Proyecto de Respuesta	Observación: Para el caso de los derechos de petición de información en los cuales 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

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 14 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		Oficina o Gerente de Localidad para su respectiva revisión y firma, utilizando la plantilla establecida en el Sistema PQR.		establezca la Entidad.
21	Director, Subdirector Jefe de Oficina Gerente de Localidad	Evalúa la petición y el proyecto de respuesta procediendo a rechazar o aprobar el proyecto de respuesta por escrito. Avala con su firma digital en el Sistema PQR el proyecto de respuesta, en el evento de ser aprobada.	Oficio de respuesta parcial o Definitiva	Punto de Control: Se debe dar respuesta de fondo al peticionario, utilizando un lenguaje claro y sencillo y respondiendo dentro de los términos de ley. Cuando se trate de DPC que deben ser firmados por el Señor Contralor, la Dependencia que proyecta la respuesta informa a la Dirección de Apoyo al Despacho. El derecho de petición suscrito por el representante legal de una entidad deberá ser respondido por el Director, Jefe de Oficina o Gerente de Localidad. Las demás solicitudes suscritas por otros funcionarios de entidades o por particulares podrán ser respondidas por el Director, Subdirector, Jefe de Oficina o Gerente de Localidad.
22	Subdirector, Gerente y/o Asesor, y/o Profesional de la Dependencia	Realiza la verificación de la dirección de notificación y los demás datos que permitirán el correcto envío de respuesta al peticionario y/o traslado a las Entidades competentes, a fin de evitar devoluciones por datos o direcciones erradas.	Aviso de Notificación, Respuesta al Peticionario, Registro de Devolución	Punto de control: En caso de que la comunicación remitida al peticionario sea devuelta por el correo certificado debido a información o datos erróneos por parte del peticionario, se deberá notificar mediante AVISO de los trámites surtidos, escaneando los soportes y la devolución del correo, en un solo archivo en formato PDF y remitiendo esta información al correo electrónico

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				cac@contraloriabogota.gov.co
23	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.		Punto de Control. Una vez radicada la respuesta al peticionario, debe ser escaneada e incorporada en tiempo real en el Sistema PQR. Verificar la correcta y oportuna incorporación de la información en el Sistema-PQR, cerciorándose del trámite de respuesta según el caso. En caso de que existan inconvenientes técnicos en los sistemas de información a la hora de radicar la respuesta al peticionario, deberá ser remitida a través de la oficina de Correspondencia y Radicación mediante planilla de correspondencia interna elaborada por cada Dependencia, a fin de cumplir con los términos de respuesta. Una vez subsanados los inconvenientes técnicos se deberá incorporar en el Sistema-PQR el trámite adelantado.
24	Auxiliar Administrativo o Técnico de la Oficina de Radicación	Envía la respuesta al peticionario y remite copia de la notificación de correo certificado a la Dependencia que originó la Comunicación Oficial Externa.	Copia de la notificación	

