

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN Y LA DENUNCIA FISCAL.</b> | Código Formato:<br>PGD-02-05<br>Versión: 15.0   |
|   |  | Código documento:<br>PPCCPI-04<br>Versión: 11.0 |

## 1. OBJETIVO

Estandarizar las actividades necesarias para recepcionar, radicar, direccionar, responder y hacer seguimiento a las peticiones relacionadas con la gestión que le corresponde adelantar a la Contraloría de Bogotá D.C. (peticiones, quejas y reclamos -PQR, etc.), así como el trámite de las denuncias fiscales relacionadas con los sujetos de vigilancia y control de su competencia.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción del derecho de petición o denuncia fiscal presentado ante la Entidad, luego pasa por la fase de radicación en el Sistema PQR y termina con el archivo de los documentos remitidos al Centro de Atención al Ciudadano - CAC por las dependencias que tramitaron la petición o denuncia fiscal.

## 3. BASE LEGAL

| NORMA                             | FECHA       | DESCRIPCIÓN   |
|-----------------------------------|-------------|---|
| Constitución Política de Colombia | 4-jul-1991  | <i>“Constitución Política de Colombia.”</i>   |
| Ley 5                             | 17-jun-1992 | <i>“Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.” Artículo 258. “Solicitud de informes por los Congresistas.”</i>       |
| Ley 87                            | 29-nov-1993 | <i>“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.”<sup>1</sup></i> |
| Ley 190                           | 6-jun-1995  | <i>“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones,</i>                                       |

<sup>1</sup> Reglamentado por el Decreto 1826 de 1994. Modificado por el Decreto 2106 de 2019. Reglamentado parcialmente por el Decreto 1537 de 2001.

|                        |             |   |
|------------------------|-------------|---|
|                        |             | <i>con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” Artículos 55 y 79.”</i>   |
| Ley 962                | 8-jul-2005  | <i>“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”</i> |
| Ley 1437               | 18-ene-2011 | <i>“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”<sup>2</sup></i>  |
| Ley 1474               | 12-jul-2011 | <i>“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.”</i>  |
| Decreto Ley 19 de 2012 | 10-ene-2012 | <i>“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”</i>  |
| Ley 1581               | 17-oct-2012 | <i>“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”<sup>3</sup></i>  |
| Ley 1712               | 6-mar-2014  | <i>“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.”<sup>4</sup></i>  |
| Ley 1755               | 30-jun-2015 | <i>“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.”</i>  |
| Ley 1757               | 6-jul-2015  | <i>“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”</i>   |

<sup>2</sup> Modificada por el Decreto Ley 403 de 2020. Modificada por la Ley 2080 de 2021. Modificada por la Ley 2195 de 2022. Modificado por Ley 2220 de 2022. Modificada por el Decreto 1463 de 2022.

<sup>3</sup> Reglamentado parcialmente por el Decreto 1377 de 2013. Reglamentado por el Decreto 886 de 2014. Reglamentado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.

<sup>4</sup> Reglamentado por el Decreto 103 de 2015. Modificado por la Ley 2195 de 2022.

|                       |             |  |
|-----------------------|-------------|--|
| Ley 1952              | 28-ene-2019 | <i>"Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario."<sup>5</sup></i>   |
| Decreto 1074          | 26-may-2015 | <i>"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo". Capítulo 25 (Reglamenta Parcialmente la Ley 1581 de 2012) y Capítulo 26 (Registro Nacional de Bases de Datos).</i>  |
| Decreto 1081          | 26-may-2015 | <i>"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" Título 1 (Disposiciones Generales en Materia de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional).</i>  |
| Decreto 1166          | 19-jul-2016 | <i>"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."</i>  |
| Acuerdo Distrital 658 | 21-dic-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."<sup>6</sup></i>  |
| Acuerdo Distrital 664 | 28-mar-2017 | <i>"Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016 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> |

<sup>5</sup> Modificada parcialmente por la Ley 2094 de 2021. *"Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones"*

<sup>6</sup> Modificado parcialmente por el artículo 1 del Acuerdo Distrital 664 de 2017.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN Y LA DENUNCIA FISCAL.</b> | Código Formato:<br>PGD-02-05<br>Versión: 15.0   |
|   |  | Código documento:<br>PPCCPI-04<br>Versión: 11.0 |

|                          |             |  |
|--------------------------|-------------|--|
| Acuerdo Distrital 886    | 22-mar-2023 | <i>“Por medio del cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 de 2016 en cuanto a la estructura orgánica e interna, funciones de algunas dependencias y la planta global de empleos de la Contraloría de Bogotá D.C., y se dictan otras disposiciones.”</i> |
| Norma NTC-ISO 9001:2015  | 23-sep-2015 | Norma Técnica Colombiana - Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.  |
| Norma NTC-ISO 14001:2015 | 23-sep-2015 | Norma Técnica Colombiana - Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.  |
| Norma NTC-ISO 9000:2015  | 15-oct-2015 | Norma Técnica Colombiana. Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.   |

#### 4. DEFINICIONES:

**Consolidación.** Proceso de recaudo, organización, revisión, validación, articulación del texto, edición documental y verificación de soportes de información a cargo de la dependencia de acuerdo con la materia objeto de la petición o denuncia fiscal.

**Copia de derecho de petición - AZ.** Derecho de petición presentado por un ciudadano ante otros organismos con copia a la Contraloría de Bogotá D.C.

**Derecho de petición.** Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.<sup>7</sup> Este se resolverá en los términos de la Ley 1437 de 2011, y en las demás normas que la modifiquen o complementen.

Por la forma de presentación, puede ser:

<sup>7</sup> Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN Y LA DENUNCIA FISCAL.</b> | Código Formato:<br>PGD-02-05<br>Versión: 15.0<br>Código documento:<br>PPCCPI-04<br>Versión: 11.0 |
|---|--|--|

**Anónimo.** Cuando el peticionario prefiere mantener en reserva su nombre y dirección de notificación, independientemente que su manifestación se efectúe de manera escrita o verbal. Así mismo, será anónimo cuando del contenido del Derecho de Petición no sea posible individualizar, identificar o establecer los datos de la persona que lo presenta.

**Verbal.** Cuando el peticionario presente verbalmente la petición. El funcionario receptor debe dejar la evidencia documental de acuerdo con el formato establecido en el procedimiento de la Entidad y puede ser presentado en audiencias, debates, foros, línea telefónica, entre otros.

**Escrito:** Cuando el peticionario allega formalmente un documento contentivo de una solicitud a través de redes sociales, correo certificado, correo electrónico, página web o físico, radicado en el Centro de Atención al Ciudadano, en la oficina que corresponda o demás puntos de recibo.

Por su contenido puede ser:

**Denuncia.** Poner en conocimiento de la Entidad una conducta con la finalidad de que por las vías pertinentes se adelante la investigación a que haya lugar.<sup>8</sup> El denunciante debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

Dentro del término establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 la Contraloría de Bogotá D.C. deberá identificar las acciones que correspondan y dar respuesta cuando sea de competencia de la Entidad; o trasladar la misma a las autoridades competentes conforme a lo dispuesto en el artículo 21 *ibídem*.

**Denuncia fiscal.** Es la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio

<sup>8</sup> Corte Constitucional, Sentencia T 230 del 7 de julio de 2020. MP: Luis Guillermo Guerrero Pérez.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN Y LA DENUNCIA FISCAL.</b> | Código Formato:<br>PGD-02-05<br>Versión: 15.0<br>Código documento:<br>PPCCPI-04<br>Versión: 11.0 |
|---|--|--|

ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano<sup>9</sup>.

**Queja.** Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad, o descontento en relación con una conducta o acción de la administración en el desarrollo de sus funciones.<sup>10</sup>

**Reclamo.** Es la exigencia o demanda de una solución ante la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud<sup>11</sup>.

**Consulta.** Es toda petición presentada por la ciudadanía, autoridades o demás interesados para que la administración manifieste su parecer, dictamen, opinión o concepto acerca de materias propias de las actividades a su cargo. Deberán resolverse dentro del término dispuesto en el numeral 2 del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

**Derecho de Petición de información y acceso a los documentos públicos.** Es toda petición que se formula ante la Contraloría de Bogotá D.C., solicitando información respecto de sus actuaciones o para permitir el examen de documentos públicos que tiene en su poder, siempre que dichos documentos no estén sometidos a reserva.

