

OBJETIVO:	Cumplir con las disposiciones legales frente al Derecho de Petición de acuerdo a lo establecido en el Artículo 23 de la C.P.C., Ley 136 de 1994, Artículo 178, Numeral 8. Velar por la efectividad del Derecho de Petición con arreglo a la Ley y Numeral 20. Apoyar y colaborar en forma diligente, con las funciones que ejerce la Dirección Nacional de trámites y quejas. Garantizando el buen funcionamiento en la prestación de los servicios de la entidad en los términos de los principios de eficacia, dando cumplimiento al Artículo 22 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".				
ALCANCE:	Aplica a todos los Procesos que defienden los Derechos de la comunidad con el fin de prestar asistencia eficaz e inmediata a la atención y/o respuesta a las peticiones que presenten los ciudadanos en su ejercicio fundamental de petición.				
ENTRADAS	POLITICA DE OPERACIÓN				
PROCEDIMIENTO					
No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES DE CONTROL	REGISTRO	RESPONSABLE	FRECUENCIA
1	<p style="text-align: center;">INICIO</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recepción de Solicitudes</div>	<p style="text-align: center;">Inicio</p> <p>Recepción de las peticiones y/o solicitudes (seguimiento derecho de petición):</p> <p>Inicia con la recepción de la petición ya sea por medio escrito o presencial del ciudadano, petición de forma verbal y/o por cualquier otro medio de comunicación institucional, entre ellos: línea de atención al ciudadano, correo electrónico, redes sociales y página web.</p> <p>a) Petición Escrita: toda actuación o trámite que se inicie por parte de un ciudadano ante los puntos de atención de la Personería Distrital de Santiago de Cali implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la C.P.C, sin que sea necesario invocarlo, salvo los procedimientos especiales en el ordenamiento jurídico.</p> <p>b) Petición Verbal: las peticiones se pueden presentar verbalmente ante funcionarios de cualquier proceso, caso en el cual deberá dejarse constancia escrita en el que se indique su nombre e identificación, ubicación y se registre claramente el objeto de su petición.</p> <p>La Personería Distrital de Santiago de Cali pondrá a disposición de los interesados, el formato que facilita el registro de la información para su constancia.</p> <p>c) Petición a través de medios de comunicación: los ciudadanos también podrán presentar por cualquiera de estos medios sus peticiones, verificando que contenga la identificación exacta del peticionario y su ubicación.</p>	<p style="text-align: center;">Oficio</p> <p style="text-align: center;">Correos electrónicos</p> <p style="text-align: center;">Página Web</p> <p style="text-align: center;">Twitter</p> <p style="text-align: center;">Constancia Petición Verbal (SG.FO.016)</p>	<p style="text-align: center;">Personal de Apoyo</p> <p style="text-align: center;">Personeros Delegados</p>	<p style="text-align: center;">Cada vez que se requiera</p>
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Radicación y destino de las peticiones y/o solicitudes</div>	<p>Radicación y Destino de las peticiones y/o solicitudes: Toda solicitud presentada a través de cualquier medio, deberá leerse, revisarse, clasificarse y verificarse que está acompañada de los documentos pertinentes, cuando estos sean necesarios para el trámite de la petición.</p> <p>a) La petición y/o solicitud escrita ante la Ventanilla Única C.A.M, será radicada en el sistema de gestión documental ORFEO y se direcciona al proceso de la Personería Distrital de Santiago de Cali que sea competente según el objeto de la solicitud contenida en el documento, a través del usuario seguimiento y control.</p> <p>El documento deberá estar acompañado de una copia que se recibirá por el funcionario de la ventanilla, en la que el sistema de gestión documental generará un adhesivo que le indica fecha y hora de presentación del documento, proceso al cual será destinado, asunto, número de folios y el número de radicación con que se identifica el documento. Una vez radicado el documento original, su copia será devuelta al interesado.</p> <p>b) La petición y/o solicitud escrita o verbal ante cualquiera de los puntos externos de atención al ciudadano, entre ellos: (Centro de Conciliación, Centros Administradores Locales Integrados C.A.L.I's, Centro penitenciario, Atención a Víctimas del Conflicto A.V.C., Unidad permanente de Atención y protección de los Derechos Humanos, Unidad de Reacción Inmediata U.R.I., Fiscalía Local, Fiscalía Seccional, Secretaría de Movilidad, Casa de Justicia), serán recibidas y radicadas en el sistema de gestión documental de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El funcionario recepciona la petición y/o solicitud mediante el formato de Atención al Ciudadano radicada en el sistema de gestión documental Orfeo, mediante la opción (Radicación – Atención al Ciudadano). 