



1. **OBJETIVO:** Tramitar las peticiones que presenten la ciudadanía y demás grupos de valor ante la Entidad, dándole respuesta de acuerdo con los términos definidos en la Ley 1755 del 30 junio de 2015, en concordancia con el Artículo 70° de la Ley Estatutaria No.1757 del 06 de julio de 2015 o la norma que las modifique, por medio de la utilización del aplicativo Sistema Integral de Auditoría Atención al Ciudadano - SIA ATC -.
2. **ALCANCE:** Inicia con la recepción y registro de la solicitud que presenta el grupo de valor, ciudadano, comunidad organizada, entidad pública y/o denuncia de oficio, atención, trámite y el seguimiento. Termina con la emisión y publicación de respuesta de fondo al peticionario o denunciante.
3. **CONDICIONES GENERALES:** Definiciones o funciones de los roles estipulados en el aplicativo SIA ATC: perfiles
  - 3.1. **ADMINISTRADOR SIA ATC:** Es el funcionario que administra el sistema, parametriza el aplicativo antes de su inicio y cada año deberá crear los días NO hábiles, igualmente deberá crear los usuarios nuevos e inactivar los que no continúen y también crear áreas (dependencias y entidades externas). Al igual que analizar las solicitudes, conforme con el tipo de solicitud realiza los ajustes de ley necesarios y las traslada o direcciona a los diferentes radicadores de las dependencias.
  - 3.2. **RADICADOR-ANALIZADOR:** Es el jefe de cada dependencia quien deberá revisar la solicitud para asignarla al sustanciador. Si no es competencia de esa dependencia podrá trasladarlo al radicador de otra dependencia o a la entidad competente.
  - 3.3. **SUSTANCIADOR:** Es el funcionario a quien se le asigne la solicitud, para que proceda con el trámite pertinente y proyecte la respuesta de fondo. Este funcionario realizará el archivo de las solicitudes, luego del trámite respectivo.
  - 3.4. **SISTEMAS:** Es el funcionario de la oficina TIC encargado de brindar el soporte técnico requerido.
4. **RESPONSABLE DEL PROCESO:** Director (a) Operativo (a) de Participación Ciudadana.
5. **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:**


	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES Y DENUNCIA CIUDADANA -DC</b>		<b>CÓDIGO: M2P4-05</b> <b>VERSIÓN: 20</b> <b>FECHA: 30/06/2021</b> <b>Página 2 de 13</b>
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FORMATOS O REGISTROS	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL:</b>  1. Verificar constantemente el aplicativo SIA ATC para revisar si hay nuevas solicitudes asignadas.  2. Revisar semanalmente el cumplimiento de los términos, de las solicitudes que se encuentren asignadas, en trámite, avances de respuestas de fondo pendientes, los que sean para traslado por competencia. Elaborando el acta respectiva como evidencia del autocontrol, aun cuando durante la semana no se hayan recibido peticiones. Este documento debe estar firmado por todos los que aparecen como asistentes.	RADICADORES SUSTANCIADORES   RADICADOR DE TODAS LAS AREAS	Aplicativo SIA ATC  Anexo 03 M2P4-05 Formato de Acta	
<b>ACTIVIDADES DE RADICACIÓN Y REGISTRO:</b>  3. Radicar en el CACCI a través de la Ventanilla Única, a más tardar al día hábil siguiente del ingreso a la CDVC, todas las 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, virtual o escrita, a través de los distintos medios de comunicación con los que cuenta la CDVC para los grupos de valor. Sigue con la actividad No. 4.  Si se trata de copias de solicitudes dirigidos a las entidades competentes para atender de fondo el asunto, sigue a la actividad No. 24.  Si la solicitud es verbal y se presenta en una lengua nativa o en un dialecto oficial de Colombia, pasa a la actividad No. 25.  <b>Notas:</b>  La radicación en el CACCI garantiza el estricto respeto al orden de presentación de los derechos de petición (art 15 de la Ley 962 de 2005)  Los derechos de petición verbales (presenciales o telefónicos) serán recibidos por el funcionario asignado por la DOPC. Utilizará el Anexo 1 para la recepción de peticiones verbales (presenciales o telefónicas).  