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

**Otras definiciones.**

**Expediente.** Conjunto de documentos producidos y recibidos durante el trámite de un derecho de petición o denuncia fiscal, que se conservan manteniendo la integridad y orden en que se tramitaron, desde su inicio hasta su archivo definitivo.

<sup>9</sup> Artículo 69, Ley 1757 del 6 de julio de 2015.

<sup>10</sup> Corte Constitucional, Sentencia T- 230 del 7 de julio de 2020. MP: Luis Guillermo Guerrero Pérez.

<sup>11</sup> *Ibidem.*

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN Y LA DENUNCIA FISCAL.</b> | Código Formato:<br>PGD-02-05<br>Versión: 15.0<br>Código documento:<br>PPCCPI-04<br>Versión: 11.0 |
|---|--|--|

**Notificación electrónica.** Acto mediante el cual se pone en conocimiento al peticionario de la respuesta a través de medios electrónicos, y que procede siempre que el peticionario o denunciante haya aceptado este medio de notificación.

**Notificación personal.** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación. La notificación personal también podrá efectuarse por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera. Para el trámite de la notificación personal se seguirá lo dispuesto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

**Notificación por aviso.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino<sup>12</sup>.

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 Entidad por el término establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, con la

<sup>12</sup> Artículo 69, Ley 1437 de 2011.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN Y LA DENUNCIA FISCAL.</b> | Código Formato:<br>PGD-02-05<br>Versión: 15.0<br>Código documento:<br>PPCCPI-04<br>Versión: 11.0 |
|---|--|--|

advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

**Política de tratamiento de datos personales.** Las dependencias de la entidad que participen en la asignación, clasificación y evaluación de las peticiones ciudadanas, al igual que en los trámites inicial y de fondo para dar respuesta a las mismas, aplicarán la Política de Tratamientos de Datos Personales de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*", y la Ley 1712 de 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*", con el fin de garantizar el adecuado tratamiento de datos, y la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información relacionada con los derechos de petición.

Se debe tener especial cuidado con la información que se ingresa al CAC, en relación con los datos del peticionario que manifiesta su voluntad de permanecer anónimo a fin de no afectar su derecho a la intimidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 o de Habeas Data.

**Redireccionamiento.** Proceso mediante el cual se reasigna a otra dependencia el trámite del derecho de petición, que en principio fue direccionado, pero no es de su competencia. Este redireccionamiento, no interrumpe términos.

**Respuesta de fondo.** Es aquella en la que la Entidad se pronuncia de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, y en relación con el tema planteado; esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> Corte Constitucional, Sentencia T - 369 de 27 de junio de 2013. MP: Alberto Rojas Ríos.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN Y LA DENUNCIA FISCAL.</b> | Código Formato:<br>PGD-02-05<br>Versión: 15.0<br>Código documento:<br>PPCCPI-04<br>Versión: 11.0 |
|---|--|--|

**Respuesta definitiva (aplicable a la Denuncia Fiscal).** Es aquella en la que la Entidad, en el marco de una denuncia fiscal, resuelve la misma y se pronuncia de fondo sobre los hechos expuestos en la misma, siempre que guarden relación con la función de fiscalización de la Contraloría de Bogotá D.C., de forma clara, precisa y congruente. La respuesta deberá ser comunicada al denunciante, máximo dentro de los siguientes seis (6) meses a su recepción.<sup>14</sup>

**Respuesta preliminar.** Es aquella que emite la dependencia competente para la atención del derecho de petición o denuncia fiscal cuando requiera informar al peticionario sobre las gestiones preparatorias para proferir respuesta de fondo.

#### Siglas.

- ✓ AZ: Copia Derecho de Petición
- ✓ DP: Derecho de Petición.
- ✓ CAC: Centro de Atención al Ciudadano.
- ✓ DAD: Dirección de Apoyo al Despacho.

**Silencio administrativo.** Es un fenómeno que la ley contempla con la finalidad de proteger el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, para los casos en los que la administración no se pronuncie frente a peticiones o recursos interpuestos por los administrados, generando un acto ficto o presunto que según el caso niega o acepta lo solicitado<sup>15</sup>. Sus efectos y trámite se resolverán conforme lo señalado por la Ley 1437 de 2011.

**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 las actividades realizadas a los mismos por cada una de las dependencias, además de permitir su trazabilidad.

**Solicitudes irrespetuosas.** Son aquellas que resultan descomedidas e injuriosas de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el trámite de un derecho de petición, aún en los eventos de que quienes los suscriben aprecien situaciones eventualmente

<sup>14</sup> Artículo 70 Ley 1757 de 2015.

<sup>15</sup> Concepto 22281 de 2019 Departamento Administrativo de la Función Pública.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN Y LA DENUNCIA FISCAL.</b> | Código Formato:<br>PGD-02-05<br>Versión: 15.0   |
|   |  | Código documento:<br>PPCCPI-04<br>Versión: 11.0 |

irregulares o injustas, generadas en desarrollo de la actividad administrativa donde se descalifica tanto a la entidad como a sus funcionarios<sup>16</sup>.

**Término.** Plazo límite para adelantar un determinado trámite. Los términos de días, se contarán como hábiles y los de meses y años se tomarán corridos conforme al calendario.

Para efectos del presente procedimiento, aplican los términos establecidos en la ley, o en aquellos instrumentos que los modifiquen, sustituyan o aclaren.

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

| No   | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD                                       | REGISTRO                                      | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|--|--|---|---|---|
| <b>5.1. TRÁMITE DERECHO DE PETICIÓN</b>                              |  |   |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Radicación:</b></li> </ul> |  |   |   |   |
| 1  | Técnico, asistencial, profesional, asesor responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención al Ciudadano - CAC.</li> <li>Todas las dependencias.</li> </ul> | Recibe la solicitud presentada ante la Entidad. | Solicitud (documento externo o PPCCPI-04-01). | <b>Observación:</b><br>Si la solicitud es presentada de forma verbal, se transcribe diligenciando el Anexo No. 1 (PPCCPI-04-01).<br><br>El Derecho de Petición puede ser presentado en el Centro de Atención al Ciudadano - CAC, en las Gerencias Locales, o a través de correo electrónico, página web, redes sociales |

<sup>16</sup> Sentencia C-951/14. MP. Martha Victoria Sáchica Méndez.

| No | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD   | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|----|--|---|----------|--|
|    |  |   |          | <p>o por cualquier otro medio disponible para ello.</p> <p>Si se recibe en un lugar diferente al Centro de Atención al Ciudadano - CAC, se debe remitir a dicha dependencia a través del correo electrónico <a href="mailto:controlciudadano@contraloriabogota.gov.co">controlciudadano@contraloriabogota.gov.co</a>.</p>                      |
| 2  | Técnico, asistencial, profesional, asesor responsable del Centro de Atención al Ciudadano - CAC. | Radica el Derecho de Petición en el sistema de PQR. |          | <p><b>Observación:</b></p> <p>De presentarse inconvenientes técnicos en el sistema PQR, se recibirá el derecho de petición indicando fecha, hora y funcionario que lo recibe de manera manual.</p> <p>Una vez subsanados los inconvenientes técnicos, se deberá realizar el trámite de radicación y direccionamiento en el sistema de PQR.</p> |

| No  | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD  | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|---|---|--|----------|---|
|   |   |  |          | <p>Cuando el derecho de petición sea presentado verbalmente o mediante escrito, en día sábado, domingo o festivo, se ingresará al sistema el día hábil siguiente.</p>   |
| <p>• <b>Valoración del contenido:</b></p> |   |  |          |   |
| 3   | <p>Profesional del Centro de Atención al Ciudadano - CAC.</p> | <p>Realiza una evaluación preliminar del contenido de la solicitud teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad aplicable.</p> |          | <p><b>Punto de Control:</b></p> <p>Si se trata de una denuncia fiscal deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que sea competencia de la Contraloría de Bogotá D.C.</li> <li>• Que su nivel de claridad permita determinar que se trata de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El uso indebido de los recursos públicos que</li> </ul> </li> </ul> |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|----|-------------|-----------|----------|---|
|    |             |           |          | <p>pueda derivar en un daño al patrimonio del Estado.<sup>17</sup></p> <p>b. La mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales.</p> <p>c. La inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente.</p> <p>En este caso, el Centro de Atención al Ciudadano - CAC remite la petición a la Dirección Sectorial competente para que proceda con el trámite establecido en el numeral 5.2 Denuncia fiscal.</p> <p>En el evento en que la Dirección Sectorial de</p> |

<sup>17</sup> En los términos establecidos en la Sentencia de Constitucionalidad C - 340 del 09 de mayo de 2007, MP: Rodrigo Escobar Gil.