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0 Página 16 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
25	Profesional, Técnico o Secretaria 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.	Comunicación oficial interna: memorando con relación de soportes entregados, firmado por el Director o Jefe de la Dependencia	Punto de Control: Los soportes a que se refiere esta actividad son: Respuesta de la petición, el comprobante o prueba de entrega al peticionario, Aviso de Notificación, guía de correo, e-mail, y medios ópticos como CD, DVD y/o Memoria USB con su respectivo testigo. Observación: La remisión se debe efectuar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la finalización del respectivo trámite.
26	Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Recibe y verifica la relación de soportes del trámite dado al derecho de petición por la dependencia que resuelve y entrega su recibido. Procede a archivar los documentos en el expediente respectivo.		
Trámite DPC en Direcciones Sectoriales				
27	Director Sectorial	Evalúa y determina la competencia para la atención del DPC: Competencia: determinar la(s) actuación(es) a desarrollar : a) Trasladar al equipo auditor en el evento que se esté adelantando auditoria		Observación. En el evento que se decida trasladar al equipo de auditoria de regularidad y esta se encuentre en la etapa de informe, deberá activar otro tipo de actuación. Observación La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en la Ley 1755 de 2015, para la respuesta de las peticiones.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		de regularidad, de conformidad con la pretensión. Realizar auditoría de desempeño o visita fiscal. Solicitar la información necesaria Desarrollar las acciones ciudadanas previstas en el Proceso De Participación Ciudadana. Realizar, a través del Sistema PQR, el Re-direccionamiento correspondiente cuando NO SEA COMPETENCIA de la Sectorial.		Conforme a lo establecido en el parágrafo 1° del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, el proceso auditor dará respuesta definitiva a las denuncias en el control fiscal, durante los seis (6) meses posteriores a la radicación de la misma. Las acciones ciudadanas están normadas en el Procedimiento para el ejercicio del Control Social a la Gestión Pública.
28	Asesor o Profesional de la Dependencia que resuelve	Analiza el DPC y con base en la valoración de los hechos, 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.	Comunicación oficial externa	Observación. La respuesta al peticionario debe ser producto de las actuaciones adelantadas y no se entenderá dada la respuesta definitiva, hasta tanto no se informe el resultado final de las mismas. No se asumirá como una respuesta de fondo ni definitiva, la inclusión del DPC como insumo del proceso auditor, solamente se entenderá como definitivo resolver de fondo la petición. Si se considera necesario, la Dependencia evaluará la necesidad de solicitar ampliación de términos para dar respuesta.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 18 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				Si se considera necesario, la Dependencia evaluará la necesidad de solicitar ampliación de términos para dar respuesta de fondo al peticionario. (Numeral 5.6 de este procedimiento. (Solicitud de ampliación de términos).
29	Asesor o Profesional de la Dependencia que resuelve	Diligencia el Formato: Resultado de las acciones en desarrollo del DPC, de acuerdo con la respuesta proferida al DPC.	Anexo No. 3: Formato resultado de las acciones en desarrollo de un DPC-AZ.	El oficio informativo al peticionario debe explicar en lenguaje claro y sencillo, en qué consiste que el DPC sea incluido como insumo en uno de los procesos auditores e indicará, que la respuesta final se dará una vez concluya la verificación del tema por parte de los auditores.
30	Asesor o Profesional de la Dependencia que resuelve	Presenta proyecto de respuesta al Director o Subdirector para su respectiva revisión y firma.		
31	Director Sectorial, Subdirector	Evalúa la petición y el proyecto de respuesta fundamentada en papeles de trabajo, procediendo a aprobar y firmar a través del Sistema PQR, o devolver el proyecto de respuesta.		Punto de control: Se verifica que la respuesta al peticionario atienda de fondo el tema objeto de su petición, evitando dar como respuesta la invitación a consultar el informe de Auditoría en la página Web de la Entidad. Observación. Si se devuelve el proyecto de respuesta, regresa a la actividad No. 30.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
32	Profesional, Técnico o Secretaria de la Dependencia que resuelve	Remite la respuesta al peticionario donde informa el trámite realizado para resolver de fondo el derecho de petición. Entrega a la Oficina de Radicación el oficio de respuesta dirigido al petionario junto con los soportes.	Comunicación oficial externa	Observación. Una vez obtenida la respuesta al peticionario, debe ser escaneada, tramitada o asociada en tiempo real en el Sistema PQR.
33	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.	Comunicación oficial interna	Punto de Control: Los soportes a que se refiere esta actividad son: Respuesta de la petición, el comprobante o prueba de entrega al peticionario, Aviso de Notificación, guía de correo, e- mail, y medios ópticos como CD, DVD y/o Memoria USB con su respectivo testigo. Observación: La remisión debe efectuarse mensualmente al CAC.
34	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Recibe original de la respuesta dada al peticionario, junto con los soportes. Verifica la información en el Sistema-PQR y procede a entregar al funcionario del CAC responsable del archivo, para que proceda a archivar los documentos en el expediente respectivo.		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0 Página 20 de 47

5.3 Seguimiento y monitoreo DPC

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
Seguimiento y monitoreo en las dependencias				
35	Director, Jefe de Oficina, Gerente de Localidad	Asigna funcionario responsable de efectuar seguimiento y monitoreo permanente a los Derechos de Petición.		
36	Asesor, Profesional o Técnico de la Dependencia que resuelve	Realiza monitoreo y seguimiento semanal a los DPC de acuerdo con lo establecido en el Anexo 4: "Planilla de seguimiento y control". Presenta informe de seguimiento al Director, Jefe de Oficina o Gerente de Localidad.	Anexo No. 4: Planilla de seguimiento y monitoreo derechos de petición	
37	Director Sectorial	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 modalidad de auditoria y lo remite al Centro de Atención al Ciudadano.	Informe	Observación: El informe semestral debe remitirse al CAC dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación del semestre (junio y diciembre de cada vigencia).

