



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

## 1. PROCEDIMIENTO

Atención derechos de petición.

## 2. PROCESO

Atención y participación ciudadana

## 3. OBJETIVO

Establecer las actividades para garantizar la atención de los derechos de petición de interés general y particular.

## 4. RESPONSABLE

Jefe de oficina asesora jurídica.

## 5. MARCO LEGAL

- Constitución política de Colombia arts.2, 4, 6, 23, 29. 83, 86, 95, 121, 122, 209.
- Ley 1755 de 2015 - derecho fundamental de Petición
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Decreto 103 de 2015
- Acuerdo municipal 04 de 2009 artículo 12 numeral 2.

## 6. FORMATOS

FOAP-04 Encuesta de satisfacción peticiones.

## 7. DEFINICIONES

**DESISTIMIENTO.** Consiste en la solicitud expresa, silencio u omisión de una acción por parte del peticionario, que indique su decisión de no continuar con la petición.

**FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.** Sucede cuando la petición recibida no puede ser tramitada ni decidida por los funcionarios que la reciben porque no gozan de competencia legal o reglamentaria para hacerlo.

**INSISTENCIA.** Es una figura jurídica que le permite al peticionario inconforme con la negación de su petición, insistir dentro de los 10 días hábiles siguientes a la comunicación de la respuesta, para que la entidad le entregue la información o documentos solicitados.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia	Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

**PETICIÓN, REQUERIMIENTO O SOLICITUD:** Es toda solicitud formulada por una persona, ciudadano o usuario en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio, ante cualquier servidor público de la Contraloría departamental, con el fin de obtener información, documentos, explicaciones o respuestas concretas, relacionadas con el objeto misional de la entidad o con sus procesos de apoyo o de evaluación.

**QUEJA.** Es un señalamiento contra un funcionario de la entidad por incurrir en una omisión, extralimitación de funciones, irregularidades o deficiencias en la prestación del servicio o en una prohibición establecida en el ordenamiento jurídico.

**RADICADO.** Corresponde a un número único consecutivo ascendente, por vigencia, que la entidad asigna a la correspondencia que recibe para distinguirla de las demás.

**PETICIONES IRRESPETUOSAS U OSCURAS.** Son las peticiones que contienen términos irrespetuosos u ofensivos contra los funcionarios, entidades o autoridades a los que va dirigido o encargados de decidirlos. Las confusas u oscuras son aquellas que no determinan con claridad su finalidad u objeto y son susceptibles de aclaración o complemento.

**PETICIONES PRIORITARIAS.** Son aquellas que implican el reconocimiento de un derecho fundamental y deben ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. E igualmente aquellas solicitadas por un periodista en ejercicio de su actividad.

## 8. CONTENIDO

No	Actividad	Responsable	Registro
1	<p><b>Medio físico.</b> Recibir, en forma presencial en audiencias públicas o en Ventanilla Única, la petición o requerimiento de información en medio físico, verificando que estén los datos del peticionario, dirección, hechos y soportes (si los aporta). Se indica la fecha y hora de la recepción y se asigna un número de radicación.</p> <p><b>Medio verbal:</b> Dejar constancia en un formato en el que se consignan los datos del peticionario, dirección, hechos y soportes (si los aporta),</p>	Ciudadano /	Petición
Elaborador por:		Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia		Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