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|----|-------------|-----------|----------|---|
|    |             |           |          | <p>Fiscalización o dependencia asignada advierta que la clasificación de la Denuncia Fiscal corresponde a un Derecho de Petición, procederá a darle el trámite establecido en este procedimiento, lo cual será comunicado por correo electrónico al Centro de Atención Ciudadano - CAC</p> <p>Se exceptúan del presente procedimiento e ingresan por la oficina de radicación y correspondencia, remitiéndose directamente a la dependencia competente las siguientes solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones relacionadas con indagaciones preliminares,</li> </ul> |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|----|-------------|-----------|----------|---|
|    |             |           |          | <p>procesos de responsabilidad fiscal,</p> <p>procesos de cobro coactivo y procesos administrativos sancionatorios, las cuales deben ser remitidas directamente a la dependencia competente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones y comunicaciones relacionadas con procesos auditores en curso, las cuales deben ser remitidas a la Dirección correspondiente.</li> <li>• Comunicaciones relacionadas con actuaciones disciplinarias de competencia de la Oficina de Asuntos Disciplinarios a la</li> </ul> |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|----|-------------|-----------|----------|---|
|    |             |           |          | <p>que deben remitirse de manera directa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones o requerimientos de autoridad judicial o administrativa relativas a procesos en contra de la Contraloría de Bogotá D.C., que deben ser remitidos a la Dirección Jurídica.</li> <li>• Comunicaciones relacionadas con acciones de tutela en contra de la Contraloría de Bogotá D.C., que deben ser remitidas a las dependencias competentes.</li> <li>• Solicitudes de conciliación prejudicial, que deben ser remitidas a la Dirección Jurídica.</li> </ul> |

| No | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD  | REGISTRO  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|----|---|--|---|--|
|    |   |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Boletines, publicaciones de carácter informativo e invitaciones a participar en eventos.</li> </ul>   |
| 4  | Profesional del Centro de Atención Ciudadano - CAC. | Elabora oficio de traslado a la entidad competente, en caso que no sea competencia de la Contraloría de Bogotá D.C. e informa al peticionario.   | Traslado por competencia y comunicación al peticionario informándole del traslado, mediante el formato PGD-07-04. | <p><b>Observación:</b></p> <p>El traslado se debe realizar dentro del término establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011. De esto, se informará al interesado.</p>   |
| 5  | Profesional del Centro de Atención Ciudadano - CAC. | <p>Direcciona a través del sistema de PQR a la dependencia encargada del tema; si el Derecho de Petición o denuncia fiscal es competencia de la Entidad.</p> <p>Si la información solicitada reposa en</p> | Direccionamiento interno del Derecho de Petición o denuncia fiscal, mediante formato PGD-07-02.                   | <p><b>Observación:</b></p> <p>Si para la respuesta de fondo se requiere información de más de una dependencia de la Contraloría de Bogotá D.C., se elaborarán tantos memorandos como dependencias estén involucradas, señalando a cuál de ellas corresponde el proceso de consolidación de la respuesta.</p> |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD   | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|----|-------------|---|----------|---|
|    |             | <p>los archivos del Centro de Atención al Ciudadano - CAC, se podrá emitir respuesta definitiva al peticionario, sin emitir el oficio informativo de trámite interno.</p> |          | <p>Cuando existan fallas técnicas en el sistema de PQR, que impidan radicar y direccionar el Derecho de Petición o la denuncia fiscal, el reparto se realizará a través de correo electrónico institucional, sin que ello implique una interrupción de términos. Una vez subsanados los inconvenientes técnicos, se deberá realizar el trámite de radicación y direccionamiento en el aplicativo.</p> <p>Para el redireccionamiento de la denuncia fiscal remitirse al numeral “5.2 <i>Denuncia fiscal</i>”.</p> <p>Los memorandos de direccionamiento serán firmados por el director de la Dirección de Apoyo al Despacho.</p> |

| No | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD   | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|----|--|---|----------|---|
| 6  | Contralor Auxiliar,<br>Director,<br>Asesor,<br>Jefe de Oficina o<br>Gerente Local. | Identifica el<br>contenido de la<br>petición y realiza el<br>reparto al<br>funcionario que<br>considere sea el<br>competente, de<br>acuerdo con la<br>distribución de<br>tareas en la<br>dependencia. |          | <p><b>Punto de control:</b></p> <p>Cuando se trate de solicitudes provenientes de: Congresistas, Magistrados de Altas Cortes, Presidente de la República, Auditor General de la República, Fiscal General de la Nación, Contralor General de la República, Procurador General de la Nación; Concejales de Bogotá D.C., Personero de Bogotá D.C., Defensor del Pueblo, Veedor Distrital o medios de comunicación, se seguirá el siguiente trámite:</p> <p>El director, jefe de oficina o gerente local, coordinará con el Despacho del Contralor o la Dirección de Apoyo al Despacho la elaboración y radicación de la respuesta.</p> <p>La Dirección de Apoyo al Despacho se encargará de</p> |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|----|-------------|-----------|----------|--|
|    |             |           |          | <p>comunicar la respuesta a las referidas autoridades u organismos de control; no obstante, la elaboración de la misma estará a cargo de la Dirección Sectorial o dependencia a la que le fue asignado el Derecho de Petición.</p> <p>En los demás casos, la respuesta de la petición será tramitada y puesta en conocimiento directamente por las dependencias correspondientes, y no será remitida a la Dirección de Apoyo al Despacho - DAD.</p> <p>Las peticiones presentadas por las autoridades referidas, deberán ser contestadas dentro de los términos establecidos en la ley, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Congresistas:</b> 5 días hábiles</li> </ul> |

| No | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD  | REGISTRO  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|----|---|--|---|--|
|    |   |  |   | <p>siguientes a su recepción.<sup>18</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Concejales y demás autoridades:</b> 10 días hábiles siguientes a su recepción.<sup>19</sup></li> <li>• <b>Defensor del Pueblo:</b> 5 días hábiles siguientes a su recepción.<sup>20</sup></li> </ul>  |
| 7  | Asesor,<br>Subdirector<br>Técnico o<br>profesional<br>responsable del<br>proceso. | Verifica que el tema objeto de la petición es de su competencia, si no lo es, redirecciona o traslada el Derecho de Petición a la dependencia o a la entidad competente. | Redireccionamiento del DP mediante formato PGD - 07-02. | <p><b>Observación:</b><br/>En aquellos casos en que el Derecho de Petición sea recibido por una dependencia distinta a la que deba conocer del asunto, este debe ser enviado en forma inmediata a la Dirección o entidad competente.</p> <p>En ningún caso se podrá devolver un Derecho de Petición al Centro de Atención Ciudadano - CAC.</p> |

<sup>18</sup> Artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

<sup>19</sup> Artículo 30 de la Ley 1437 de 2011.