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0 Página 21 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
Seguimiento y monitoreo en el Centro de Atención al Ciudadano				
38	Profesional del CAC	Realiza seguimiento a la Oportunidad de las respuestas en el Sistema PQR.	Reporte semanal de seguimiento	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 recordará la fecha máxima (vía Outlook).
39	Profesional o Técnico responsable de archivo del CAC	Realiza monitoreo y seguimiento al archivo físico o expediente de cada derecho de petición, para verificar que todos los soportes se encuentren debidamente archivados de lo contrario solicita a las dependencias el envío de los mismos.	Solicitud soportes a dependencia (s)	Punto de Control: La revisión se efectuará tanto en la copia física como en el sistema. En caso de requerir a las dependencias, se informará vía Outlook y telefónicamente.
40	Profesional o Técnico Dirección de Participación Ciudadana	Realiza medición de satisfacción del cliente de una muestra de los derechos de petición.	Informe sobre los resultados de medición de la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.	
41	Profesional Centro de Atención al Ciudadano	Elabora informe sobre la gestión de peticiones, quejas y reclamos, con base en los reportes del Sistema para PQR y los informes allegados por las Direcciones Sectoriales y lo presenta a la Alta Dirección para la	Informe.	Observación. El informe deberá ser elaborado semestralmente, de conformidad con lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		medición de la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.		
42	Profesional Centro de Atención al Ciudadano	Elabora informe de PQRs incluyendo solicitudes de acceso a la información (Art. 52 Decreto 103 de 2015), que contenga: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a las solicitudes y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe.	Observación. El informe deberá ser elaborado trimestralmente de conformidad con lo estipulado en el esquema de publicación de información Link de Transparencia y acceso a la Información.
43	Profesional Centro de Atención al Ciudadano	Remite informe de PQRs y solicitudes de acceso a la información, a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para ser publicado en el Link de Transparencia y acceso a la Información.	Comunicación oficial Interna	

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 23 de 47

5.4. Trámite DPC - No competencia de la Entidad

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
44	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano, Gerente de Localidad	Elabora oficio de traslado y envía a la Entidad competente de dar respuesta a la petición, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755; el traslado debe realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción Elabora oficio de respuesta al peticionario para firma del Director (a) de Apoyo al Despacho.	Comunicación oficial externa	Observación En caso de que el traslado por no competencia se realice 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 traslado le será informado por la entidad competente.
45	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Envía original del DPC a la entidad competente, dejando copia del mismo para el archivo en el respectivo expediente.		
46	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Entrega a la Oficina de Radicación, el oficio de traslado a la entidad competente, junto con el original del derecho de petición y los soportes adjuntados por el peticionario, para efectos de surtir el trámite correspondiente.	Anexo No. 2: Planilla: Registro de Envío Correo Externo	Observación. El plazo máximo para el traslado es de cinco (5) días, a partir del día siguiente del recibo de la petición. Para efectos de seguimiento y control por parte del CAC, debe allegarse copia del radicado en la Entidad competente.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 24 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
47	Auxiliar Administrativo o Técnico Radicación.	Entrega al Centro de Atención al Ciudadano, constancia del envío por correo certificado de comunicación remitida al peticionario.		
48	Auxiliar Administrativo o Técnico Radicación 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.		

