

PROCEDIMIENTO

Proceso	PC - PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
Procedimiento	ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página 1 de 14
Oficinas que Participan	Despacho del Auditor General, Despacho del Auditor Auxiliar, Auditoría Delegada, Secretaria General, Dirección de Recursos Físicos, Dirección Financiera, Dirección de Talento Humano, Oficina de Estudios Especiales, Oficina de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina Jurídica, Dirección de Control Fiscal, Dirección de Responsabilidad Fiscal, Gerencias Seccionales.					
Objetivo	Definir las actividades que deben realizarse para atender todos los derechos de petición que se presenten diariamente ante la Auditoría General de la República, dando aplicación a la normatividad que regula la materia para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.					
Base legal	Constitución Política de Colombia - artículo 23, Decreto 272 de 2000- artículos 3,23, 24 y 32, Ley 190 de 1995-artículos 54, 55, 56, 57 y 58, Ley 850 de 2003, Ley 489 de 1998- Capitulo VIII, Ley 962 de 2005 artículos 15 y 81, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- Primera Parte, Ley 1474 de 2011- artículos 73, 74, 76 y 79. Decreto 2641 de 2012, Ley 1757 de 2015- artículos 69, 70 y 76, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014- artículos 3, 4, 24 y 26, Ley 5 de 1992 – artículo 258, Ley 24 de 1992 – artículo 15, Decreto Ley 019 de 2012 y Resolución Orgánica 008 de 2019.					

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
ACTIVIDADES DE CONTROL				
1	Consulta diariamente el aplicativo SIA-ATC para determinar si le han sido asignadas nuevas peticiones y para verificar el cumplimiento de los términos legales de las que tenga a cargo, diligenciando oportunamente el formato de salidas no conformes EV.120.P01.F07. Continúa a partir del paso 2	Todos los funcionarios con perfil Radicador Analizador y Sustanciador de todas las dependencias de la AGR.	Todas las dependencias de la AGR.	
2	Verifica semanalmente el cumplimiento de los términos, tanto para dar respuesta de trámite o de fondo a los derechos de petición de competencia de la AGR, como para el traslado de aquellos que son competencia de otras entidades, elaborando siempre el acta respectiva como evidencia del autocontrol, aun cuando durante la semana no se hayan recibido peticiones. Continúa a partir del paso 3	Directivos de Dependencias	Todas las dependencias	Acta semanal de revisión suscrita por el Directivo de la dependencia y los funcionarios que tengan asignados derechos de petición.
RADICACIÓN Y REGISTRO DE DERECHOS DE PETICIÓN				
3	Radica en ORFEO, en el Nivel Central o en las Gerencias Seccionales, a más tardar al siguiente día hábil de su ingreso en la AGR, todos los derechos de petición (solicitudes de información, de reconocimiento de un derecho, de prestación de un servicio, para consultar, examinar y requerir documentos o formulación de consultas, quejas, denuncias, reclamos, solicitudes entre autoridades, etc.) presentados en forma verbal,	Funcionario Correspondencia, y/o funcionarios con perfil Radicador Analizador	Todas las dependencias	Comunicación externa (correo físico o formato de recepción verbal o telefónica PC.210.P02.FI01, fax, e- mail, o formato de registro SIA-ATC

Procedimiento	PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página 2 de 14