	<p>la fecha y hora de la diligencia y la persona que lo recibe. Asignar radicado.</p> <p><b>Medio electrónico.</b> El funcionario responsable monitorea diariamente el link o enlace de la página institucional para presentar PQRS.</p> <p>Imprimir, radicar en Ventanilla única, asigna un número de radicación.</p> <p><b>Constancia de no contar con información básica.</b> <b>Si hace falta información</b> básica se le indica inmediatamente al peticionario para que la aporte, si es verbal, o dentro de los <b>10 días</b> siguientes a la recepción de la petición si es por escrito o medio electrónico.</p> <p>Si insiste en no hacerlo se le recibe la petición dejando constancia de haberle advertido la situación.</p> <p><b>PQR con protección de identidad.</b> Cuando se trate de una petición, queja o denuncia con protección de identidad del ciudadano, porque éste considere que existe un riesgo para su integridad o vida o la de sus familiares, éste deberá acudir ante el Ministerio público o utilizar el formulario que para tales efectos dispone la Procuraduría General de la Nación en su página web, en el siguiente enlace: <a href="http://www.procuraduria.gov.co/portal/index.jsp?option=co.gov.pgn.portal.frontend.component.pagefactory.SolicitudReservadaComponentPageFactory">http://www.procuraduria.gov.co/portal/index.jsp?option=co.gov.pgn.portal.frontend.component.pagefactory.SolicitudReservadaComponentPageFactory</a>.</p>	Ventanilla única	Requerimiento Solicitud o Queja
2	Asignar un radicado a la PQRS (cuando la petición es por medio físico) y entregar al Jefe de la oficina asesora jurídica, quien lo registra en el libro radicador y/o lo ingresa al sistema.	Ventanilla única / Jefe de oficina asesora de jurídica	Libro radicador Registro en el software

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia	Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

3	<p>Recibir y registrar en el libro.</p> <p>Analizar y determinar:</p> <p>a) Si la petición NO es respetuosa, instruye para indicárselo al peticionario y responderle que no es posible tramitarla por no cumplir los requisitos consagrados en el artículo 23 de la constitución política y en el 13 de la ley 1755 de 2015, modificatoria de la ley 1437/11.</p> <p>b) Si la petición es oscura e incomprensible, se comunica al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.</p> <p>c) La petición deberá contener lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La designación de la autoridad a la que se dirige.</li> <li>2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.</li> <li>3. El objeto de la petición.</li> <li>4. Las razones en las que fundamenta su petición.</li> </ol>	<p>Jefe de oficina asesora jurídica</p>	<p>Libro radicador interno Software</p>
Elaborador por:		Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia		Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

En todo caso, los requisitos esenciales para tramitar y responder una petición son:

- Indicar la autoridad a quien va dirigida
- Indicar lo que pide o requiere
- Utilizar términos respetuosos en la petición
- El nombre del peticionario.

**NOTA:** No será indispensable para tramitar la petición que el solicitante indique su número de documento de identificación, ni la dirección para la respuesta, ni las razones para formularla.

d) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Contraloría podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se hayan declarado desistimiento.

e) Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Contraloría podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**Peticiones no dirigidas a la CGDM, recibidas con la leyenda “con copia”**

Serán tramitadas como denuncias aquellas peticiones cuyo contenido revele o exponga situaciones o hechos presuntamente irregulares o constitutivos de faltas disciplinarias, penales, fiscales o

Elaborador por:

Revisor por:

Aprobado por:

Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia

Líder y equipo de calidad

Jefe oficina asesora Jurídica



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

sancionatorias, aunque no estén dirigidos directamente a la contraloría; por lo que, si llegan a la oficina asesora jurídica, deberá remitirlas al área competente para tramitarlas y decidir las.

### **Documento de carácter informativo.**

Si el contenido del documento o actuación es una petición que se formula a otra autoridad o entidad y en ella no se indica o informa que se ha incurrido en alguna presunta irregularidad o en hechos que comprometan recursos públicos o conlleven a daños patrimoniales, se tratará como un documento de carácter informativo, **frente al que no se tiene el deber de emitir pronunciamiento** ni de hacer seguimiento porque no implica una denuncia ni la comunicación de hechos de nuestra competencia.

Por lo anterior, las actuaciones que se deriven de los documentos allegados a esta entidad por la figura de "Con copia" deben tratarse como meramente informativas si son derechos de petición en trámite presentados ante otras entidades, si en cuyo contenido nada se dice sobre hechos presuntamente irregulares de entes vigilados por esta contraloría; pero cuando se trate de peticiones cuyo contenido revela hechos con esas características, entonces se tramitarán como denuncias.