<sup>20</sup> Artículo 15 de la Ley 24 de 1992.

| No | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD  | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|----|--|--|----------|--|
| 8  | Asesor,<br>Subdirector,<br>Técnico o<br>Profesional<br>responsable del<br>proceso. | Examina si se<br>puede dar una<br>respuesta de fondo<br>al Derecho de<br>Petición o si<br>requiere un trámite<br>adicional.                            |          | <b>Observación:</b><br>Trámite adicional implica el<br>desarrollo de actuaciones de<br>vigilancia, control fiscal y<br>acción ciudadana.   |
| 9  | Asesor o<br>profesional<br>responsable del<br>proceso.                             | Elabora y envía<br>proyecto de<br>respuesta para la<br>firma del Contralor,<br>Contralor Auxiliar,<br>Director, Jefe de<br>oficina o Gerente<br>Local. |          | <b>Observación:</b><br>Cuando se trate de<br>solicitudes provenientes de:<br>Congresistas, Magistrados<br>de Altas Cortes, Presidente<br>de la República, Auditor<br>General de la República,<br>Fiscal General de la Nación,<br>Contralor General de la<br>República, Procurador<br>General de la Nación;<br>Concejales de Bogotá D.C.,<br>Personero de Bogotá D.C.,<br>Defensor del Pueblo, Veedor<br>Distrital o medios de<br>comunicación, se seguirá el<br>siguiente trámite:<br><br>El director, jefe de oficina o<br>gerente local, coordinará<br>con el Despacho del |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|----|-------------|-----------|----------|---|
|    |             |           |          | <p>Contralor o la Dirección de Apoyo al Despacho – DAD la elaboración y radicación de la respuesta.</p> <p>La Dirección de Apoyo al Despacho - DAD se encargará de comunicar la respuesta a las referidas autoridades u organismos de control; no obstante, la elaboración de la misma estará a cargo de la Dirección Sectorial o dependencia a la que le fue asignado el Derecho de Petición. El proyecto de respuesta deberá remitirse a la Dirección de Apoyo al Despacho - DAD tres (3) días hábiles antes del vencimiento del término de ley para dar respuesta al derecho de petición.</p> <p>En los demás casos: la respuesta de la solicitud será tramitada y puesta en</p> |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|----|-------------|-----------|----------|---|
|    |             |           |          | <p>conocimiento directamente por las dependencias correspondientes, y no será remitida a la Dirección de Apoyo al Despacho - DAD.</p> <p>Para el caso de los derechos de petición de información, en los que se requiere la expedición de fotocopias, su valor correrá a cargo del peticionario, de conformidad con lo establecido en la resolución vigente interna.</p> <p>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 1437 de 2011, y según el caso, se procederá a informar de la situación, mediante oficio motivado, de acuerdo con las disposiciones legales.</p> |

| No | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD  | REGISTRO  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|----|--|--|---|--|
| 10 | Contralor,<br>Contralor Auxiliar,<br>Director,<br>Jefe de oficina,<br>Gerente Local. | Verifica el contenido del proyecto de respuesta y firma documento.                                   | Respuesta<br>Derecho de<br>Petición,<br>formato<br>PGD-07-04. | <b>Observación:</b><br>La respuesta debe ser oportuna y de fondo, dentro de los términos de ley, así como clara, precisa y congruente con lo solicitado. Así mismo, debe ser puesta en conocimiento al peticionario.   |
| 11 | Técnico o<br>asistencial o<br>profesional o<br>asesor<br>responsable.                | Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del Derecho de Petición. |   | <b>Observación:</b><br>La radicación y asociación al Sistema de PQR de las respuestas que deba firmar el Contralor o el Director de Apoyo al Despacho, corresponderá a este último.<br><br>En concordancia con lo anterior, la Dirección de Apoyo al Despacho - DAD deberá informar al Centro de Atención al Ciudadano – CAC, así como a la Dirección Sectorial de Fiscalización, Dependencia u oficina a la cual fue allegada la solicitud del trámite realizado. |

| No   | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD   | REGISTRO  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|--|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ampliación de términos:</b></li> </ul> |  |   |   |   |
| 12   | Asesor o profesional responsable del proceso.              | Proyecta memorando de solicitud de ampliación de términos, si el plazo para responder la petición no es suficiente. |   | <p><b>Observación:</b></p> <p>La solicitud de ampliación de términos se realizará ante la Dirección de Apoyo al Despacho - DAD, como mínimo con dos (2) días hábiles de antelación al vencimiento del plazo legal.</p> <p>La dependencia que realice la solicitud, explicará de forma clara y detallada las razones técnicas y jurídicas por las cuales no se puede resolver o dar respuesta a la petición dentro del término legal inicialmente previsto.</p> <p>La ampliación no puede exceder del doble del término inicial. (Parágrafo único del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011).</p> |
| 13   | Contralor, Contralor Auxiliar, Director, Jefe de oficina o | Verifica la pertinencia de la solicitud de ampliación de  | Solicitud de aprobación de ampliación de términos | <p><b>Punto de Control:</b></p> <p>Se entiende que la Dirección de Apoyo al Despacho - DAD tiene conocimiento del</p>   |

| No | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD  | REGISTRO  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|----|---|--|---|--|
|    | Gerente Local.  | términos y firma el memorando.   | mediante formato PGD-07-02.                                       | trámite una vez se avance en la solicitud a través del sistema de PQR.   |
| 14 | Profesional de la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano - CAC. | Valora el contenido de la solicitud de ampliación de términos.<br><br>Proyecta memorando de aprobación o no aprobación y remite a la Dirección de Apoyo al Despacho - DAD para su firma. |   |  |
| 15 | Director de Apoyo al Despacho - DAD.  | Aprueba la solicitud de ampliación de términos e informa al responsable del proceso.   | Aprobación de ampliación de términos, mediante formato PGD-07-02. | <b>Observación:</b><br>Si aprueba la solicitud, se amplía el término de respuesta en el Sistema PQR.                       |
| 16 | Asesor o profesional responsable del proceso.   | Proyecta comunicación externa informando al peticionario sobre la ampliación de términos, señalando  |   | <b>Observación:</b><br>La comunicación de ampliación del plazo debe ser remitida al peticionario antes del vencimiento del |

| No   | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD  | REGISTRO   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES                  |
|--|---|--|--|--|
|  |   | las razones y el plazo para responder de fondo.  |  | término inicialmente previsto para emitir respuesta. |
| 17   | Contralor,<br>Contralor Auxiliar,<br>Director,<br>Jefe de oficina o<br>Gerente Local. | Verifica el contenido del proyecto de ampliación de términos y si está de acuerdo, firma la comunicación.  | Comunicación que informa al peticionario la ampliación de términos<br>PGD-07-04. |  |
| 18   | Técnico o<br>Asistencial<br>responsable.  | Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del Derecho de Petición. Para finalización del proceso remitirse al numeral 5.5. |  |  |
| <p><b>• Tramite adicional - petición incompleta:</b></p> |   |  |  |  |
| 19   | Asesor o profesional responsable del proceso.   | Elabora comunicación dirigida al peticionario dentro del término establecido en el artículo 17 de la Ley   |  |  |

| No | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD  | REGISTRO   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|----|---|--|--|--|
|    |   | 1437 de 2011, para que la complemente, si la petición está incompleta.                                 |  |  |
| 20 | Contralor,<br>Contralor Auxiliar,<br>Director,<br>Jefe de oficina o<br>Gerente Local. | Verifica el contenido de la solicitud de complemento y firma la comunicación dirigida al peticionario. | Comunicación de solicitud de complemento del Derecho de Petición o denuncia fiscal mediante formato PGD-07-04. |  |
| 21 | Técnico o asistencial responsable.  | Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del Derecho de Petición.   |  |  |
| 22 | Asesor o profesional responsable del proceso.   | Recibe la información que completa la solicitud del peticionario.                                      | Complemento del Derecho de Petición o denuncia fiscal (documento externo).                                     | <b>Observación:</b><br>A partir del día siguiente en que el interesado complemente su Derecho de Petición, se reactivará el término para resolver la petición. |