Para el caso de las denuncias formuladas por los Medios de comunicación u otro modalidad, que amerite su inicio de Oficio, se utilizará el modelo de “Auto para inicio de oficio de una actuación administrativa para la verificación de hechos constitutivos de presuntas irregularidades de índole fiscal” (anexo 14)  Si la CDVC no es la competente para atender de fondo la petición, se le informará al grupo de valor, de manera inmediata, quien es la autoridad competente para atenderlo y se ofrecerá orientación requerida para que acuda ante ella. Si el grupo de valor insiste en presentar el derecho de petición ante la CDVC, en el formato respectivo se dejará constancia de las orientaciones ofrecidas y se procederá con la radicación y el registro para darle al grupo de valor, respuesta oficial en los términos señalados en la actividad No. 5.	FUNCIONARIO CACCI  RADICADOR ANALIZADOR  SUSTANCIADOR	SIAT ATC en la web. Correo Electrónico. App Valle Cualquier medio de comunicación idóneo Aplicativo SIA ATC  Anexo 01 M2P4-05 Recepción de peticiones verbales (presenciales o telefónicas)  Anexo 14 M2P4-05 Auto para inicio de oficio de una actuación administrativa para la verificación de hechos constitutivos de presuntas irregularidades de índole fiscal	

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES Y DENUNCIA CIUDADANA -DC</b>		<b>CÓDIGO: M2P4-05</b> <b>VERSIÓN: 20</b> <b>FECHA: 30/06/2021</b> <b>Página 3 de 13</b>
<p>Los derechos de petición presentados por las personas y que su información se relacione con: auditorías, indagaciones preliminares, procesos de responsabilidad fiscal, procesos sancionatorios o procesos disciplinarios que adelante la CDVC y que traten sobre esos asuntos, no se registran en el SIA ATC; se remiten directamente al funcionario competente para que las resuelva y 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><b>La CDVC dará atención prioritaria y preferente a los siguientes derechos de petición:</b></p> <p>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.</p> <p>Los presentados por periodistas para el ejercicio de su actividad.</p> <p>Los presentados por infantes, adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.</p> <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>			
<p>4. Registrar en el aplicativo SIA ATC las solicitudes, si el asunto de la solicitud no es de competencia de la dependencia que la recibió, lo asigna a la dependencia competente a través del aplicativo SIA ATC, remite la solicitud original debidamente radicada en el aplicativo CACCI e informa al Radicador Analizador de la dependencia competente.</p> <p>Si la CDVC no es competente para responder de fondo la solicitud, continúa con la actividad No.5.</p> <p>Si la CDVC es competente para responder de fondo los asuntos planteados en la solicitud, sigue a partir de la actividad No. 6.</p> <p><b>Notas:</b></p> <p>Cuando se requiera la intervención de más de una dependencia de la CDVC para responder a una solicitud, la Secretaria General, designará la dependencia que coordinará y consolidará la respuesta definitiva.</p> <p>La CDVC garantizará la protección de la identidad del grupo de valor que así lo solicite, por esta razón el aplicativo SIA ATC permite registrar solicitudes de manera anónima y en ningún caso guarda la dirección IP desde la cual se presentan las solicitudes ciudadanas; en el caso de las solicitudes presentadas en forma física o verbal, es responsabilidad de los funcionarios de la CDVC protegerla.</p> <p>Entre la fecha de ingreso de la solicitud a la CDVC y la del registro en SIA ATC no deben transcurrir más de tres (3) días hábiles.</p>		Directores o subdirectores y funcionarios con perfil Radicador Analizador de todas las dependencias	Aplicativo SIA ATC  Expediente físico


	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES Y DENUNCIA CIUDADANA -DC</b>		<b>CÓDIGO: M2P4-05 VERSIÓN: 20</b>  <b>FECHA: 30/06/2021 Página 4 de 13</b>