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<p>virtual o escrita, a través de los distintos medios de comunicación que ofrece la AGR a los peticionarios. Continúa a partir del paso 4.</p> <p>Si se trata de copias de derechos de petición dirigidos a las entidades competentes para atender de fondo el asunto, continúa a partir del paso 24.</p> <p>Si el derecho de petición verbal se presenta en una lengua nativa o en un dialecto oficial de Colombia, continúa a partir del paso 25.</p> <p>ACLARACIONES:</p> <p>La radicación en ORFEO garantiza el estricto respeto al orden de presentación de los derechos de petición (art 15 de la Ley 962 de 2005)</p> <p>Los derechos de petición verbales presenciales serán recibidos en el nivel desconcentrado por cada Gerencia Seccional y en el nivel central por el Grupo de Promoción y Atención Ciudadana. Utiliza el formato para la recepción de peticiones verbales y telefónicas, (Formato PC.210.P02.FI01).</p> <p>Los derechos de petición verbales telefónicos serán recibidos por el funcionario que conteste la llamada. Utiliza el formato para la recepción de peticiones verbales y telefónicas, (Formato PC.210.P02.FI01).</p> <p>Si la AGR no es la competente para atenderlos de fondo, se le informará a los peticionarios de manera inmediata quien es la autoridad competente para atenderlos y se brindarán las orientaciones que se requieran para que acudan ante ellas. Si el peticionario insiste en presentar el derecho de petición ante la AGR, en el formato respectivo se dejará constancia de las orientaciones ofrecidas y se procederá con la radicación y el registro para darle al peticionario respuesta oficial en los términos señalados en el paso 5.</p> <p>Los derechos de petición presentados por las personas que hagan parte de: auditorías, indagaciones preliminares, procesos de responsabilidad fiscal, procesos sancionatorios o procesos disciplinarios que adelante la AGR y que traten sobre esos asuntos, no se registran en SIA-ATC; se remiten directamente al funcionario competente para que las resuelva y</p>			con el correspondiente NUR

Procedimiento	PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página 3 de 14

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<p>las acumule en el expediente respectivo. Lo anterior es válido siempre y cuando los procesos se encuentren en curso, de lo contrario obliga al registro en SIA-ATC.</p> <p>La AGR dará atención prioritaria y preferente a los siguientes derechos de petición:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las solicitudes de reconocimiento de derechos fundamentales que deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, el cual deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. • Los presentados por periodistas para el ejercicio de su actividad. • Los presentados por infantes, adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública. <p>Esta atención prioritaria significa que tendrán turno preferente en el proceso de radicación y que también tendrán turno preferente en la contestación del derecho de petición; sin que lo anterior signifique la violación de los derechos de los demás peticionarios.</p>			
4	<p>Registra en el aplicativo SIA-ATC cada derecho de petición, si el asunto planteado no es de competencia de la dependencia que la recibió, lo asigna a la dependencia competente a través del aplicativo SIA-ATC, remite la petición original debidamente radicada en el aplicativo ORFEO e informa al Radicador Analizador de la dependencia competente.</p> <p>Si la AGR no es competente para responder de fondo los asuntos planteados en el derecho de petición continúa a partir del paso 5</p> <p>Si la AGR es competente para responder de fondo los asuntos planteados en el derecho de petición continúa a partir del paso 6.</p> <p><u>ACLARACIONES:</u></p> <p>Cuando se requiera la intervención de más de una dependencia de la AGR para responder un derecho de petición, la Auditoría Delegada designará la dependencia que coordinará y consolidará la respuesta definitiva.</p> <p>La AGR garantiza la protección de la identidad</p>	Directivos y funcionarios con perfil Radicador Analizador de todas las dependencias	Todas las dependencias de la AGR.	Registro en el aplicativo SIA-ATC y Expediente físico.

Procedimiento	PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página 4 de 14

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	de los peticionarios que así lo soliciten, por esta razón el aplicativo SIA-ATC permite registrar peticiones de manera anónima y en ningún caso guarda la dirección IP desde la cual se presentan las peticiones ciudadanas; en el caso de las peticiones presentadas en forma física o verbal, es responsabilidad de los funcionarios de la AGR protegerla.			

ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN DE COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES

