
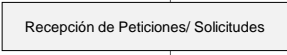
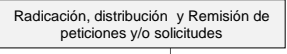
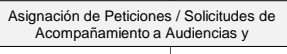
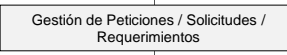

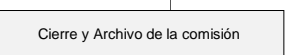
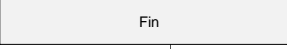


OBJETIVO:	Garantizar la salvaguarda del Derecho de Petición conforme a lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política, Ley 136 de 1994, Artículo 178, Numeral 8, ley 1755 de 2015 artículo 22, el buen funcionamiento en la prestación de los servicios de la entidad, acceso a la información que se solicita y del seguimiento en otras entidades en los términos de los principios de eficacia, efectividad.
ALCANCE:	Inicia con la petición y/o solicitud realizada a través de los canales de comunicación escrito, presencial, virtual, telefónico de la entidad para que se intervenga como Ministerio Público y termina con la elaboración de la encuesta de medición del grado de satisfacción.

ENTRADAS	POLITICA DE OPERACIÓN
Derechos de Petición impetrados por la comunidad y otras entidades. -Atención al Ciudadano -Traslado de peticiones de otras dependencias por competencia. - Solicitudes de seguimiento a derechos de petición presentados a otras entidades.	La Dirección Operativa de Derechos Humanos es un proceso misional debe desarrollar todas las actividades en la materia para el cumplimiento de las competencias Constitucionales y Legales. El Proceso Defensa y Promoción de los Derechos Humanos debe hacer el seguimiento y control al derecho de petición presentado por la Comunidad a la Administración Distrital de Cali y a los impetrados a la entidad. en su calidad de Ministerio Público ante los despachos judiciales (Fiscalías Locales, Seccionales, Unidad de Reacción Inmediata- URI, Juzgados Penales Municipales, Juzgados Civiles Municipales, Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias, Juzgados de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples) y Administrativos (Inspecciones de Policía Urbana de Categoría Especial en lo rural y Urbano, Estaciones de Policía) , los presentados en el marco de la Ley de Víctimas del conflicto armado, conforme a la Ley 1448 de 2011, de la Población Indígena, Población afro, negritudes, palenqueros y raizales, migración Internacional, por desaparecimiento, amenazas y trata de Personas y en la Unidad Permanente para la Atención y Protección de los Derechos Humanos – UPAP DDHH. El Proceso de Derechos Humanos cuenta con un personal idóneo que garantiza la transparencia, eficiencia, eficacia, oportunidad en la respuesta de las peticiones y/o solicitudes presentadas a la entidad por la comunidad u otras entidades, traslados de peticiones provenientes de las autoridades judiciales o Administrativas con el propósito de garantizar los derechos fundamentales especialmente, el debido proceso, petición y Libertad.