<b>ACTIVIDAD PARA ATENDER SOLICITUDES COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES:</b>  5. Proyectar para la firma del (la) Contralor (a), oficio para el traslado de la solicitud por razones de competencia a las autoridades que correspondan y oficio para informar al peticionario las competencias de la CDVC y las entidades a las cuales se dio traslado, adjuntando copia del oficio remititorio, todo lo anterior dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ingreso en la CDVC. Posteriormente, pasa a la actividad de archivo No. 29.  <u><b>Nota:</b></u>  Para el caso de las solicitudes sin datos de contacto, se informará al grupo de valor (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 CDVC), la competencia de la CDVC y la entidad a la cual se da traslado, adjuntando al aviso copia del oficio remititorio. 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). Utiliza el modelo de aviso general (Anexo 04 del M2P4-05)	<b>Radicador Analizador Sustanciador</b>	Comunicación externa, correo electrónico, aviso en cartelera  Aplicativo SIA ATC  Anexo 04 M2P4-05 Modelo aviso general	
<b>ACTIVIDADES PARA ATENDER LAS SOLICITUDES POR PARTE DE LA CDVC: 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:</b>  6. Direccionar a través del SIA ATC, a la dependencia correspondiente (radicador) para atender el requerimiento.	<b>Radicador Analizador</b>	Expediente documental de la solicitud	
7. Asignar a través del aplicativo SIA ATC, la solicitud al sustanciador designado 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 de la actividad No. 8; de lo contrario continúa a partir de la actividad No. 9.	<b>Radicador (Jefes dependencias)</b>	Anotación en el registro histórico de actividades de solicitudes generadas por el aplicativo SIA ATC	
8. Proyectar respuesta de trámite para la firma del (a) director (a) competente (únicamente cuando de manera excepcional no fuere posible resolver la solicitud en los plazos señalados en el paso 17 y antes del vencimiento del respectivo plazo), informando los motivos de la demora e indicando el nuevo plazo en el que se resolverá o dará respuesta de fondo; este nuevo plazo tendrá como máximo un término igual al originalmente establecido, excepto para las denuncias trasladadas a la DOCF, cuyo plazo de seis (6) meses es improrrogable. Sigue a partir de la actividad No. 9.  <u><b>Notas:</b></u>  En toda respuesta de trámite se debe indicar detalladamente, tanto la ruta que el peticionario debe seguir en la página web de la CDVC, como el radicado interno CACCI, raya (-), código SIA ATC y la contraseña de la solicitud para que el grupo de valor pueda consultar el expediente electrónico de su solicitud y realizar seguimiento a la	<b>Funcionarios con perfil de SUSTANCIADOR</b>	Comunicación externa, correo electrónico, aviso en cartelera y aplicativo SIA ATC	

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES Y DENUNCIA CIUDADANA -DC</b>		<b>CÓDIGO: M2P4-05</b> <b>VERSIÓN: 20</b> <b>FECHA: 30/06/2021</b> <b>Página 5 de 13</b>	
<p>gestión adelantada por la CDVC.</p> <p>Si se trata de denuncias que serán atendidas en el proceso auditor, la respuesta de trámite se proferirá dentro de los siguientes quince (15) días hábiles contados a partir de su recibo en la CDVC 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 CDVC, la Oficina de Control Interno Disciplinario informará al quejoso, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al ingreso de la queja en la CDVC, 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>8.1 Utilizará los formatos establecidos en este procedimiento para dar respuesta a peticionarios con y sin datos de contacto.</p> <p>8.2 No enviará encuesta de satisfacción con la respuesta señalada anteriormente.</p> <p>Para el caso de las peticiones sin datos de contacto, se 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 CDVC. 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).</p> <p>Para el caso de las denuncias formuladas por los Medios de comunicación, cuya atención se inicia de oficio, se 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 CDVC. 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).</p>				