5	<p>Proyecta para la firma del directivo correspondiente, oficio para el traslado del derecho de petición por razones de competencia a las autoridades que correspondan y oficio para informar al peticionario las competencias de la AGR y las entidades a las cuales se dió traslado, adjuntando copia del oficio remitido, todo lo anterior dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ingreso en la AGR. Continúa a partir del paso 29</p> <p><u>ACLARACIONES:</u></p> <p>Para el caso de las peticiones sin datos de contacto, se informará al peticionario (mediante aviso publicado por cinco (5) días hábiles en un lugar de acceso al público y en la cartelera virtual de la página web de la AGR), las competencias de la AGR y la entidad a la cual se da traslado, adjuntando al aviso copia del oficio remitido. Este aviso junto con los anexos se cargarán en el aplicativo SIA-ATC como un solo archivo el día de fijación con la constancia debidamente firmada; el día de desfijación se cargará sin anexos y con la firma de la segunda constancia. (Ver segundo inciso del artículo 69 del CPACA).</p> <p>Utiliza el modelo de aviso general (Formato PC.210.P02.FI02)</p>	Directivos y funcionarios con perfil analizador-radicador	Todas las dependencias de la AGR.	Comunicación externa, fax, e-mail, aviso (Formato PC.210.P02.FI02)
----------	--	---	-----------------------------------	--

DERECHOS DE PETICIÓN ATENDIDOS DIRECTAMENTE POR LA AGR: RESPUESTA DE TRÁMITE, RESPUESTA DE FONDO, SOLICITUDES DE ACLARACIÓN, DESISTIMIENTO TÁCITO, DESISTIMIENTO EXPRESO, DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES Y COPIAS DE DERECHOS DE PETICIÓN.

6	Pone en conocimiento del directivo el asunto planteado por el peticionario con el fin de recibir instrucciones y organiza el expediente de acuerdo con el procedimiento GD.233.P2.P "Metodología para la organización de los archivos". Continúa a partir del paso 7	Directivos y funcionarios con perfil Radicador Analizador de todas las dependencias	Todas las dependencias de la AGR.	Expediente documental del derecho de petición.
----------	--	---	-----------------------------------	--

Procedimiento	PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN						
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página	5 de 14

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
7	<p>Asigna, a través del aplicativo SIA-ATC, el derecho de petición al sustanciador designado por el directivo de la dependencia. Lo anterior, a más tardar el día hábil siguiente del registro en SIA-ATC o del traslado realizado por otra dependencia. Si se necesita dar respuesta de trámite, continúa a partir del paso 8; de lo contrario continúa a partir del paso 9.</p>	<p>Directivos y funcionarios con perfil Radicador Analizador de todas las dependencias de la AGR.</p>	<p>Todas las dependencias de la AGR.</p>	<p>Anotación en el registro histórico de actividades del derecho de petición generado por el aplicativo SIA-ATC</p>
8	<p>Proyecta respuesta de trámite para la firma del directivo competente (únicamente cuando de manera excepcional no fuere posible resolver el derecho de petición en los plazos señalados en el paso 17 y antes del vencimiento del respectivo plazo), informando los motivos de la demora e indicando a la vez el nuevo plazo en el que razonablemente se resolverá o dará respuesta de fondo; este nuevo plazo tendrá como máximo un término igual al originalmente establecido, excepto para las denuncias de control fiscal cuyo plazo de seis meses es improrrogable. Continúa a partir del paso 9.</p> <p><u>ACLARACIONES:</u></p> <p>En toda respuesta de trámite se debe indicar al ciudadano la manera precisa de consultar las peticiones a través de la página web de la AGR y las actividades realizadas para atender el derecho de petición.</p> <p>Si se trata de denuncias de control fiscal que serán atendidas en proceso auditor, la respuesta de trámite se proferirá dentro de los siguientes quince (15) días hábiles contados a partir de su recibo en la AGR y a continuación se procederá con el traslado al proceso auditor.</p> <p>Si se trata de quejas de carácter disciplinario en contra de funcionarios de la AGR, la Oficina Jurídica informará al quejoso, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al ingreso de la queja en la AGR, el trámite especial dispuesto por la normatividad disciplinaria aplicable en estos casos, archivará la petición en el SIA-ATC y continuará el asunto de acuerdo con lo señalado anteriormente; para ello tendrá en cuenta lo siguiente:</p> <p>a) Utilizará los formatos establecidos en el Procedimiento de Atención de Derechos de Petición PC.210.P02 para dar respuesta a peticionarios con y sin datos de contacto.</p>	<p>Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.</p>	<p>Todas las dependencias de la AGR.</p>	<p>Comunicación externa, fax, e-mail, aviso (Formato PC.210.P02.F102)</p>