5.5. Trámite de Rechazo DPC

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
49	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano.	Rechaza las peticiones, cuando se formulen peticiones irrespetuosas, (artículo 19 de la Ley 1755 de 2015). Genera el oficio de rechazo en las plantillas establecidas en el Sistema PQR. Finaliza la actividad en el Sistema PQR, con el oficio de rechazo al peticionario.	Comunicación oficial externa de rechazo al peticionario.	Observación: Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 25 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
50	Auxiliar, Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Archiva en el expediente la siguiente información: a) Petición y soportes b) Oficio de Rechazo		

5.6. Trámite de Solicitud de Información Adicional

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
51	Director, Subdirector, Jefe de Oficina, 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 que el interesado aporte los documentos requeridos, comenzarán a correr los términos para resolver la petición. (Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015).	Comunicación oficial externa solicitando aclaración de información.	Observación. Esta actividad aplica en el evento de que la petición esté incompleta.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		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.		
52	Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Gerente de Localidad	Elabora oficio decretando el desistimiento y 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.	Comunicación del peticionario desistiendo de la petición. Comunicación oficial externa de desistimiento al peticionario.	

5.7. Trámite para realizar ampliación de términos.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
53	Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Gerente de Localidad	Solicita al Director de Apoyo al Despacho, al menos tres días antes de la fecha de su vencimiento, la ampliación de términos, explicando en forma clara y	Comunicación oficial interna	Observación. En el evento en que sea necesario la complementación de información, práctica de pruebas, concepto técnico relacionado con el ejercicio del control fiscal para dar respuesta en debida forma y no fuere

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Gerente de Localidad	detallada las razones técnicas y jurídicas, por las cuales no puede resolver o dar respuesta a la petición, la cual no puede exceder del doble de término del inicialmente previsto en el DPC. (Parágrafo único del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).		posible resolver o contestar las pretensiones objeto de la petición dentro del término inicialmente previsto para el DPC.
54	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano.	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. Comunica la decisión a través del Sistema PQR. Deja constancia de la decisión en el CAC, para efectos de control y seguimiento.	Comunicación oficial interna	Observación. Si aprueba la solicitud, se amplía el término de respuesta en el sistema PQR.
55	Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Gerente de Localidad	Informa sobre la ampliación de términos, al peticionario por escrito antes del vencimiento del término máximo previsto en el presente procedimiento para su contestación, informando las razones de la	Comunicación oficial externa informando la ampliación de términos.	Observación. En todo caso, se entenderá que el plazo total para la realización de la respectiva contestación no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto. Artículo 14 Ley 1755 de 2015.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 28 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		demora, señalando el plazo de respuesta definitiva. (Parágrafo único del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).		
56	Asesor o Profesional de la Dependencia que resuelve	Genera la Plantilla de respuesta parcial por solicitud de ampliación de términos para el peticionario en el sistema PQR. Entrega a la Oficina de Radicación el oficio para ser enviado al peticionario.	Comunicación oficial externa informando la ampliación de términos.	
57	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.		

5.8. Trámite de Peticiones Anónimas.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
58	Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Gerencia de Localidad	Avoca conocimiento de las pretensiones objeto del derecho de petición instaurado en forma anónima, que debe ser resuelto cumpliendo con los principios y términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015. Generada la respuesta (acto Administrativo), se notificará mediante AVISO con copia		Observación: Cuando no se pudiera hacer la notificación personal, ésta se hará por medio de AVISO a la dirección, al número de FAX o al correo electrónico que figure en el expediente, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El Aviso de Notificación del DPC y copia íntegra del acto administrativo deberán ser radicados vía Sistema PQR con

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		íntegra de dicho acto administrativo y publica en un lugar visible al público de la respectiva dependencia por el término de cinco (5) días.		la firma digital del responsable, con un día de anterioridad al inicio del término de publicación del respectivo aviso.
59	Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Gerencia de Localidad	Allega el aviso en formato PDF, junto con la copia íntegra del acto administrativo que resuelve la pretensión, al correo del CAC (cac@contraloriabogota.gov.co), con copia a controlciudadano@contraloriabogota.gov.co el día antes de su vencimiento (5:00 p.m.), con el fin de que el CAC lo pueda publicar al día hábil siguiente (8:00 a. m.).		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 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA). El aviso debe estar debidamente escaneado y radicado en el Sistema PQR en formato PDF.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
60	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Recibe el correo y procede a publicarlo, por el término de cinco (5) días (art. 69 del CCA). Desfija el aviso una vez cumplidos los términos de publicación.	Anexo No.- 5 Formato de aviso de respuesta de un DPC - AZ	Observación: El trámite de las peticiones anónimas, se adelantará de acuerdo a las actividades 5.1 y 5.7 del procedimiento.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0 Página 30 de 47