<p>9. Realizar las acciones necesarias para atender de fondo las solicitudes, en el marco de las competencias de la CDVC, y actualizar oportunamente el aplicativo SIA ATC con todas las actuaciones realizadas, para lo cual consulta el Manual del Usuario del SIA ATC. Sigue a partir de la actividad No. 17.</p> <p>Si aún no se ha dado respuesta de fondo y el grupo de valor desiste expresamente de la solicitud, seguir con la actividad No. 18.</p> <p>Si del análisis de la solicitud 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). Y pasa a la actividad No. 17.</p> <p>En caso que la CDVC constataste que una solicitud está incompleta, que no se comprende o que el solicitante debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, continúa a partir de la siguiente actividad No. 10.</p>			<b>Directores o subdirectores y funcionarios con perfil de SUSTANCIADOR</b>	Comunicación externa, correo electrónico, aviso en cartelera y aplicativo SIA ATC


	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES Y DENUNCIA CIUDADANA -DC</b>		<b>CÓDIGO: M2P4-05</b> <b>VERSIÓN: 20</b>  <b>FECHA: 30/06/2021</b> <b>Página 6 de 13</b>
<p>10. Solicitar al grupo de valor, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de ingreso de la solicitud a la CDVC, 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 grupo de valor se desprende que la solicitud debe trasladarse por competencia a otra entidad, pasa a la actividad No. 5, o a partir de la actividad No. 8 si la CDVC es la competente para atenderla y se requiere dar respuesta de trámite, o a partir de la actividad No 9 si la solicitud 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 de la actividad No. 11.</p> <p><b>Notas:</b></p> <p>Para el caso de solicitudes 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 CDVC. 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).</p> <p>A partir del siguiente día hábil que el grupo de valor aporte los documentos, aclaraciones o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la solicitud.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud cuando no la satisfaga, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p>	<b>Directores o subdirectores y funcionarios con perfil de SUSTANCIADOR</b>	Comunicación externa, correo electrónico, aviso en cartelera y aplicativo SIA ATC	
<p>11. Decretar 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 grupo de valor continúa a partir de la actividad No. 12, de lo contrario, continúa a partir de la actividad No. 16.</p> <p>Si la solicitud no contiene datos de contacto, utilizar el modelo de Acto de archivo por desistimiento para grupo de valor sin datos de contacto (Anexo05). Si la solicitud contiene datos de contacto, utilizar el modelo de Acto de archivo por desistimiento para grupos de valor con datos de contacto. (Anexo 07)</p>	<b>RADICADOR SUSTANCIADOR</b>	Formato de oficio de desistimiento  Aplicativo SIA ATC  Anexo 05 M2P4-05. Acto de archivo por desistimiento para peticionarios sin datos de contacto  Anexo 07 M2P4-05. Acto de archivo por desistimiento para peticionarios con datos de contacto	
<p>12. Citar al grupo de valor a notificación personal del acto de archivo por desistimiento. Utilizar el modelo de citación para notificación personal (Anexo 09).</p> <p>Si el grupo de valor no acude a notificarse personalmente al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la citación, sigue con la actividad No. 13, de lo contrario continúa a partir la actividad No. 14.</p>	<b>Directores o subdirectores y funcionarios con perfil de SUSTANCIADOR</b>	Anexo 09 M2P4-05. Citación a notificación	
<p>13. Remitir aviso de notificación junto con el acto de archivo por desistimiento a la dirección o al correo electrónico que figuren en el expediente o que puedan obtenerse del registro mercantil.</p>			


	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES Y DENUNCIA CIUDADANA -DC		CÓDIGO: M2P4-05 VERSIÓN: 20  FECHA: 30/06/2021 Página 7 de 13