| No   | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD   | REGISTRO  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|--|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite adicional- desistimiento tácito:</li> </ul> |  |   |   |  |
| 23   | Asesor o profesional responsable del proceso.                  | <p>Proyecta oficio de desistimiento tácito y archivo del Derecho de Petición, si no se recibe la información que complementa la solicitud.</p> <p>Remite para revisión y firma.</p> | Desistimiento y archivo del Derecho de Petición o denuncia fiscal, mediante formato PPCCPI-04-03. | <p><b>Observación:</b></p> <p>Vencido el mes de plazo, se procederá a declarar el desistimiento tácito, en el marco de lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.</p> <p>Esto, se realiza mediante oficio motivado, formato PPCCPI-04-03.</p> <p><b>Punto de control:</b></p> <p>Se seguirá el mismo trámite para las peticiones anónimas.</p> |
| 24   | Contralor Auxiliar, Director, Jefe de Oficina o Gerente Local. | Verifica el contenido del oficio motivado de desistimiento tácito y firma.  | Desistimiento y archivo del Derecho de Petición, mediante formato PPCCPI-04-03.                   | <p><b>Observación:</b></p> <p>El oficio de desistimiento y archivo del expediente se notificará personalmente; contra este acto administrativo, únicamente procederá recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de</p>   |

| No | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD   | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|----|--|---|----------|---|
|    |  |   |          | los requisitos legales, lo anterior, en el marco del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.  |
| 25 | Asesor o profesional responsable.                              | Proyecta citación dirigida al peticionario para que comparezca a la diligencia de notificación personal del oficio que declara el desistimiento tácito, esto, en el evento de no contar con la autorización para realizar la notificación personal por medio electrónico. |          | <p><b>Observación:</b></p> <p>Para la notificación electrónica se debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 56<sup>21</sup> de la Ley 1437 de 2011.</p> <p>Para los demás casos, el envío de la citación se hará dentro del término establecido en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011.</p> <p>En la citación se precisará que se le conceden cinco (5) días hábiles para comparecer o de lo contrario se notificará por aviso (formato PPCCPI-04-04).</p> |
| 26 | Contralor Auxiliar, Director, Jefe de Oficina o Gerente Local. | Verifica el contenido del proyecto de citación para   |          | <p><b>Observación:</b></p> <p>Se debe tener en cuenta lo establecido en los artículos</p>   |

<sup>21</sup> Modificado por el artículo 10 de la Ley 2080 de 2021.

| No  | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD  | REGISTRO  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|---|---|--|---|---|
|   |   | notificación personal y firma.   |   | 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011.   |
| 27  | Técnico o asistencial o profesional responsable.    | Radica la citación y asocia el radicado al Derecho de Petición.                  | Citación para notificación personal del desistimiento y archivo del Derecho de Petición mediante formato PGD-07-04. |   |
| 28  | Técnico o asistencial o profesional responsable.    | Notifica personalmente al peticionario el desistimiento. (formato PPCCPI-04-05). | Notificación personal del desistimiento y archivo del Derecho de Petición, mediante formato PPCCPI-04-05.           | <b>Observación:</b><br>En caso de no comparecer, el oficio de desistimiento y archivo se notificará por aviso. Si presenta recurso se resolverá conforme a lo establecido en la Ley 1437 de 2011. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trámite adicional – desistimiento expreso:</b></li> </ul> |   |  |   |   |
| 29  | Profesional del Centro de Atención Ciudadano - CAC. | Recibe la solicitud de desistimiento expreso y asocia el radicado al Derecho     |   | <b>Observación:</b><br>Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin   |

| No | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD  | REGISTRO                     | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|----|---|--|------------------------------|--|
|    |   | de Petición. Remite a la dependencia o Dirección Sectorial de Fiscalización encargada.                                 |                              | perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso se expedirá oficio motivado. Esto, en cumplimiento del artículo 18 de la Ley 1437 de 2011. |
| 30 | Técnico,<br>Profesional,<br>Asesor,<br>Subdirector,<br>responsable del proceso. | Examina si continúan de oficio con la actuación, siempre que la considere necesaria por razones de interés público.    |                              |  |
| 31 | Asesor o profesional responsable del proceso.                                   | Elabora y envía proyecto de oficio motivado para la firma del Contralor, Contralor Auxiliar, Director o Gerente Local. | Proyecto de oficio motivado. |  |

| No  | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD   | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|---|---|---|----------|---|
| 32  | Contralor,<br>Contralor Auxiliar,<br>Director o Gerente<br>Local. | Verifica el contenido del proyecto de oficio motivado y firma el documento para continuar con el trámite. |          |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trámite adicional – petición irrespetuosa:</b></li> </ul> |   |   |          |   |
| 33  | Profesional del Centro de Atención Ciudadano - CAC.               | Verifica si el contenido de la petición es irrespetuoso <sup>22</sup> y la rechaza.                       |          | <b>Observación:</b><br>Si de la lectura del Derecho de Petición concluye que se tipifica lo definido para solicitudes irrespetuosas (artículo 19 de la Ley 1437 de 2011), se rechaza el Derecho de Petición y se finaliza el trámite. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trámite adicional – petición no es clara:</b></li> </ul>  |   |   |          |   |
| 34  | Asesor o profesional responsable del proceso.                     | Proyecta comunicación externa solicitando aclaración de la petición; y remite para revisión y firma.      |          | <b>Observación:</b><br>Cuando se trate de solicitudes provenientes de:, Congresistas, Magistrados de Altas Cortes, Presidente de la República, Auditor General de la República, Fiscal General de la Nación, Contralor General de la  |

<sup>22</sup> En los términos establecidos en la Sentencia C-951/14. MP. Martha Victoria Sáchica Méndez.

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|----|-------------|-----------|----------|--|
|    |             |           |          | <p>República, Procurador General de la Nación; Concejales de Bogotá D.C., Personero de Bogotá D.C., Defensor del Pueblo, Veedor Distrital o medios de comunicación, se seguirá el siguiente trámite:</p> <p>El director, jefe de oficina o gerente local, proyectará la comunicación externa para revisión y firma del Contralor o Director de Apoyo al Despacho - DAD y otorgará el término dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, para que el peticionario aclare.</p> <p>La Dirección de Apoyo al Despacho se encargará de comunicar el oficio de solicitud de aclaración. El proyecto de solicitud de aclaración deberá remitirse a la DAD dos (2) días hábiles antes del</p> |

| No | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD   | REGISTRO   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|----|---|---|--|---|
|    |   |   |  | vencimiento del término de ley para dar respuesta al derecho de petición.<br><br>El peticionario deberá corregir o aclarar la solicitud en el término señalado por el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.   |
| 35 | Contralor Auxiliar,<br>Director,<br>Jefe de Oficina o<br>Gerente Local. | Verifica el contenido del proyecto de comunicación de solicitud de aclaración de la petición y firma. | Comunicación de solicitud de aclaración del Derecho de Petición mediante formato PGD-07-04.<br><br>Aclaración del Derecho de Petición (documento externo). | <b>Observación:</b><br>Se devolverá al interesado para que corrija o aclare dentro del término establecido en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011. Si vencido este término no corrige o aclara la petición, se archivará conforme a lo establecido en dicho artículo. |
| 36 | Técnico o asistencial o profesional responsable.                        | Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al proceso del                       |  |   |

| No  | RESPONSABLE  | ACTIVIDAD  | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|---|--|--|----------|-------------------------------------|
|   |  | Derecho de<br>Petición.  |          |                                     |
| 37  | Asesor o<br>profesional<br>responsable del<br>proceso. | Confirma que el<br>peticionario haya<br>respondido lo<br>requerido en la<br>solicitud de<br>aclaración.<br>(Continúa trámite<br>actividad. No. 7).<br><br>Si el petionario no<br>aclarar la petición,<br>se archiva. |          |                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite adicional – petición reiterativa:</li> </ul> |  |  |          |                                     |

| No | RESPONSABLE                                   | ACTIVIDAD  | REGISTRO  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|----|---|--|---|---|
| 38 | Asesor o profesional responsable del proceso. | Proyecta documento haciendo referencia a las respuestas anteriores, en el evento en que la petición sea reiterativa y esté resuelta. | Respuesta a petición reiterativa, mediante formato PGD-07-04. | <p><b>Observación:</b></p> <p>Cuando se trate de solicitudes provenientes de: Congresistas, Magistrados de Altas Cortes, Presidente de la República, Auditor General de la República, Fiscal General de la Nación, Contralor General de la República, Procurador General de la Nación; Concejales de Bogotá D.C., Personero de Bogotá D.C., Defensor del Pueblo, Veedor Distrital o medios de comunicación, se seguirá el siguiente trámite:</p> <p>El director, jefe de oficina o gerente local, coordinará con el Despacho del Contralor o la Dirección de Apoyo – DAD al Despacho la elaboración y radicación de la respuesta.</p> <p>La Dirección de Apoyo al Despacho – DAD se encargará de comunicar la</p> |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|----|-------------|-----------|----------|--|
|    |             |           |          | <p>respuesta a las referidas autoridades u organismos de control; no obstante, la elaboración de la misma estará a cargo de la Dirección Sectorial o dependencia a la que le fue asignado el Derecho de Petición.</p> <p>De igual manera, otorgará el término establecido en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.</p> <p><b>Punto de control:</b><br/>Hará referencia a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se hayan subsanado.</p> |

| No | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD  | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|----|---|--|----------|-------------------------------------|
| 39 | Contralor Auxiliar,<br>Director,<br>Jefe de Oficina o<br>Gerente Local. | Verifica el contenido del proyecto de comunicación y firma.                              |          |                                     |
| 40 | Técnico o asistencial responsable.                                      | Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia el radicado al Derecho de Petición. |          |                                     |