5.9. Trámite de peticiones formuladas verbalmente.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
Recepción DPC en el Centro de Atención al Ciudadano				
61	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano	Atiende la recepción de solicitudes que formulen verbalmente los ciudadanos ante la Contraloría de Bogotá D.C., en ejercicio del derecho de petición.		
		Escucha, orienta e informa al peticionario sobre las pretensiones formuladas y la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.		Observación: Si el trámite de la petición no es competencia de la entidad, se le informará de manera inmediata y en forma verbal al peticionario.
		Facilita el formato de derecho de petición verbal al peticionario (Anexo 6), a fin de que diligencie los datos de identificación, narración de los hechos de manera suscita, etc. Siendo firmado por el peticionario y del funcionario que atendió la petición.	Anexo No: 6 Formato derecho de petición verbal.	
62	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Continúa con las actividades del numeral 5.1 Radicación y asignación derecho de petición o las que considere según el caso.		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0 Página 31 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
63	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Solicita al ciudadano evaluar el servicio prestado, diligenciando el instrumento de medición de satisfacción del cliente del Proceso de Participación Ciudadana.	Anexo No: 7: Encuesta de percepción del servicio	
64	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Recibe la evaluación diligenciada por el ciudadano.	Evaluación diligenciada	
Trámite de peticiones formuladas verbalmente en Gerencias locales				
65	Gerente de Localidad y/o Funcionario asignado.	Atiende la recepción de solicitudes que formulen verbalmente los ciudadanos ante la Contraloría de Bogotá D. C., en ejercicio del derecho de petición.		
66	Gerente de Localidad y/o Funcionario asignado	Facilita el formato de derecho de petición verbal al peticionario (Anexo 6), a fin de que diligencie los datos de identificación, narración de los hechos de manera suscita, etc. Siendo firmado por el	Anexo No. 6: Formato derecho de petición verbal.	Observación: Cuando en desarrollo de las audiencias que adelante la Contraloría de Bogotá D.C., se radiquen peticiones por parte de la ciudadanía, estas deben realizarse a través del Formato de Derecho de Petición Verbal.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0 Página 32 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		petionario y del funcionario que atendió la petición.		
67	Gerente de Localidad	Remite original del 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 5.1 radicación y asignación derechos de petición.		

5.10. Trámite de peticiones formuladas a través de diferentes medios

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
Peticiones formuladas a través de redes sociales, audiencias públicas o debates				
68	Funcionario encargado	Recibe la petición por redes sociales, audiencia o debate, dejándola por escrito como constancia de la fuente de la que se recibe, así como la hora, fecha y lugar donde fue recibida. A más tardar al día siguiente de su recibo enviarán al Centro de Atención al Ciudadano, dependencia que dispondrá lo pertinente para su trámite.	Anexo No. 6: Formato de derecho de petición verbal.	

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0 Página 33 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		Con relación a la publicación y ejecución de las decisiones sobre peticiones que por estos medios se hubieren realizado, se aplica lo regulado en este procedimiento en materia de peticiones en interés general o en interés particular, según el caso.		
Peticiones formuladas por medio de Correo Certificado				
69	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.		Observación. Artículo 25 del Decreto Ley 2150 de 1995; modificado por el art. 10 de la Ley 962 de 2005.
70	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Continúa con el numeral 5.1 “Radicación y Direccionamiento de un Derecho de Petición”.		
Peticiones formuladas a través de Correo Electrónico o Página WEB				
71	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Monitorea diariamente las denuncias presentadas a través de la Página Web - link “Ventanilla Virtual -Módulo Derechos de Petición-PQR”, y las que son allegadas a través del correo electrónico controlciudadano@contraloriabogota.gov.co .	Sistema -PQR	