Procedimiento	PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página 6 de 14

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<p>b) No enviará encuesta de satisfacción con la respuesta señalada anteriormente.</p> <p>Para el caso de las peticiones sin datos de contacto, dará respuesta de trámite a través de aviso publicado por cinco (5) días hábiles en un lugar de acceso al público y en la cartelera virtual de la página web de la AGR. Este aviso se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas. (Ver segundo inciso del artículo 69 del CPACA). Utiliza el modelo de aviso general (Formato PC.210.P02.FI02)</p> <p>Para el caso de las denuncias formuladas por los Medios de comunicación, cuya atención se inicia de oficio, dará respuesta de trámite directamente al medio de comunicación y se informará al público en general a través de aviso publicado por cinco (5) días hábiles en un lugar de acceso al público y en la cartelera virtual de la página web de la AGR. Este aviso se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas. (Ver segundo inciso del artículo 69 del CPACA). Utiliza el modelo de aviso general (Formato PC.210.P02.FI02).</p>			
9	<p>Realiza todas las acciones necesarias para atender de fondo los derechos de petición, en el marco de las competencias de la AGR, y actualiza oportunamente el aplicativo SIA-ATC con todas las actuaciones realizadas, para lo cual consulta el Manual del Usuario del SIA ATC. Continúa a partir del paso 17.</p> <p>Si aún no se ha dado respuesta de fondo y el peticionario desiste expresamente del derecho de petición, continúa a partir del paso 18.</p> <p>Si del análisis del derecho de petición y de las pruebas se evidencia que se trata de una denuncia de control fiscal, se trasladará al proceso auditor; en este caso, el proceso auditor dará respuesta de fondo, de manera improrrogable, dentro de los seis (6) meses siguientes a su traslado. (Segundo inciso del parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 y artículo 26 de la Resolución Orgánica del 008 de 2019). Continúa a partir del paso 17.</p> <p>Cuando la AGR constate que un derecho de petición está incompleto, que no se comprende o que el peticionario debe realizar una gestión de</p>	<p>Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.</p>	<p>Todas las dependencias de la AGR.</p>	<p>Comunicación externa, fax, e-mail.</p>

Procedimiento	PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página 7 de 14

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, continúa a partir del paso 10.			
10	<p>Solicita al peticionario, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de ingreso del derecho de petición en la AGR, que lo complete, aclare, o que realice el trámite requerido, informándole que cuenta con un término máximo de un (1) mes para atender la solicitud.</p> <p>Si del análisis de la respuesta del peticionario se desprende que el derecho de petición debe trasladarse por competencia a otra entidad, continua a partir del paso 5, o a partir del paso 8 si la AGR es la competente para atenderlo y se requiere dar respuesta de trámite, o a partir del paso 9 si el derecho de petición se atenderá sin necesidad de prórroga.</p> <p>Si el peticionario no da cumplimiento a la solicitud dentro de los términos señalados, continúa a partir del paso 11.</p> <p><u>ACLARACIONES:</u></p> <p>Para el caso de los derechos de petición sin datos de contacto, la solicitud al ciudadano se realizará a través de aviso publicado por cinco (5) días hábiles en un lugar de acceso al público y en la cartelera virtual de la página web de la AGR. Este aviso se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas. (Ver segundo inciso del artículo 69 del CPACA). Utiliza el modelo de aviso general (Formato PC.210.P02.FI02)</p> <p>A partir del siguiente día hábil que el peticionario aporte los documentos, aclaraciones o informes requeridos, se reactivará el término para resolver el derecho de petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su derecho de petición cuando no satisfaga la solicitud, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p>	Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la AGR.	Comunicación externa, fax, e-mail, aviso (Formato PC.210.P02.FI02)
11	<p>Decreta mediante acto administrativo motivado, tanto el archivo del expediente por desistimiento tácito del peticionario, como la notificación de la decisión.</p> <p>Si existen datos de contacto del peticionario continúa a partir del paso 12, de lo contrario,</p>	Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la AGR.	Acto de Archivo por Desistimiento (Formato PC.210.P02.FI03) (Formato PC.210.P02.FI04)