**5.2. DENUNCIA FISCAL:**

| No | RESPONSABLE   | ACTIVIDAD  | REGISTRO   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|----|---|--|--|-------------------------------------|
| 41 | Profesional del Centro de Atención Ciudadano - CAC. | Direcciona la denuncia fiscal a través del sistema de PQR a la Dirección Sectorial de Fiscalización. | Direccionamiento interno de la denuncia fiscal mediante formato PGD-07-02.<br>Comunicación al denunciante PGD-07-04. |                                     |

|    |  |   |  |  |
|----|--|---|--|--|
|    |  | Igualmente, proyecta comunicación al denunciante informando a qué Dirección Sectorial de Fiscalización se asignó la denuncia. |  |  |
| 42 | Director Sectorial de Fiscalización o Gerente Local. | Valora el contenido de la denuncia fiscal.  |  | <p><b>Punto de control:</b></p> <p>Si la Dirección Sectorial de Fiscalización a la que le fue asignada, advierte que la denuncia fiscal no es de competencia de la Contraloría de Bogotá D.C., dentro del término establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.</p> <p>Si es competencia de la Contraloría de</p> |

|    |  |  |  |   |
|----|--|--|--|---|
|    |  |  |  | <p>Bogotá D.C., pero corresponde a un área diferente a la que deba conocer del asunto, deberá remitirse en forma inmediata a la Dirección Sectorial de Fiscalización competente. De dicho trámite se informará al Centro de Atención Ciudadano - CAC mediante correo electrónico y se le informará al petionario a través de oficio.</p> <p>En ningún caso se podrá devolver una denuncia fiscal al Centro de Atención Ciudadano - CAC.</p> |
| 43 | Director Sectorial de Fiscalización o Gerente Local. | <p>Evaluated el contenido de la denuncia fiscal se designa un profesional o profesionales para su atención</p> |  | <p><b>Observación:</b><br/>La Dirección Sectorial de Fiscalización procederá a realizar la atención inicial y recaudo de pruebas que no podrá exceder</p>   |

|  |  |                                      |  |  |
|--|--|--------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>inicial y recaudo de pruebas.</p> |  | <p>el término establecido en el párrafo primero, inciso 2 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015.</p> <p>La respuesta de trámite inicial en el marco de la denuncia fiscal radicada por las siguientes autoridades se emitirá dentro de los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Congresistas:</b> 5 días hábiles siguientes a su recepción.<sup>23</sup></li> <li>• <b>Concejales y demás autoridades:</b> 10 días hábiles siguientes a su recepción.<sup>24</sup></li> <li>• <b>Defensor del Pueblo:</b> 5 días hábiles siguientes a su recepción.<sup>25</sup></li> </ul> |
|--|--|--------------------------------------|--|--|

<sup>23</sup> Artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

<sup>24</sup> Artículo 30 de la Ley 1437 de 2011.

<sup>25</sup> Artículo 15 de la Ley 24 de 1992.

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p><b>Punto de control:</b></p> <p>En el caso que la Dirección Sectorial de Fiscalización carezca de la información necesaria para el trámite correspondiente, se requerirá al denunciante para que, dentro del término previsto por la dirección, la complete.</p> <p>De la misma manera, cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al denunciante para que la corrija dentro del término previsto a consideración de la dirección. En los casos citados, se suspenderán los términos para dar respuesta al denunciante, los cuales se reanudarán una vez</p> |
|--|--|--|--|---|

|    |  |  |  |   |
|----|--|--|--|---|
|    |  |  |  | se reciba la información.   |
| 44 | Profesional o profesionales encargados del análisis de la denuncia fiscal. | Proyecta la respuesta definitiva de la denuncia fiscal que se presentará ante el Comité Técnico para el proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal. |  | <p><b>Observación:</b></p> <p>La respuesta definitiva de la denuncia fiscal puede consistir en:</p> <p><b>1. Archivo: i)</b> cuando el denunciante no presente en el término previsto, la ampliación o complementación de información solicitada a una denuncia incompleta; <b>ii)</b> cuando el denunciante no corrija o no aclare su denuncia de acuerdo con la solicitud de la Entidad.; <b>iii)</b> cuando una vez analizada la denuncia no se cuente con los elementos necesarios para</p> |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>atender la misma, ni exista mérito que permita continuar con el trámite.</p> <p><b>2. Traslado por competencia:</b><br/>cuando la denuncia no sea competencia de la Contraloría de Bogotá D.C., será trasladada a la autoridad competente, dentro del cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se procederá al cierre de la denuncia.</p> <p>En cumplimiento de lo anterior, se emitirá respuesta definitiva informando al denunciante del traslado por competencia y adjuntando copia del oficio remisorio</p> |
|--|--|--|--|---|

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | <p>radicado en la entidad competente.</p> <p><b>3. Adelanta Actuación Especial de Fiscalización, Indagación Preliminar u otro ejercicio de vigilancia y control fiscal.</b> En caso que se requiera establecer si existe certeza sobre la ocurrencia del hecho, la causación del daño patrimonial con ocasión de su acaecimiento, la entidad afectada y la determinación de los presuntos responsables, se activará el ejercicio de vigilancia y control fiscal que la Dirección Sectorial</p> |
|--|--|--|--|--|

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>estime pertinente y sobre el cual se le debe dar respuesta definitiva al peticionario, dentro del término de los seis (6) meses establecido en la ley, sin que ello implique el desconocimiento del marco regulatorio de cada ejercicio de vigilancia o control fiscal.</p> <p>Cuando se haya adelantado un proceso de vigilancia y control fiscal se comunicará en los siguientes términos:</p> <p>Si del ejercicio de vigilancia y control fiscal se generaron resultados o hallazgos, se le</p> |
|--|--|--|--|---|

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | <p>informará al denunciante el estado de los mismos así:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Para los hallazgos con incidencia disciplinaria o penal: se relacionará el traslado a las autoridades competentes.</li><li>• Para los hallazgos con incidencia fiscal: se comunicará sobre la remisión a la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.</li><li>• Cuando la respuesta haga parte del informe final de un proceso</li></ul> |
|--|--|--|--|--|

|    |   |  |                          |   |
|----|---|--|--------------------------|---|
|    |   |  |                          | auditor, se le comunicará lo pertinente al peticionario, una vez sea liberado el mismo.   |
| 45 | Director Técnico Sectorial<br>Subdirector de Fiscalización<br>Gerente, Asesor (Comité Técnico para el proceso de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal). | Analiza y aprueba la respuesta definitiva de la denuncia fiscal. | Acta del Comité Técnico. | <p><b>Observación:</b><br/>Aprobación de la respuesta definitiva de la denuncia fiscal según los parámetros establecidos en el punto anterior y las facultades reglamentarias establecidas.</p> <p><b>Punto de control:</b><br/>Cuando se trate de denuncias provenientes de Congresistas, Magistrados de Altas Cortes, Presidente de la República, Auditor General de la República, Fiscal General de la Nación, Contralor General de la República, Procurador General de la Nación;</p> |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>Concejales de Bogotá D.C., Personero de Bogotá D.C., Defensor del Pueblo, Veedor Distrital o medios de comunicación, se seguirá el siguiente trámite:</p> <p>El director, jefe de oficina o gerente local, coordinará con el Despacho del Contralor o la Dirección de Apoyo al Despacho – DAD la elaboración y radicación de la respuesta.</p> <p>La Dirección de Apoyo al Despacho – DAD se encargará de comunicar la respuesta a las referidas autoridades u organismos de control; no obstante, la elaboración de la misma estará a cargo de la Dirección Sectorial asignada para</p> |
|--|--|--|--|---|