Elaborador por:

Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia

Revisor por:

Líder y equipo de calidad

Aprobado por:

Jefe oficina asesora Jurídica



Contraloría General del Departamento del Magdalena

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

4	<p><b>No es competente.</b></p> <p>Informar al peticionario, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la radicación de la PQRS, mediante oficio, que la entidad no es Competente para tramitar y decidir su petición, y se le indica a que autoridad se remitió, adjuntando fotocopia del oficio de remisión.</p> <p>Informar al peticionario, si la entidad es competente para tramitar y decidir su petición, el número de radicado de la actuación, la dependencia a cargo, la fecha probable de la respuesta y la indicación de que puede hacer seguimiento a la misma a través del radicado que se referencia.</p> <p>Radicar en el libro.</p>	Jefe de oficina asesora de jurídica	Oficio o comunicación
5	<p>Recibir, analizar.</p> <p>Instruir sobre la respuesta de trámite o de fondo <u>si el despacho es competente</u> para dar respuesta directa.</p> <p>Remitir al área competente para proyectar la respuesta o entregar la información solicitada en la petición, cuando la Oficina asesora jurídica no pueda responder directamente.</p> <p>Adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar el peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición, <b>cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.</b></p> <p><b>Peticiones de periodistas.</b> Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.</p>	Jefe de oficina asesora de jurídica	Libro radicator Oficio
		Profesional adscrito a oficina asesora jurídica	Oficio o comunicación Mensaje electrónico Acta de notificación

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia	Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

	<p>Proyectar el oficio de remisión.</p> <p>Pasar al Jefe de oficina asesora jurídica para revisión y firma.</p>	<p>Secretaria de oficina asesora jurídica</p>	
6	<p><b>Aclaración de petición.</b></p> <p>Enviar, dentro de los 10 días siguientes a su recepción, una comunicación escrita o un mensaje vía electrónica al peticionario, cuando ese sea el canal utilizado, poniendo en su conocimiento la falta de información, o la necesidad de aclarar su petición, indicándole que cuenta con 1 mes para aportarla y, si fuere necesario puede solicitar una prórroga por el mismo término (1 mes más).</p> <p>Hacer seguimiento al cumplimiento de los términos legales.</p>	<p>Jefe de oficina asesora jurídica</p> <p>Profesional adscrito a la oficina asesora de jurídica</p>	<p>Oficio o comunicación</p> <p>Mensaje electrónico</p>
7	<p>Recibir y analizar el oficio de remisión a funcionario interno competente.</p> <p>Si está de acuerdo, lo firma y entrega para que se remita al funcionario competente.</p> <p>Si no está de acuerdo lo regresa para que lo corrija, aclare o complemente. En este caso regresa a la actividad No. 5.</p>	<p>Jefe de oficina asesora jurídica</p>	<p>Oficio</p>
8	<p>Entregar el oficio de remisión y los antecedentes (petición y comunicaciones o actuaciones surtidas) al funcionario o líder del área competente para proyectar la respuesta o para entregar la información solicitada.</p> <p>Registrar la entrega en el libro radicador o dejar constancia en el memorando.</p>	<p>Secretaria de oficina asesora jurídica</p>	<p>Oficio</p> <p>Actuaciones</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia	Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica





Contraloría General del Departamento del Magdalena

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

9	<p>Archivar la actuación cuando el peticionario Desista de su solicitud, o cuando transcurra 1 mes desde el requerimiento de la información faltante o las aclaraciones, sin haber recibido respuesta positiva del peticionario. Se presume que Desistió.</p> <p>Lo mismo ocurre si el peticionario no aportó la información o las aclaraciones que le fueron requeridas dentro de la prórroga que se le haya concedido.</p> <p><b>Notificación de respuesta.</b> Notificar personalmente al peticionario siguiendo el procedimiento establecido en los artículos 67 a 69 de la ley 1437 de 2011, dejando constancia en los actos de notificación que contra la decisión procede el recurso de Reposición.</p> <p>Continuar con la actuación cuando se considere necesaria por motivos de interés público, expresando en una decisión motivada tales razones.</p>	<p>Jefe de oficina asesora jurídica</p> <p>Jefe de oficina asesora jurídica</p>	<p>Oficio o comunicación Mensaje electrónico Acta de notificación</p>
10	<p><b>Seguimiento y trazabilidad de actuación.</b></p> <p>Alimentar el sistema o el libro radicador con la información sobre las actuaciones que surten, y decide de fondo la Petición, solicitud o requerimiento de información.</p> <p>Hacer seguimiento al cumplimiento de los términos legales.</p>		<p>Registro electrónico de Peticiones Oficio o comunicación Decisión de fondo</p>
11	<p>Proyectar el oficio de comunicación de la prórroga para entregar la respuesta de fondo, <b>si es necesario</b>, indicándole al peticionario la época en que se producirá la misma y la razón o causa que impidió hacerlo en el término inicial previsto.</p>		