Procedimiento	PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN						
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página	8 de 14

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<p>continúa a partir del paso 16.</p> <p><u>ACLARACIONES:</u></p> <p>Si el derecho de petición no contiene datos de contacto utiliza el modelo de acto de archivo por desistimiento para peticionarios sin datos de contacto (Formato PC.210.P02.FI03). Si el derecho de petición contiene datos de contacto utiliza el modelo de acto de archivo por desistimiento para peticionarios con datos de contacto. (Formato PC.210.P02.FI04)</p>			
12	<p>Cita al peticionario a notificación personal del acto de archivo por desistimiento. Utiliza el modelo de citación para notificación personal (Formato PC.210.P02.FI05).</p> <p>Si el peticionario no acude a notificarse personalmente al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la citación, continúa a partir del paso 13, de lo contrario continúa a partir del paso 14</p>	<p>Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.</p>	<p>Todas las dependencias de la AGR.</p>	<p>Citación a Notificación Personal (Formato PC.210.P02.FI05) e-mail.</p>
13	<p>Remite aviso de notificación junto con el acto de archivo por desistimiento a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o que puedan obtenerse del registro mercantil.</p> <p>Si el peticionario no interpone recurso de reposición dentro del término legal continúa con el paso 29, de lo contrario continúa con el paso 15.</p> <p><u>ACLARACIONES:</u></p> <p>Para esta caso utiliza el modelo de aviso para la notificación del acto de archivo por desistimiento para peticionarios con datos de contacto (Formato PC.210.P02.FI06)</p> <p>El aviso y el acto de archivo se cargan como un solo documento en el aplicativo SIA-ATC a través de la opción respuesta de trámite.</p>	<p>Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.</p>	<p>Todas las dependencias de la AGR.</p>	<p>Aviso de Notificación (Formato PC.210.P02.FI06) y Acto de Archivo por Desistimiento (Formato PC.210.P02.FI04)</p>
14	<p>Suscriben acta de notificación personal y entrega copia del acto de archivo por desistimiento, previa verificación del documento de identidad del peticionario. (Formato PC.210.P02.FI07)</p> <p>Si el peticionario no interpone recurso de reposición dentro del término legal continúa con el paso 29, de lo contrario continúa con el paso 15.</p>	<p>Directivo de Dependencia, Funcionarios con perfil Sustanciador, Funcionarios con perfil Radicador Analizador</p>	<p>Todas las dependencias de la AGR.</p>	<p>Acta de Notificación Personal (Formato PC.210.P02.FI07)</p>

Procedimiento	PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página 9 de 14

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<p><u>ACLARACIONES:</u></p> <p>Este documento se carga en el aplicativo SIA-ATC a través de la opción respuesta de trámite</p>			
15	<p>Decide el recurso de reposición dentro del término legal establecido y dependiendo la decisión continúa: a partir del paso 5 si repone la decisión y el derecho de petición debe trasladarse por competencia a otra entidad; a partir del paso 8 si repone la decisión y la AGR es la competente para atenderlo de fondo y se requiere dar respuesta de trámite, a partir del paso 9 si repone la decisión y la AGR es la competente para atenderlo de fondo y no requiere prórroga o a partir del paso 29 si no repone.</p>	<p>Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.</p>	<p>Todas las dependencias de la AGR.</p>	<p>Comunicación externa, fax, e-mail,</p>
16	<p>Publica aviso y copia íntegra del Acto de Archivo por Desistimiento (Formato PC.210.P02.FI03) en un lugar de acceso al público y en la cartelera virtual de la página web de la AGR por el término de cinco (5) días hábiles. Este aviso se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas. Si el peticionario no interpone recurso de reposición contra el acto de archivo por desistimiento, dentro del término legal, continúa con el paso 29, de lo contrario regresa al paso 15.</p> <p><u>ACLARACIONES:</u></p> <p>Utiliza el modelo de aviso para la notificación del Acto de Archivo por Desistimiento para peticionarios sin datos de contacto. (Formato PC.210.P02.FI08)</p> <p>El aviso y el acto de archivo se cargan como un solo documento en el aplicativo SIA-ATC a través de la opción respuesta de trámite.</p>	<p>Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.</p>	<p>Todas las dependencias de la AGR.</p>	<p>Acto de Archivo por Desistimiento. (Formato PC.210.P02.FI03)</p> <p>Aviso (Formato PC.210.P02.FI08)</p>
17	<p>Proyecta respuesta de fondo para la firma del directivo competente junto con la encuesta de satisfacción ciudadana (OI.200.P03.FI02) dentro de los términos legales. Continúa a partir del paso 29.</p> <p><u>ACLARACIONES:</u></p> <p>El término general para atender los derechos de petición es de quince (15) días hábiles contados a partir de su ingreso en la AGR, los términos especiales son los siguientes:</p>	<p>Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.</p>	<p>Todas las dependencias de la AGR.</p>	<p>Comunicación externa, fax, email, aviso (Formato PC.210.P02.FI02)</p>