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 34 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		Continúa con las actividades del numeral 6.1 “Radicación y direccionamiento del Derecho de Petición” o las que considere pertinente según el caso.		
72	Profesional de la dependencia que resuelve	Valora el contenido de la petición y continúa con las actividades 5.2 o la que considere, según el caso.	Comunicación oficial externa y registro de envío al correo electrónico de notificación del peticionario.	
73	Profesional de la dependencia que resuelve	Remite respuesta radicada al peticionario al correo electrónico de notificación, verificando telefónicamente que la respuesta sea allegada. Si la respuesta no es recibida mediante correo electrónico de notificación del peticionario, se deberá garantizar la notificación mediante Aviso junto con el acto administrativo que da respuesta a la petición, para lo cual se realizará el procedimiento de	Comunicación oficial externa, Registro de correo electrónico	Observación: 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.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 35 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		publicación en la página web de la entidad y en todo caso en un lugar visible al público.		
Peticiones formuladas a través de línea Telefónica.				
74	Profesional del Centro de Atención al Ciudadano, Funcionarios Oficinas Localidades	Atiende, escucha, orienta e informa 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 6). Continúa con la actividad 2 del numeral 5.1 "Radicación y asignación Derechos de Petición".	Sistema PQR	Observación: En ningún caso, la solicitud de información vía telefónica, significará el ejercicio del derecho de petición en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

5.11. Otros aspectos relacionados con derechos de Petición

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
Desatención de las peticiones				
75	Director (a) de Apoyo al Despacho o 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.		Observación: Los Jefes de las respectivas dependencias y los funcionarios a quienes se les haya delegado el trámite de PQR, serán responsables disciplinariamente.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 36 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		Solicita a la Oficina de Asuntos Disciplinarios el análisis y apertura del respectivo proceso disciplinario.		
76	Jefe de la Oficina de Asuntos Disciplinarios. Profesional Universitario	Aplica procedimiento ordinario para el trámite del proceso disciplinario.		Observación: Las solicitudes relacionadas con asuntos disciplinarios, las dirigidas a los comités de convivencia, auditoría fiscal, comisión de personal y demás que no tengan centro de costo, se tramitarán a través de radicación en la Oficina de Radicación y Correspondencia.

5.12. Trámite copias de derechos de petición – AZ

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
77	Profesional o técnico del Centro de Atención al Ciudadano, Gerencia de Localidad	Recepciona y radica en el Sistema PQR, la copia del Derecho de petición presentado ante la Entidad o la Localidad. 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	Comunicación oficial interna	Observación: Aplica cuando a la Contraloría de Bogotá D. C. lleguen copias de derechos de petición que hubieren sido elevados ante otras autoridades.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		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.		
78	Profesional o Técnico 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.	Comunicación oficial interna	
79	Profesional, Técnico de la dependencia que avoca conocimiento de la AZ	Analiza el contenido de la AZ y determina si hay lugar a incluirla como insumo al proceso auditor.		Observación Si la AZ se incluye como insumo al proceso auditor, continúa trámite (No. 80). Si no es incluida, termina el proceso.
80	Profesional, Técnico de la dependencia que avoca conocimiento de la AZ	Informa al peticionario, la decisión tomada y genera la respuesta en el Sistema-PQR frente a la AZ, remitiendo copia al Centro de Atención al Ciudadano.	Comunicación oficial externa	Observación Sólo en el evento en que la AZ se incluya como insumo en algún proceso auditor.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0 Página 38 de 47

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
81	Profesional o Técnico del Centro de Atención al Ciudadano.	Recibe el trámite dado a la AZ, y realiza el respectivo archivo.		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 41 de 47

Anexo No. 3 **RESULTADO DE LAS ACCIONES EN DESARROLLO DE UN DPC -AZ**

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	RESULTADO DE LAS ACCIONES EN DESARROLLO DE UN DPC-AZ	Código formato: PPCCPI-04-03
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página: x de y

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	
Otro	

Resultado y análisis de la acción:

Firma Director

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0
		Página 43 de 47

Anexo No. 5 **NOTIFICACIÓN POR AVISO DIRECCIONAMIENTO DPC – AZ**

	NOTIFICACIÓN POR AVISO DIRECCIONAMIENTO DPC - AZ	Código formato: PPCCPI-04-05
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0
		Página: x de y