2. Se asigna la T. R.D. Tabla de Retención Documental. 3. Una vez diligenciada la Atención al Ciudadano, se escanea con sus respectivos soportes (petición y/o solicitud) anexando los formatos en PDF. 4. La petición y/o solicitud se reasigna al usuario control y seguimiento a peticiones a través del sistema de gestión documental Orfeo, mediante la opción (Reasignar). 5. Posteriormente, la documentación física (Atención al Ciudadano con su soporte) es enviada al usuario control y seguimiento de peticiones por la respectiva dependencia. 	<p style="text-align: center;">Sistema de Gestión Documental Orfeo</p> <p style="text-align: center;">Atención al Ciudadano (SG.FO. 075)</p>	<p style="text-align: center;">Personal de Apoyo</p> <p style="text-align: center;">Personería Auxiliar</p> <p style="text-align: center;">Personeros Delegados</p> <p style="text-align: center;">Auxiliar administrativo</p>	<p style="text-align: center;">Cada vez que se requiera</p>
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Remisión, Distribución y Control de las peticiones y/o solicitudes a las procesos competentes</div>	<p>Remisión, Distribución y Control de las peticiones y/o solicitudes a las procesos competentes:</p> <p>De acuerdo a la documentación radicada en el sistema de gestión documental Orfeo, el usuario control y seguimiento a peticiones, realiza la clasificación de todas las peticiones y/o solicitudes por proceso para su debida distribución física y a través del Orfeo, realizando la identificación del tipo documental asignando, cuando fuere el caso, el tiempo establecido por Ley para dar contestación a la misma, lo que se verá reflejado con los colores de alerta en el ORFEO.</p> <p>La Remisión, Clasificación y Distribución de las peticiones y/o solicitudes a las dependencias se realiza simultáneamente en el Sistema de Gestión Documental Orfeo. Por lo tanto, cada proceso tendrá en su bandeja de entrada el mismo número de solicitudes y/o peticiones recibidas físicamente.</p> <p>NOTA: Toda la documentación radicada como Petición y/o Solicitud en el sistema de gestión documental Orfeo, deberá ser consultada y reportada por los Directores y/o jefes de oficina de cada proceso de manera mensual a la Oficina Jurídica, estadística que podrá ser consultada mediante la opción CONTROL DOCUMENTAL, con el fin de verificar el cumplimiento de las gestiones y/o actuaciones dentro de los términos legales frente a la solicitud del ciudadano y la efectividad de la respuesta frente la protección del derecho fundamental.</p>	<p style="text-align: center;">Planilla General de Entrega de Documentos Radicados en la Entidad. (reporte Orfeo) / Libro Radicador.</p> <p style="text-align: center;">Planilla de Entrega de Documentos Radicados en la Entidad por Proceso (reporte Orfeo) /</p>	<p style="text-align: center;">Control y seguimiento a peticiones</p>	<p style="text-align: center;">Cada vez que se requiera</p>
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Asignación y entrega de las peticiones y/o solicitudes presentadas por la ciudadanía a los funcionarios responsables</div>	<p>Asignación y entrega de las peticiones y/o solicitudes presentadas por la ciudadanía a los funcionarios responsables:</p> <p>Las peticiones y/o solicitudes físicas son enviadas a cada proceso responsable, siendo estas asignadas por el Director y/o jefe de oficina a cada funcionario mediante el acta de asignación de acuerdo al asunto, competencia y/o punto de atención. Lo anterior se evidencia mediante la reasignación de la petición a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo al usuario de cada funcionario responsable.</p> <p>Se realiza la entrega física de las peticiones y/o comisiones asignadas por medio de mensajería y/o presencial, a cada funcionario y/o a los puntos de atención correspondientes y de manera inmediata al Sistema ORFEO, esto significa que una vez reasignado por el ORFEO, se entiende notificada la petición, mientras es entregada de manera física.</p>	<p style="text-align: center;">Planilla de Entrega de Documentos Radicados en la Entidad por dependencia (reporte Orfeo)</p> <p style="text-align: center;">Acta de Asignación (SG.FO. 051)</p>	<p style="text-align: center;">Director Operativo</p> <p style="text-align: center;">Jefe de Oficina</p>	<p style="text-align: center;">Cada vez que se requiera</p>