Procedimiento	PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN						
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página	10 de 14

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de información, copias y certificaciones: Dentro de los Diez (10) días hábiles siguientes a su ingreso. • Conceptos o consultas: Dentro de los Treinta (30) días hábiles siguientes a su ingreso. • Peticiones entre autoridades: Dentro de los Diez (10) días hábiles siguientes a su ingreso. • Entrega de copias: En caso de no responder a una petición de documentos dentro de los (10) diez días hábiles siguientes a su ingreso, la administración tendrá que entregar las copias dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. • Denuncias en el control fiscal: De manera Improrrogable se dará respuesta de fondo dentro de los seis (6) meses siguientes al traslado de la denuncia al proceso auditor, (Segundo inciso del párrafo 1 del artículo 70 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 y artículo 26 de la Resolución Orgánica 008 del 20 de agosto de 2019) y la respuesta de trámite se debe dar dentro de los primeros quince (15) días hábiles siguientes a su ingreso en la AGR. • Las solicitudes de información realizadas por el Congreso de la República: Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ingreso. (Ley 5 de 1992). • Las solicitudes de información realizadas por la Defensoría del Pueblo: Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ingreso. (Ley 24 de 1992, artículo 15). <p>En el caso de las peticiones presentadas por anónimos sin datos de contacto se dará respuesta de fondo mediante aviso publicado por cinco (5) días hábiles en la cartelera virtual de la página web de la AGR y en un lugar de acceso al público. Este aviso se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas. Para este caso utiliza el modelo de aviso general (Formato PC.210.P02.F02).</p> <p>En el caso de las denuncias presentadas por los medios de comunicación se dará respuesta de fondo directamente al medio de comunicación a través de oficio y se informará al público en general por aviso de acuerdo con las reglas del</p>			

Procedimiento	PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página 11 de 14

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	párrafo anterior.			
18	Analiza el contenido del desistimiento expreso y solicita instrucciones mediante correo electrónico al Auditor(a) Delegado(a), remitiéndole copia de todo el expediente junto con el proyecto de respuesta de aceptación al peticionario. Si se considera necesario continuar oficiosamente con la actuación por razones de interés público, remite adicionalmente el proyecto de Resolución de Actuación por Razones de Interés Público (Formato PC.210.P02.FI09). Continúa a partir del paso 19.	Directivos de Dependencias	Todas las dependencias de la AGR	Correo electrónico
19	Profiere respuesta de aceptación al ciudadano de acuerdo con las instrucciones impartidas por el (la) Auditor(a) Delegado(a) y continúa a partir del paso 29. Si se decide conocer los asuntos planteados en el derecho de petición de manera oficiosa continúa a partir del paso 20.	Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la AGR.	Comunicación externa, fax, email, aviso (Formato PC.210.P02.FI09)
20	Profiere Resolución de Actuación por Razones de Interés Público. Continúa a partir del paso 21. <u>ACLARACIONES:</u> Para este caso utiliza el modelo de Resolución de Actuación por Razones de Interés Público (Formato PC.210.P02.FI09).	Auditor Delegado	Todas las dependencias de la AGR.	(Formato PC.210.P02.FI09)
21	Registra una nueva petición en el aplicativo SIA-ATC por los hechos de interés público cuyo conocimiento asume oficiosamente la AGR y la asigna a la dependencia competente, incluyendo dentro del registro SIA-ATC y del expediente físico la Resolución de Actuación por Razones de Interés Público. Continúa a partir del paso 22.	Auditor Delegado	Todas las dependencias de la AGR.	Registro en el aplicativo SIA-ATC y Expedientes en físico.
22	Publica aviso por cinco (5) días hábiles en la cartelera virtual de la página web de la AGR y en un lugar de acceso al público, a través del cual informa al público en general el inicio de la actuación oficiosa e indicando el plazo para dar a conocer los resultados de la misma; lo anterior, de acuerdo con los plazos establecidos en el paso 17. Continúa a partir del paso 23. <u>ACLARACIONES:</u>	Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la AGR.	Aviso (Formato PC.210.P02.FI10)

