

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
Solicitud escrita Correos electrónicos Página Web Twitter Constancia Petición Verbal SG.FO.016	1. Atender en un tiempo menor a ocho (8) días hábiles las solicitudes presentadas por los peticionarios 2. Realizar cierre general de la comisión, el último día del mes, una vez gestionada y previamente evaluada la petición

PROCEDIMIENTO					
No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES DE CONTROL	REGISTRO	RESPONSABLE	FRECUENCIA
	○ INICIO ○	Inicio			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Radicar y registrar</div>	Radica y Registra la copia de la petición impetrada a la Entidad, en el aplicativo ORFEO de correspondencia recibida.	Solicitud escrita Correos electrónicos Página Web Twitter Constancia Petición Verbal SG.FO.016	Personero Delegado Auxiliar Administrativo	Cada vez que se requiera
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Aperturar carpetas</div>	Apertura una carpeta por mes y por tema, con acta de asignación general, de las peticiones se radiquen durante ese período y que no requieran seguimiento.	Acta de Asignación General SG.FO. 051	Personero Delegado Profesional	Cada vez que se requiera
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Realizar gestión y dar solución</div>	Realiza gestión y da solución inmediata menor a ocho (8) días hábiles, comunicando al peticionario por medios idóneos, el resultado de lo actuado, dejando la respectiva evidencia de lo comunicado y/o gestionado, conforme a la Constitución y la Ley.	Oficios Evaluación y cierre SG.FO. 081	Director Operativo Subdirector Personero delegado	Cada vez que se requiera
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Efectuar cierre general</div>	Efectúa cierre general de la comisión, el último día del mes, con las peticiones debidamente gestionadas y previamente evaluadas.	Evaluación y cierre SG.FO. 081	Personero Delegado Profesional Especializado Profesional Universitario	Cada vez que se requiera
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Archivar</div>	Archiva las carpetas por tema cerradas, con las peticiones gestionadas, cumpliendo con los requisitos del Sistema de Gestión (ORFEO, Registros, TRD, foliatura, etc), previo informe evaluativo, con firma del responsable del proceso.	Portada SG.FO 090	Personero Delegado -Apoyo	Cada vez que se requiera
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">○ FIN ○</div>				