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia	Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

	<p>La prórroga podrá ser hasta el doble del término inicialmente previsto por la ley; es decir, de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- 10 días más para las peticiones relacionadas en los literales a y c de la actividad No. <b>14</b>.</li> <li>2- 15 días hábiles más para los eventos del literal b ibídem;</li> <li>3- 10 días hábiles más para el evento del literal d ibídem y,</li> <li>4- 30 días hábiles más para el del literal e.</li> </ol> <p>Registrar en el libro radicador.</p> <p>Pasar al Jefe de la oficina asesora de jurídica para que revise y firme.</p>	<p>Secretaria de oficina jurídica</p> <p>Profesional adscrito al despacho</p>	<p>Oficio de comunicación de prórroga</p>
<p style="text-align: center;">12</p>	<p>Recibir y analizar.</p> <p>Si está de acuerdo, lo firma y entrega a la Secretaria para que tramite la comunicación.</p> <p>Si no está de acuerdo lo regresa para que lo corrija, aclare o complemente. En este caso regresa a la actividad No. <b>11</b>.</p> <p>Informar de la actuación al Comité de Participación ciudadana.</p>	<p>Jefe de oficina o líder de proceso</p>	<p>Oficio de comunicación de prórroga</p>
<p style="text-align: center;">13</p>	<p>Enviar la comunicación de la prórroga por correo a la dirección aportada por el peticionario o a la que aparezca en el directorio telefónico, bases de datos del Fosyga, Dian o Registro Mercantil.</p> <p>En el evento de no ubicarse una dirección para enviar la respuesta, publicar la comunicación de prórroga en la página web institucional de la entidad y en un sitio visible al público, de lo cual se dejará constancia escrita.</p>	<p>Secretaria de oficina jurídica</p>	<p>Oficio Constancia de publicación</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia	Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica



Contraloría General del Departamento del Magdalena

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

14	<p>Proyectar la respuesta de fondo y/o remitir o entregar al Jefe de la oficina asesora jurídica (cuando deban proyectar la respuesta) la información o documentos solicitados, dentro de los tres (3) días anteriores al vencimiento del término legal para responder, para lo cual tendrán en cuenta lo siguiente:</p> <p>a) Peticiones de los documentos existentes: 10 días hábiles para responder, contados desde la recepción de la petición.</p> <p>b) Peticiones sobre información, explicaciones o respuesta que implique análisis o argumentación: <b>15</b> días hábiles para responder, contados desde la recepción de la petición.</p> <p>c) Peticiones de otras entidades públicas: <b>10</b> días hábiles para responder, contados desde la recepción de la petición.</p> <p>d) Peticiones del Congreso de la República o del Defensor del Pueblo: <b>5</b> días hábiles para responder, contados desde la recepción de la petición.</p> <p>e) Consultas: <b>30</b> días hábiles para responder, contados desde la recepción de la solicitud.</p> <p><b>Si la respuesta es parcial o totalmente negativa a las peticiones se deberá indicar:</b></p> <p>i. Las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo (por ser reservada o clasificada según la ley 1712/14, decreto 103/15, ley 1266/08 o ley 1755/15).</p>	<p>Profesional de Oficina Asesora de jurídica</p> <p>Jefe de oficina asesora jurídica</p> <p>Líderes de procesos</p> <p>Secretaria de despacho</p>	<p>Respuesta de fondo proyectada</p>
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia	Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