Procedimiento	PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página 12 de 14

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	Este aviso se entenderá como una respuesta de trámite, se proferirá de conformidad con lo establecido en el paso 8 y se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas. Para este caso utiliza el modelo de Aviso de Actuación por Razones de Interés Público (Formato PC.210.P02.FI10).			
23	<p>Realiza todas las acciones necesarias para atender de fondo los derechos de petición, en el marco de las competencias de la AGR, y actualiza oportunamente el aplicativo SIA-ATC con todas las actuaciones realizadas, para lo cual consulta el Manual del Usuario del SIA ATC. Continúa a partir del paso 17.</p> <p><u>ACLARACIONES:</u></p> <p>Para archivar esta clase de peticiones se publicará aviso por cinco (5) días hábiles en la cartelera virtual de la página web de la AGR y en un lugar de acceso al público, a través del cual se informan los resultados de la actuación oficiosa.</p> <p>Este aviso se cargará en el aplicativo SIA-ATC tanto el día de fijación, como el de desfijación, con las respectivas firmas. Para este caso utiliza el modelo de Aviso de Actuación por Razones de Interés Público (Formato PC.210.P02.FI10).</p>	Directivo de Dependencia y Funcionarios con perfil Sustanciador.	Todas las dependencias de la AGR.	Aviso (Formato PC.210.P02.FI10)
24	<p>Informa al peticionario, a más tardar al décimo día hábil de recibida la copia del derecho de petición, por correo electrónico institucional (para el caso de las que se reciban vía outlook) o mediante oficio o aviso fijado por cinco (5) días hábiles en un lugar de acceso al público (en el caso de las que se reciban en soporte físico) las competencias de la AGR y sobre la decisión de no adelantar ninguna actuación debido a que la entidad competente ya conoce el asunto.</p> <p><u>ACLARACIÓN:</u></p> <p>En estos casos, la copia de la petición no se registra en el aplicativo SIA-ATC, pero sí se radica en ORFEO.</p>	Directivos de Dependencias y Grupo de Promoción y Atención Ciudadana	Todas las dependencias de la AGR.	Comunicación externa, e-mail, aviso (Formato PC.210.P02.FI02)
25	Graba el derecho de petición en cualquier medio tecnológico que posibilite su posterior reproducción para traducirlo y remite el audio a la Auditoría Delegada. Continúa a partir del paso 26	Todos los Directivos y todos los funcionarios con perfil	Todas las dependencias de la AGR.	Archivo de audio

Procedimiento	PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página 13 de 14