|    |  |  |   |  |
|----|--|--|---|--|
|    |  |  |   | la atención de la denuncia fiscal.   |
| 46 | Director Técnico<br>Dirección de<br>Apoyo al<br>Despacho – DAD | Verifica el contenido del proyecto de respuesta y firma documento.   | Comunicación que informa al denunciante sobre el contenido de la respuesta, mediante formato PGD-07-04. |  |
| 47 | Técnico o asistencial responsable.                             | Radica la comunicación en el sistema de PQR y asocia al proceso correspondiente.<br><br>Para la finalización del trámite remitirse al numeral 5.5. |   | <b>Observación:</b><br>La radicación y asociación al Sistema de PQR de las respuestas que deba firmar el Contralor o el Director de Apoyo al Despacho - DAD, corresponderá a este último.<br><br>En concordancia con lo anterior, la Dirección de Apoyo al Despacho - DAD deberá informar al Centro de Atención al Ciudadano – CAC de la realización de dicho trámite. |

### 5.3 NOTIFICACIONES

#### Servicio de mensajería:

|   |                                    |  |  |   |
|---|------------------------------------|--|--|---|
| 48  | Técnico o asistencial responsable  | Carga la certificación de entrega de la plataforma del operador de correo, y asocia al proceso del Derecho de Petición o Denuncia fiscal en el sistema de PQR.   | Certificación de entrega operador de correo. | <p><b>Observación:</b></p> <p>La certificación debe contener la evidencia del trámite dado por el operador de correo. Si el operador de correo devuelve la comunicación (continúa trámite de notificación por aviso, actividad 52).</p>   |
| <p>• <b>Entrega correo electrónico:</b></p> |                                    |  |  |   |
| 49  | Técnico o asistencial responsable. | <p>Remite el oficio de respuesta a través del correo electrónico señalado por el peticionario, indicando en el asunto el número del Derecho de Petición o denuncia fiscal y el radicado de respuesta.</p> <p>Finalizado esto, asocia la prueba de entrega al proceso</p> | Prueba de entrega (correo electrónico)       | <p><b>Observación:</b></p> <p>En la plataforma del correo electrónico, selecciona “OPCIONES” y marca “Solicitar una confirmación de entrega”. También se puede marcar la opción “Solicitar una confirmación de lectura”.</p> <p>En el evento que el servidor de correo electrónico rechace el</p> |

|   |                                    |  |  |  |
|---|------------------------------------|--|--|--|
|   |                                    | del Derecho de Petición en el sistema de PQR.  |  | envío de la comunicación, continúa el trámite de notificación por aviso descrito en la actividad 52.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diligencia de notificación personal:</b></li> </ul> |                                    |  |  |  |
| 50  | Técnico o Asistencial responsable. | Envía citación al peticionario para que comparezca a la diligencia de notificación personal.<br><br>La notificación personal podrá efectuarse por correo electrónico si el interesado acepta ser notificado de esta forma. |  | <p><b>Punto de control:</b></p> <p>El envío de la citación se hará dentro del término establecido en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.</p> <p>Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la citación se publicará en la página web o en un lugar de acceso al público de la Entidad (primer piso de la Sede Principal de la Contraloría de Bogotá D.C.) por el término de cinco (5) días hábiles.<br/><br/>Lo anterior, de</p> |

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
|   |  |   |   | conformidad con lo establecido en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011.   |
| 51  | Técnico o asistencial responsable.                             | Entrega personalmente el oficio de respuesta al peticionario y deja constancia de recibido y fecha. | Respuesta Derecho de Petición recibida, formato PGD-07-04.  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Notificación por aviso</b></li> </ul> |  |   |   |  |
| 52  | Asesor o profesional responsable.                              | Proyecta notificación por aviso DP – copia AZ, mediante formato PPCCPI-04-04.                       | Notificación por aviso DP – copia AZ, formato PPCCPI-04-04. | <b>Observación:</b><br>Esta notificación se surte cuando no es posible realizar la notificación personal, se trate de una petición anónima, o se rechace su entrega vía mensajería o correo electrónico. |
| 53  | Contralor Auxiliar, Director, Jefe de oficina o Gerente Local. | Verifica el contenido del proyecto y firma el aviso.  | Notificación por aviso DP – copia AZ, formato PPCCPI-04-04. |  |
| 54  | Técnico o asistencial responsable.                             | Radica el aviso en el sistema PQR y asocia el radicado  |   |  |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
|   |  | al proceso del<br>Derecho de<br>Petición o denuncia<br>fiscal.   |  |  |
| 55  | Técnico o<br>asistencial<br>responsable.                               | Publica el aviso con<br>sus anexos en un<br>lugar de acceso al<br>público y remite al<br>Centro de Atención<br>Ciudadano - CAC<br>mediante correo<br>electrónico<br><a href="mailto:cac@contraloriabogota.gov.co">cac@contraloriabo<br/>gota.gov.co</a> para su<br>publicación en la<br>página web<br>institucional. |  | <b>Observación:</b><br>De conformidad con el<br>artículo 69 de la Ley<br>1437 de 2011, la<br>publicación debe estar<br>fijada durante cinco (5)<br>días hábiles, desde<br>8:00 a.m. del día 1°<br>hasta 5:00 p.m. del día<br>5°. |
| <b>5.4 SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b>  |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En la dependencia responsable:</b></li> </ul> |  |  |  |  |
| 56  | Contralor Auxiliar,<br>Director,<br>Jefe de Oficina o<br>Gerente Local | Asigna funcionario<br>responsable de<br>efectuar<br>seguimiento y<br>monitoreo<br>permanente a los<br>derechos de<br>petición o<br>denuncias fiscales.   |  | <b>Observación:</b><br>En este seguimiento<br>debe tenerse en<br>cuenta tanto la emisión<br>de respuesta a los<br>derechos de petición o<br>denuncia fiscales,<br>como lo relativo al<br>cumplimiento de los<br>términos de los  |

|   |  |  |                           |  |
|---|--|--|---------------------------|--|
|   |  |  |                           | desistimientos tácitos, las aclaraciones, las peticiones oscuras e incompletas, los Derechos de Petición incluidos en proceso auditor, los términos de los avisos de notificación y las ampliaciones de términos, entre otros. |
| 57  | Profesional, técnico o asistencial responsable.        | Realiza seguimiento y monitoreo, implementando los autocontroles que considere necesarios y pertinentes.           |                           | <b>Observación:</b><br>Esta actividad es fundamental para garantizar el cumplimiento de los términos de ley en el trámite de los derechos de petición.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En el Centro de Atención al Ciudadano:</b></li> </ul> |  |  |                           |  |
| 58  | Profesional del Centro de Atención al Ciudadano - CAC. | Enlista el reporte que genera el sistema de los derechos de petición y las denuncias fiscales próximos a vencerse. |                           |  |
| 59  | Profesional del Centro de Atención                     | Envía a cada dependencia el  | El reporte de seguimiento | <b>Observación:</b>  |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
|    | al Ciudadano - CAC.  | reporte de los derechos de petición y de las denuncias fiscales próximos a vencerse.  | del Derecho de Petición y denuncias fiscales se envía por correo electrónico. | Junto con el reporte se debe hacer la recomendación a las dependencias sobre el seguimiento a las denuncias fiscales. |
| 60 | Técnico o Asistencial del Centro de Atención al Ciudadano - CAC. | Realiza permanentemente revisión documental de los soportes que evidencian el trámite de los derechos de petición o denuncias fiscales.<br><br>Solicita vía correo electrónico o telefónicamente a la dependencia responsable los documentos faltantes. |   | <b>Observación:</b><br>La revisión se efectuará en el sistema de PQR de manera continua.                              |
| 61 | Técnico o asistencial del Centro de Atención al Ciudadano - CAC. | Entrega al ciudadano la encuesta de percepción sobre el servicio prestado.  | Encuesta de percepción del servicio, formato PPCCPI-04-06.                    |   |