	<p>ii. Los derechos protegidos por la ley al clasificar o reservar la información.</p> <p>iii. El tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información;</p> <p>iv. La determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño; y,</p> <p>v. Que el peticionario puede Insistir en su solicitud cuando la negativa sea fundada en la figura de la Reservas, mediante memorial escrito presentado ante la Contraloría Departamental, dentro de los <b>10</b> días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta.</p> <p>En este último caso la Contraloría debe remitir la actuación al Juez Administrativo de la jurisdicción para que decida sobre la petición.</p> <p>Remitir mediante oficio o memorando al Jefe de oficina asesora jurídica, cuando les corresponda proyectar la respuesta.</p>	<p>Líderes de procesos</p>	
<p>15</p>	<p>Recibir y registrar en el libro radicador.</p> <p>Firmar oficio de recibo de remisión de respuesta de fondo o de documentos o información solicitada.</p> <p>Pasar al Jefe de oficina jurídica para revisión.</p>	<p>Secretaria de Oficina asesora jurídica</p>	<p>Oficio de respuesta</p>
<p>16</p>	<p>Recibir y analizar la información y documentos.</p>	<p>Jefe de oficina asesora jurídica</p>	<p>Libro radicador</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia	Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

	Instruir sobre la respuesta de fondo cuando decida hacerlo directamente.		
17	<p>Proyectar la respuesta de fondo, si no se hizo uso de prórroga, teniendo en cuenta que:</p> <p>a) Deben responderse cada una de las peticiones formuladas, sin que ello implique responder a satisfacción del peticionario.</p> <p>La información que no exista o no esté en poder o custodia de la Contraloría deberá informársele al peticionario.</p> <p>b) Debe responderse dentro de los términos relacionados en la Actividad No. 14.</p> <p>c) Se deben entregar los documentos solicitados por el peticionario si en el término legal no se le dio respuesta de fondo al peticionario.</p> <p>Las copias deberán entregarse dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento del término legal establecido para responder, si no se emitió respuesta oportuna.</p> <p>d) Las respuestas deben ser formuladas en lenguaje claro y comprensible.</p> <p>e) El Peticionario sólo asumirá los costos directos que requiera la reproducción de los documentos. Ver acto administrativo de <u>Reglamentación de Principio de Gratuidad y Costos de Reproducción.</u></p> <p>Pasar al Jefe de la oficina asesora jurídica para revisión y firma.</p>	<p style="text-align: center;">Profesional adscrito a oficina asesora de jurídica</p> <p style="text-align: center;">Jefe de oficina jurídica</p>	<p>Respuesta de fondo</p>
18	Recibir y revisar.		

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia	Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica



Contraloría General del Departamento del Magdalena

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

	<p>Si está de acuerdo lo firma y entrega al profesional adscrito o a la secretaria para que proceda a la notificación.</p> <p>Si no está de acuerdo lo regresa al mismo funcionario par que corrija, aclare o complemente, advirtiéndole la obligación de hacerlo dentro de los términos legales que la contraloría tiene para responder de fondo. En este caso regresa a la actividad No. 17.</p>	<p>Jefe de oficina asesora jurídica</p>	
<p>19</p>	<p>Citar al peticionario para que se notifiquen personalmente de la respuesta.</p> <p>La citación deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta, dirigida a la dirección aportada por aquel, o a la del directorio o guía telefónica, o la que aparezca en las bases de datos de entidades como el Fosyga, Dian o en el Registro mercantil, de lo cual se dejará constancia escrita en el expediente.</p>	<p>Secretaria de Oficina asesora jurídica</p>	<p>Oficio Citación</p>
<p>20</p>	<p>Notificar personalmente si se presenta dentro del término previsto en el artículo 69 de la ley 1437 de 2011 o de la norma que la modifique, reforme, derogue o subrogue.</p> <p>Del acto de notificación deberá dejarse un acta donde se registre:</p> <p>a) La fecha y la hora en que se practica,</p> <p>b) La indicación de que el peticionario puede Insistir ante la respuesta recibida, dentro de los 10 días hábiles siguientes al de la</p>	<p>Profesional adscrito al Despacho</p>	

<p>Elaborador por:</p>	<p>Revisor por:</p>	<p>Aprobado por:</p>
<p>Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia</p>	<p>Líder y equipo de calidad</p>	<p>Jefe oficina asesora Jurídica</p>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