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Notificación</div>	<p>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>Cuando se trate de quejas o solicitudes de investigación, se debe tener en cuenta que es obligatorio, indistintamente de que se asigne el caso a una comisión para investigación, se deberá informar al peticionario que se avoco el conocimiento y/o que se asignó al determinado funcionario, para realizar las pertinentes gestiones de vigilancia y control sobre el asunto.</p>	<p style="text-align: center;">Oficio de respuesta</p> <p style="text-align: center;">Comunicaciones oficiales</p> <p style="text-align: center;">Acta de visita (SG.FO. 050)</p>	<p style="text-align: center;">Director Operativo</p> <p style="text-align: center;">Subdirector</p> <p style="text-align: center;">Personero Delegado</p>	<p style="text-align: center;">Cada vez que se requiera</p>

OBJETIVO:		Cumplir con las disposiciones legales frente al Derecho de Petición de acuerdo a lo establecido en el Artículo 23 de la C.P.C., Ley 136 de 1994, Artículo 178, Numeral 8. Velar por la efectividad del Derecho de Petición con arreglo a la Ley y Numeral 20. Apoyar y colaborar en forma diligente, con las funciones que ejerce la Dirección Nacional de trámites y quejas. Garantizando el buen funcionamiento en la prestación de los servicios de la entidad en los términos de los principios de eficacia, dando cumplimiento al Artículo 22 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".			
ALCANCE:		Aplica a todos los Procesos que defienden los Derechos de la comunidad con el fin de prestar asistencia eficaz e inmediata a la atención y/o respuesta a las peticiones que presenten los ciudadanos en su ejercicio fundamental de petición.			
ENTRADAS		POLITICA DE OPERACIÓN			
PROCEDIMIENTO					
No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES DE CONTROL	REGISTRO	RESPONSABLE	FRECUENCIA
6	Términos para resolver las peticiones y/o solicitudes presentadas por la ciudadanía (Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).	Términos para resolver las peticiones y/o solicitudes presentadas por la ciudadanía (Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015). Toda petición, deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción la solicitud y/o petición en la entidad. a) Peticiones sometidas a términos especiales: 1- Documentos 2- Información Las peticiones y/o solicitudes de Documentos y de Información, deberán resolverse dentro de los (10) días siguientes a la recepción. b) Peticiones de consulta a la Personería. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la Personería Distrital de Santiago de Cali en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de las treinta (30) días siguientes a la recepción. c) 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 manera: 1- Si la petición y/o solicitud es verbal, se le informará de inmediato al interesado que la entidad no es la competente. 2- Si la petición y/o solicitud es por escrito, una vez revisada por el Director y/o jefe de oficina, deberá informarse al peticionario que no es la competente para resolver la petición, en el término de (5) días hábiles siguientes a la recepción. i. Remitirá la petición al competente ii. Enviará copia del oficio remitido al peticionario iii. En caso de no existir competencia alguna, le será informada la situación al interesado.	Oficio de respuesta Comunicaciones oficiales	Personero Distrital Personero Auxiliar Director Operativo Subdirector Personero Delegado	Cada vez que se requiera
7	Extensión del Término para resolver las peticiones y/o solicitudes	Extensión del Término para resolver las peticiones y/o solicitudes: Cuando excepcionalmente no fuere posible ofrecer respuesta en los plazos señalados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el funcionario responsable de resolver la petición, deberá: a) Informar esta circunstancia al peticionario, el día 14º para interrumpir el término y conteo del reloj del sistema ORFEO, con el fin de cambiar el término indicado en la solicitud de la prórroga, que solo podrá hacer el administrador seguimiento y control de peticiones, por informe de la dirección operativa. b) Antes del vencimiento del término establecido en la Ley, expresándole los motivos de la demora y señalándole a la vez el plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta. Término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Solicitar la autorización de prórroga del término estipulado para la petición, ante el responsable del proceso argumentando los hechos que han generado dicha extensión de los términos de respuesta, la cual hará parte integral de la comisión. El responsable del proceso concederá la PRÓRROGA DE MANERA EXCEPCIONAL.	Oficio de Respuesta Comunicaciones Oficiales Formato de Solicitud de Prórroga (SG.FO.029)	Usuario Seguimiento y control Director Operativo	Cada vez que se requiera