AVISO

DPC – (Número que corresponda)

Radicado con No. xxxxxxxx del de xxxxxxxx 2015

El suscrito Director de Apoyo al Despacho de la Contraloría de Bogotá D. C. hace saber: que una vez valorado el contenido de la petición elevada por ANONIMO, en virtud del cual, solicita se adelante una investigación a xxxxxxxxxxxx, se determinó correr traslado a la Dirección de xxxxxxxxx de esta Entidad, para que avoque su conocimiento y lo resuelva dentro de la oportunidad legal de conformidad con lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Resolución Reglamentaria No. XXXXXX.

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

NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR

El presente aviso se fija en lugar visible del Centro de Atención al Ciudadano de la Contraloría de Bogotá D.C., I 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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0
		Página 44 de 47

Anexo No. 6 **FORMATO DERECHO DE PETICIÓN VERBAL**

	FORMATO DERECHO DE PETICIÓN VERBAL	Código formato: PPCCPI-04-06
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0
		Página: x de y

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 está 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:

Presentó Soportes: Si ☐ No ☐

FIRMA DEL PETICIONARIO

RECIBIDO POR:

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0
		Página 45 de 47

Anexo No. 7 ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

	ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	Código formato: PPCCPI-04-07
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0
		Página: x de y

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 y/o 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:

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04
		Versión: 8.0
		Página 46 de 47

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	No. Del acto administrativo que lo adopta y fecha	Naturaleza del cambio
1.0	R. R. No. 016 13 marzo 2003 y R. R. No. 018 29 abril 2003	Intranet/normatividad.
2.0	R. R. No. 049 30 septiembre 2003 y R. R. No. 052 27 octubre 2003	Intranet/normatividad.
3.0	R.R. No. 031 21 julio 2005	Intranet/normatividad.
4.0	R.R. No. 010 12 Abril 2010	Intranet/normatividad.
5.0	R.R. No. 011 31 Marzo 2011	Intranet/normatividad.
6.0	R.R. No. 039 23 octubre 2013	Se incluyó actividad en el numeral 6.2 actividad 12, el Subdirector (a), Gerentes y/o Asesores, valorarán la competencia o no de la Contraloría de Bogotá D.C. para resolver el tema planteado en el DPC, antes de ser asignados al (los) profesional (es) que realizarán el trámite del DPC, a fin de garantizar una pronta y ágil respuesta de los DPC. Se incluyó actividad en el numeral 6.2 actividad 18, el Subdirector, Gerentes y/o Asesores, y/o Profesional de la Dependencia, realizará la verificación de la dirección de notificación y los demás datos que permitirán el correcto envío de respuesta y/o traslado a las Entidades competentes, a fin de evitar devoluciones por datos o direcciones erradas.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PPCCPI-04 Versión: 8.0
		Página 47 de 47

Versión	No. Del acto administrativo que lo adopta y fecha	Naturaleza del cambio
7.0	R.R. No. 048 28 diciembre 2016	Se incluyeron las modificaciones de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. En el numeral 3. BASE LEGAL: se listaron las normas que regulan la recepción y trámite de los derechos de petición. En las DEFINICIONES se complementaron las de: Autoridad, Consulta, Daño Patrimonial al Estado, Denuncia, Desistimiento, Hoja de Ruta, Queja, Reclamo, Requisitos de las Peticiones, Terminó, y se incluyó la definición de: Atención Prioritaria. Se incluyeron dos anexos: Planilla de Recepción de Correspondencia Interna y Registro de Correo Externo. En la DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO se ajustaron las actividades, registros, puntos de control y observaciones, de conformidad con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 En el numeral 3. BASE LEGAL: se adicionó la Ley 1757 del 06 de julio de 2015. Se amplió la competencia para firmar respuestas a derechos de petición de Concejales y otros Dignatarios de conformidad con el procedimiento Enlace con el Concejo. Se modificó el trámite y la periodicidad del informe de PQRs que incluye solicitudes de acceso a la información.
8.0	R.R. No. 004 01 febrero 2018	