PROCEDIMIENTO

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES DE CONTROL	REGISTRO	RESPONSABLE	FRECUENCIA
					
1		Inicia con la recepción de la petición de modo presencial y/o escrito radicado en la casilla de atención al usuario o Puntos de atención; Verbalmente a través de la Constancia Petición Verbal y por los canales de comunicación virtuales entre ellos: línea de atención al ciudadano, correo electrónico, redes sociales y página web, trasladados por otras entidades.	Petición / Oficio Página Web Redes Sociales Radicación en Sistema de Gestión documental Constancia de Petición Verbal SG.FO.016 V.5.0 F2020/10/30	Director (a) Operativo(a) Subdirector (a)	Diario
2		Las peticiones y /o solicitudes recibidas serán radicadas en el Sistema de Gestión documental de la Entidad, se distribuirán de acuerdo a la competencia y se remitirán al Funcionario responsable a través de la reasignación en el Sistema de Gestión documental.	Sistema de Gestión Documental	Director (a) Operativo(a) Subdirector (a)	Diario
3		El Director Operativo, Subdirector y/o Jefe de Oficina asignará la petición o solicitud al Personero delegado de acuerdo a su competencia para las diligencias, reuniones u operativos, reasignación de peticiones a través de comisiones.	Sistema de Gestión Documental Libro Radicador Acta de Asignación General	Director (a) Operativo(a) Subdirector (a) Jefe de Oficina	Diario
4		<p>TERMINOS: La peticiones deberán responderse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción la solicitud y/o petición en la entidad.</p> <p>2.- Remisión por Competencia: En los casos que se verifique que la entidad no es competente para atender la petición y/o solicitud, se procederá de la siguiente forma: - Si la petición y/o solicitud es verbal, se le informará de inmediato al interesado que la entidad no es la competente.</p> <p>Si la petición y/o solicitud es por escrito, una vez revisada por la personero al que le ha sido asignada, deberá informar al peticionario que no es el competente para resolver la petición, en el término de (5) días hábiles siguientes a la recepción y remitirá la petición al competente, enviará copia del oficio remitario al peticionario, en caso de no existir competencia alguna, le será informada la situación al interesado.</p> <p>Notificación: Una vez recibida la petición y/o solicitud se deberá informar en el menor tiempo posible al ciudadano, de la recepción y asignación de la petición al funcionario responsable de tramitar la petición y/o solicitud.</p> <p>El funcionario responsable al que se le asigna la petición y/o solicitud mediante comisión debe informar al peticionario que avocó el conocimiento de su petición y que se le realizara las gestiones pertinentes de las que se le informará.</p> <p>En el evento de que el funcionario no pueda contestar en el término de 15 días deberá solicitar el día 14 una prórroga de quince días al Director Operativo justificando las razones por las que no ha dado respuesta al peticionario, lo que debe informar al peticionario, de lo que se le informará al administrador de seguimiento y control del Sistema de Gestión documental para interrumpir los términos del semáforo y ajustar de nuevo el tiempo de la petición y/o solicitud.</p>	Petición / Oficio Página Web Redes Sociales Radicación en Sistema de Gestión documental Constancia de Petición Verbal SG.FO.016 V.5.0 F2020/10/30	Personero Delegado	Por cada petición o Solicitud
5		Todos los oficios y comunicaciones oficiales que obren en la comisión se deberán realizar en el Radicado Padre, se creará el expediente a través del que se anexarán las respuestas de la Administración o Dependencia involucrada, la documentación estará en formato PDF, con la Tabla de Retención Documental y Tipo de Documento que permitirán conformar el expediente, son: Acta de Asignación General -Petición / solicitud / requerimiento -Avoco Conocimiento por parte de la Dirección Operativa - Oficios a las entidades involucradas en la petición, solicitud, o traslados con copia al peticionario y entidad en el evento que sea un traslado. - Acta de Visita si la hubiere. - Solicitud de Prórroga si la hubiere. - Los oficios deberán estar con los certificados electrónicos o entrega por correo certificado de la Oficina de Gestión documental. - Evaluación y Cierre de la Comisión -Anexos: Salida No Conforme - si fuere necesario- -Lista de Chequeo	Informe Oficios de Salida Acta de Visita Solicitud de Prórroga Certificados Electrónicos Evaluación y cierre de comisión Lista de chequeo Salida no conforme Oficio de Traslado a otro proceso de la entidad u otra entidad. Sistema de Gestión Documental	Personero Delegado	Por cada petición o Solicitud
6	 	Cierre: Se da por cerrada la comisión, 1.- Presentando el cierre al Director Operativo cuando se haya informado al ciudadano de las actuaciones y/o gestiones realizadas por la solicitud, que deberá contar con el soporte de la notificación efectiva entregada al interesado. 2) Presentando el traslado de la comisión a otro proceso de la Personería Distrital u otra entidad, con la copia de la comisión. Archivo: Se podrá realizar el archivo de la comisión cuando se haya revisado detalladamente en el usuario del sistema de gestión documental. Por la cual se colocará la firma del responsable del proceso en el registro "Evaluación y Cierre de Comisión". Se conservan Las comisiones se conservan en el Archivo de Gestión hasta su tiempo de retención documental según sus T.R.D.	Evaluación y Cierre de la Comisión		