8	Seguimiento de las actuaciones y/o gestiones para resolver las peticiones y/o solicitudes	Seguimiento de las actuaciones y/o gestiones para resolver las peticiones y/o solicitudes. En el desarrollo de la atención a la petición y/o solicitud, se requiere anexar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, en formato PDF todas y cada una de las actuaciones realizadas en el Radicado Padre, con Tabla de Retención Documental y Tipo de Documento, generando los siguientes documentos que harán parte de la comisión: I. Acta de Asignación General II. Petición III. Notificación al peticionario IV. Comunicaciones oficiales a las entidades involucradas en la petición y/o solicitud. V. Copia de las comunicaciones oficiales al peticionario. VI. Visitas institucionales. VII. Solicitud de Prórroga. VIII. Oficio de Respuesta – Soporte de la notificación efectiva realizada (correo institucional, correo certificado, correo electrónico, o entrega personal) IX. Diligencia de Acciones Constitucionales (si amerita) X. Traslados XI. Evaluación y Cierre de Comisión Todas las actuaciones y/o gestiones realizadas frente a la solicitud, deberán consignarse en el formato de seguimiento y evaluación a comisiones. El envío de la documentación externa (comunicaciones oficiales, remisión por competencia, oficios de respuesta al ciudadano, entre otros), se realizará mediante el registro de cada uno de los documentos en el libro destinado para tal fin en la distribución de la correspondencia y así proceder al envío de la documentación a su destino final. NOTA: En el evento de que la Entidad recomiende entablar acciones constitucionales, se citará al interesado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes al momento de emitir la decisión.	Evaluación y Cierre de comisiones (SG.FO.081) Libro Radicador de correspondencia	Director Operativo Subdirector Personero Delegado Profesional Especializado Profesional Universitario Auxiliar Administrativo Personal de apoyo	Cada vez que se requiera
9	Cierre de la Petición y/o solicitud	Cierre de la petición y/o Solicitud: Se da por finalizada la atención a las peticiones y/o solicitudes, presentando el cierre, una vez se cumpla con lo siguiente: a) Informando al ciudadano de las actuaciones y/o gestiones realizadas frente a la solicitud, con el soporte de la notificación efectiva entregada al interesado. b) Presentando el traslado y/o remisión de la comisión a otro proceso de la Personería Distrital u otra entidad, con la copia de la comisión. c) Si lo amerita, la elaboración de acción constitucional para su cumplimiento.	Evaluación y Cierre de Comisión SG.FO. 081 Memorando SG.FO. 001 Comunicaciones Oficiales Acción Constitucional	Director Operativo Subdirector Personero Delegado Profesional Especializado Profesional Universitario Auxiliar Administrativo	Cada vez que se requiera
10	Archivo de la comunicación en el Proceso	Archivo de la comisión en el proceso a) Firma del cierre de la comisión por el responsable de proceso b) Se procede al archivo de la comisión con la organización de la documentación en su respectiva carpeta, ordenados cronológicamente, foliados y utilización de los formatos vigentes y lo exigido por Gestión Documental, una vez revisada y aprobada la trazabilidad de todos los documentos físicos y a su vez en el ORFEO. c) Se conservan las comisiones en el Archivo de Gestión hasta su tiempo de retención documental según sus T.R.D.	Evaluación y Cierre de Comisión SG.FO 081 Solicitud de Transferencia Documental SG.FO.012	Director Operativo Subdirector Personero Delegado Profesional Especializado Profesional Universitario Personal de apoyo	Cada vez que se requiera
11	FIN	Custodiar la información documentada que resulte de las actividades del procedimiento y cumplido el tiempo de retención en el archivo de gestión realizar la transferencia al archivo central. (Actividad común en todos los procedimientos)		Lider del Proceso	De acuerdo a los tiempos de las TRD