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
		Radicador Analizador y Sustanciador de todas las dependencias de la AGR.		
26	Solicita, al siguiente día hábil de recibir el derecho de petición, a la Dirección de Talento Humano constancia escrita de la inexistencia de intérpretes o traductores en la planta de personal. Continúa a partir del paso 27	Auditor(a) Delegado(a)	Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal	Memorando Interno
27	Solicita, una vez recibida la constancia del paso anterior, ante el Ministerio de Cultura la colaboración necesaria para traducir el derecho de petición. Continúa a partir del paso 28.	Auditor(a) Delegado(a)	Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal	Comunicación Oficial
28	Recibe la traducción del derecho de petición y continúa a partir del paso 3	Auditor(a) Delegado(a)	Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal	Traducción
ARCHIVO DE DERECHOS DE PETICIÓN				
29	Archiva el derecho de petición en el aplicativo SIA-ATC. Para lo anterior consulta el Manual del Usuario de SIA ATC. Continúa a partir del paso 30. <u>ACLARACIONES:</u> Tratándose de archivos por desistimiento tácito, el archivo en el aplicativo SIA-ATC se realiza con la constancia de ejecutoria del acto de archivo por desistimiento, la cual se carga una vez se ha cumplido con la notificación y se han vencido los términos para interponer el recurso de reposición; para este caso utiliza el Formato PC.210.P02.F111.	Directivo de Dependencia, y funcionarios con perfil Radicador Analizador y Sustanciador de todas las dependencias de la AGR	Todas las dependencias	Hoja de historial y de estado generado por el aplicativo SIA- ATC
30	Entrega el expediente físico de la petición ciudadana, junto con el formato EV.120.P01.F07 debidamente diligenciado y con el historial definitivo del derecho de petición generado por el aplicativo SIA-ATC, al auxiliar administrativo o técnico de la dependencia respectiva.	Funcionarios con perfil Radicador Analizador y Sustanciador de todas las dependencias de la AGR	Todas las dependencias	Registro de entrega
GESTIONES DE RETIRO, REUBICACIÓN Y TRASLADO				
31	Desocupa las bandejas del aplicativo SIA-ATC, en caso de ser traslado de dependencia o de retiro de la AGR.	Funcionarios con perfiles Analizadores Radicadores y Sustanciadores	Todas las dependencias de la AGR.	TH.232.P21.F.13

Procedimiento	PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN					
Código	PC.210.P02.P	Fecha	12/09/2019	Versión	10	Página 14 de 14

PASO	DESCRIPCIÓN	CARGO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	Los requerimientos en trámite los reasigna al funcionario que el director de la dependencia señale y los que se encuentran archivados al perfil del director de la dependencia.			
ELABORACIÓN INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN				
32	Elabora y envía a la Auditoría Delegada, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del trimestre, el informe trimestral de Gestión del Proceso de Participación Ciudadana. Es responsabilidad de cada dependencia la veracidad y exactitud de la información reportada.	Directivos de Dependencias	Todas las dependencias de la AGR.	Informes.
33	Consolida informe trimestral de Gestión del Proceso de Participación Ciudadana y lo remite dentro de los quince (15) días hábiles del mes siguiente al trimestre vencido al Despacho del Auditor General y a la Oficina de Control Interno.	Grupo de Participación Ciudadana de la Auditoría Delegada.	Auditoría Delegada	Informe.
ELABORACIÓN INFORME SEMESTRAL DE SATISFACCIÓN DE PETICIONARIOS				
34	Elabora y envía a la Auditoría Delegada, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del semestre, el informe semestral de Satisfacción de peticionarios. Es responsabilidad de cada dependencia la veracidad y exactitud de la información reportada.	Directivos de Dependencias	Todas las dependencias de la AGR.	Encuestas diligenciadas, Informes, memorandos, correos electrónicos.
35	Elabora el Informe semestral consolidado en el cual tabula y analiza las encuestas según el instructivo OI.200.P03.I y envía el informe ejecutivo, a más tardar el último día hábil del mes siguiente al semestre vencido, para la revisión del Auditor Delegado, quien lo remitirá a la Auditoría Auxiliar para la presentación de los resultados al Comité Institucional conforme al procedimiento OI.200.P03.P	Grupo de Participación Ciudadana de la Auditoría Delegada.	Auditoría Delegada	Informe.

Elaborado por	Revisado por	Numero del acta de aprobación	Fecha del acta de Aprobación
Auditor Delegado para la Vigilancia de la Gestión Fiscal	Equipo Técnico MECI-CALIDAD	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Acta N°. 04	12/09/2019