|    |  |   |   |  |
|----|--|---|---|--|
| 62 | Profesional del Centro de Atención al Ciudadano - CAC. | Evalúa las encuestas de percepción de los ciudadanos que han presentado derechos de petición o denuncias fiscales en la Entidad, e incorpora el resultado en el Informe de PQR. |   |  |
| 63 | Profesional del Centro de Atención al Ciudadano - AC.  | Elabora informe trimestral de PQR.  | Informe Derechos de petición y de Acceso a la Información.        | <b>Observación:</b><br>El informe debe contener lo señalado en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 compilado en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015. |
| 64 | Profesional del Centro de Atención al Ciudadano - CAC. | Remite informe de PQR a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC para que sea publicado en el link de transparencia y                             | Solicitud de publicación del informe, mediante formato PGD-07-02. |  |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  |   | acceso a la información.   |  |  |
| <b>5.5 CIERRE DE PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Finalización del proceso:</b></li> </ul> |   |  |  |  |
| 65   | Asesor o profesional responsable de la dependencia encargada. | Asocia en el sistema PQR todos y cada uno de los documentos que se requieran para soportar la respuesta del Derecho de Petición o denuncia fiscal.   |  |  |
| 66   | Asesor o profesional responsable.                             | Remite correo electrónico a: <a href="mailto:cac@contraloriabogota.gov.co">cac@contraloriabogota.gov.co</a> informando el trámite dado al Derecho de Petición o denuncia fiscal asignado a su dependencia. |  | <b>Observación:</b><br>Los documentos generados para cada Derecho de Petición o denuncia fiscal deben estar asociados en el sistema PQR. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Archivo:</b></li> </ul>  |   |  |  |  |
| 67   | Técnico o asistencial del                                     | Abre y organiza el expediente del  |  | <b>Observación:</b>  |

|  |   |   |   |  |
|--|---|---|---|--|
|  | Centro de Atención al Ciudadano - CAC.  | Derecho de Petición o denuncia fiscal, adjuntando al mismo sus anexos, el (los) memorando(s) de direccionamiento, el oficio informativo al peticionario, la respuesta definitiva y sus anexos; así como, la notificación que evidencia la entrega de oficios al peticionario. |   | Las comunicaciones pueden ser: constancia de envío por correo electrónico, certificación del operador de correo, constancia de recibo de entrega personal o notificación por aviso.  |
| <b>5.6 TRÁMITE COPIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN - AZ</b> |   |   |   |  |
| 68   | Técnico o asistencial o profesional o asesor responsable del Centro de Atención al Ciudadano - CAC. | Recibe copia del Derecho de Petición o denuncia fiscal dirigido a la Contraloría de Bogotá D.C  | Copia del Derecho de Petición recibido. | <b>Observación:</b><br>Cuando el peticionario dirige su comunicación acertadamente al ente competente y remite copia a la Contraloría de Bogotá D.C.; en este caso, se le informará al usuario que teniendo en cuenta que el derecho de petición fue presentado a la entidad |

|    |  |   |  |  |
|----|--|---|--|--|
|    |  |   |  | competente, la Contraloría de Bogotá D.C. se abstiene de adelantar cualquier otro trámite.   |
| 69 | Técnico o asistencial o profesional responsable del Centro de Atención al Ciudadano - CAC. | Ingresar al sistema PQR la copia del Derecho de Petición o denuncia fiscal. |  | <p><b>Observación:</b></p> <p>De no ser de competencia de la Contraloría de Bogotá D.C., se remitirá a la entidad competente.</p> <p>De ser de competencia de la Contraloría de Bogotá D.C., se analizará como Derecho de Petición (remitirse al punto 3); y si se entiende como denuncia fiscal, se tramitará bajo este procedimiento (remitirse al acápite "5.2 Denuncia Fiscal").</p> |

|    |  |   |  |   |
|----|--|---|--|---|
| 70 | Profesional del Centro de Atención al Ciudadano - CAC.                             | Direcciona la copia del Derecho de Petición o denuncia fiscal a la dependencia correspondiente, con el fin de valorar su utilidad para la Entidad.            |  | <b>Observación:</b><br>El análisis se efectuará únicamente en cumplimiento de las funciones asignadas a la Entidad.   |
| 71 | Contralor,<br>Contralor Auxiliar,<br>Director,<br>Jefe de Oficina o Gerente Local. | Analiza el contenido de la copia del Derecho de Petición o la denuncia fiscal y determina si hay lugar a resolverla dentro de las competencias de la Entidad. |  | <b>Observación:</b><br>Si la copia se incluye como insumo al proceso auditor, continúa trámite como denuncia fiscal. Si no es incluida, termina el proceso. |
| 72 | Asesor o profesional responsable.  | Elabora y envía proyecto de respuesta para firma del competente, donde informa al peticionario o denunciante la decisión tomada.                              |  |   |

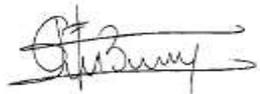
|    |   |   |  |  |
|----|---|---|--|--|
| 73 | Contralor,<br>Contralor Auxiliar,<br>Director,<br>Jefe de Oficina o<br>Gerente Local.         | Verifica el<br>contenido del<br>proyecto de<br>respuesta y firma.   |  |  |
| 74 | Técnico o<br>asistencial o<br>profesional o<br>asesor<br>responsable.                         | Radica la<br>comunicación en el<br>sistema y asocia el<br>radicado al proceso<br>correspondiente.   |  |  |
| 75 | Técnico o<br>asistencial o<br>profesional del<br>Centro de Atención<br>al Ciudadano -<br>CAC. | Abre y organiza los<br>archivos de la copia<br>del Derecho de<br>petición o la<br>denuncia fiscal,<br>anexando los<br>soportes del trámite<br>dado. |  |  |

## 6. FORMATOS Y OTROS DOCUMENTOS RELACIONADOS AL PROCEDIMIENTO

1. PPCCPI-04-01 Derecho de petición Verbal.
2. PPCCPI-04-03 Desistimiento y Archivo del DP.
3. PPCCPI-04-04 Notificación por aviso DP- Copia AZ.
4. PPCCPI-04-05 Notificación personal del desistimiento y archivo del proceso de DP.
5. PPCCPI-04-06 Encuesta de percepción del servicio.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Resolución reglamentaria y fecha        | Descripción de la modificación  |
|---------|---|---|
| 9.0     | R.R. No. 033<br>30 agosto 2019          | El procedimiento adicionó la normatividad relacionada con Ley 1952 de 2019. Se precisaron las definiciones de conformidad con los cambios de la normatividad. Se ajustaron actividades relacionadas con el trámite de las Denuncia en el Control Fiscal y gestión de documentos.  |
| 10.0    | R.R. No. 026<br>3 de septiembre de 2024 | Se derogó la Resolución Reglamentaria No. 033 del 30 de agosto de 2019 a través de la cual se adoptó la versión 9.0 del <i>“Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición”</i> , teniendo en cuenta la necesidad de actualizar normativamente el mismo, se incluyeron criterios de accesibilidad y se establecieron lineamientos que permitieran diferenciar el trámite del derecho de petición en relación la denuncia fiscal; así mismo, se actualizaron los formatos establecidos en la entidad para su trámite. |
| 11.0    | R.R. No. 003 24<br>febrero de 2025      |   |

| <b>Responsable de Proceso que Aprueba</b>                  |  |
|--|--|
| <b>Cargo</b>   | Director Técnico   |
| <b>Dependencia</b>   | Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local                            |
| <b>Nombre Completo</b>                                     | David José Valencia Campo  |
| <b>Firma</b>   |   |
| <b>Director de Planeación que Realiza Revisión Técnica</b> |  |
| <b>Nombre Completo</b>                                     | Sandra Patricia Bohórquez González   |
| <b>Firma</b>   |  |