	<p>notificación, mediante escrito dirigido a la Contraloría departamental.</p> <p>c) La constancia de haber entregado fotocopia íntegra de la respuesta de fondo.</p> <p><b>Dirección desconocida.</b></p> <p>Cuando se desconozca la información sobre el peticionario la citación se publicará en la página electrónica institucional de la Contraloría Departamental, o en un lugar de acceso al público de la misma, por el término de cinco (5) días hábiles, de lo cual se dejará constancia escrita en el expediente.</p> <p><b>Encuesta de satisfacción</b></p> <p>Entregar el formato FOAP-04 Encuesta de satisfacción Peticiones para que el peticionario la devuelva diligenciada.</p> <p>Las encuestas de satisfacción deben tabularse mensualmente y consolidarlas en un informe de PQR.</p>		<p>Acta de notificación</p>
21	<p>Notificar por Aviso al peticionario si NO se presentan dentro del término previsto en el artículo 69 de la ley 1437 de 2011 o de la norma que la modifique, reforme, derogue o subrogue.</p> <p>El Aviso se remitirá a la dirección donde se le envió la citación, acompañado de copia íntegra del documento que se notifica.</p> <p>El Aviso indicará la fecha en que se realiza y la del documento que se notifica, la autoridad que lo expidió, la anotación de que el peticionario podrá hacer uso del</p>		<p>Aviso Constancia de publicación</p>
Elaborador por:		Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia		Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

	<p>procedimiento de Insistencia 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.</p> <p><b>Dirección desconocida.</b></p> <p>Cuando se desconozca la información sobre el destinatario o peticionario, el aviso con copia íntegra de la respuesta que se notifica se publicarán en la página electrónica institucional de la Contraloría Departamental <b>y</b> en un lugar de acceso al público de la misma, con la anotación de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.</p> <p>En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que quedará surtida la notificación.</p>		
22	<p>Recibir solicitud de Insistencia.</p> <p>Radicar y pasar a la oficina asesora de jurídica.</p>	Ventanilla única	Solicitud de Insistencia
23	<p>Recibir y radicar.</p> <p>Pasar al Jefe de la oficina asesora de jurídica para revisión y análisis.</p>	Secretaria de Oficina asesora jurídica	Libro radicador
24	<p>Recibir y analizar.</p> <p>Instruye a la secretaria o profesional adscrito para que proyecte oficio de remisión a los Jueces Contenciosos Administrativos de la jurisdicción.</p> <p>Informar de la actuación al Contralor.</p>	Jefe de oficina asesora jurídica	Oficio

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia	Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

25	Proyectar oficio. Pasar al Jefe de oficina asesora de jurídica.	Secretaria de Oficina asesora jurídica	
26	Recibir y analizar. Si está de acuerdo, lo firma y entrega para que lo remita. Si NO está de acuerdo lo regresa para que lo corrijan, aclaren o complementen. En este caso regresa a la actividad No. <b>25</b> .		
28	Acatar decisión del juez contencioso administrativo, en el evento de surtirse la Insistencia del peticionario. Registrar en libro radicador. <b>Encuesta de satisfacción</b> Entregar el formato FOAP-04 Encuesta de satisfacción Peticiones para que el peticionario la devuelva diligenciada. Las encuestas de satisfacción deben tabularse mensualmente y consolidarlas en un informe de PQR.	Jefe de oficina asesora jurídica	Decisión del juzgado
29	Cerrar la actuación y archivar. Informar de la actuación al Contralor.	Jefe de oficina asesora jurídica Profesional adscrito a oficina jurídica / Secretaria	Acto de cierre archivo

## Fin del procedimiento

### 9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Contralor, Oficinas Asesora Jurídica, de Planeación y Participación Ciudadana, y de Control Interno.

### 10. CONTROL DE CAMBIOS

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia	Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica



*Contraloría General del Departamento del Magdalena*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
23/02/2018

Versión	Fecha de aprobación (dd/mm/aaaa)	Nombre y cargo de quien elaboró	Descripción de cambios realizados

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina Jurídica y Funcesia	Líder y equipo de calidad	Jefe oficina asesora Jurídica