<p>Si el grupo de valor no interpone recurso de reposición dentro del término legal continúa con la actividad de archivo No. 29, de lo contrario sigue con la actividad No. 15.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Para este caso utilizar el modelo de aviso para la notificación del acto de archivo por desistimiento para grupo de valor con datos de contacto (Anexo 07)</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>		Aviso Notificación y acto de archivo por desistimiento	
<p>14. Suscribir acta de notificación personal y entrega copia del acto de archivo por desistimiento, previa verificación del documento de identidad del grupo de valor. (Anexo 12)</p> <p>Si el grupo de valor no interpone recurso de reposición dentro del término legal sigue a la actividad de archivo No. 29, de lo contrario continúa con la actividad no. 15.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Este documento se carga en el aplicativo SIA-ATC a través de la opción respuesta de trámite.</p>	<b>Directores o subdirectores, funcionarios con perfil de Radicador Analizador, Sustanciador</b>	<p>Anexo 09 M2P4-05. Acta de notificación personal</p> <p>Aplicativo SIA ATC</p>	
<p>15. Decidir el recurso de reposición dentro del término legal establecido y dependiendo la decisión sigue con: la actividad No. 5 si repone la decisión y la solicitud debe trasladarse por competencia a otra entidad; a partir de la actividad No. 8 si repone la decisión y la CDVC es la competente para atenderlo de fondo y se requiere dar respuesta de trámite, a partir de la actividad No. 9 si repone la decisión y la CDVC es la competente para atenderlo de fondo y no requiere prórroga o a partir de la actividad de archivo No. 29 si no repone.</p>	<b>Directores o subdirectores, funcionarios con perfil de SUSTANCIADOR</b>	<p>Comunicación externa, correo electrónico, aviso en cartelera y aplicativo SIA ATC</p>	
<p>16. Publicar el aviso y copia íntegra del Acto de Archivo por Desistimiento (Anexo 9) en un lugar de acceso al público y en la cartelera virtual de la página web de la CDVC 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 grupo de valor no interpone recurso de reposición contra el acto de archivo por desistimiento, dentro del término legal, continúa con la actividad de archivo No. 29, de lo contrario regresa a la actividad No. 15.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Utilizar el modelo de aviso para la notificación del Acto de Archivo por Desistimiento para solicitudes sin datos de contacto. (Anexo 10)</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>	<b>Directores o subdirectores, funcionarios con perfil de SUSTANCIADOR</b>	<p>Anexo 05 M2P4-05. Acto de archivo por desistimiento para peticionarios sin datos de contacto</p> <p>Aplicativo SIA ATC</p> <p>Anexo 10 M2P4-05. Aviso de notificación de acto de archivo para peticionarios sin datos de contacto</p>	





	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES Y DENUNCIA CIUDADANA -DC</b></p>	<p><b>CÓDIGO: M2P4-05</b> <b>VERSIÓN: 20</b></p> <p><b>FECHA: 30/06/2021</b> <b>Página 8 de 13</b></p>
<p>17. Proyectar respuesta de fondo para la firma del director (a) competente junto con la encuesta de satisfacción ciudadana (ANEXO 2 M2P4-05 Encuesta de percepción frente a la atención y trámite de Peticiones) dentro de los términos legales. Adicionalmente en la respuesta se debe indicar detalladamente, tanto la ruta que el grupo de valor debe seguir en la página web de la CDVC, como el radicado interno CACCI (si aplica), raya (-), el código SIA ATC y la contraseña de la respectiva solicitud para que el grupo de valor pueda diligenciar la encuesta de satisfacción electrónica, luego pasa a la actividad de archivo No. 29.</p> <p><b><u>Nota:</u></b></p> <p>El término general para atender derechos de petición es de quince (15) días hábiles contados a partir de su ingreso en la CDVC, los términos especiales son los siguientes:</p> <p>Solicitudes de información, copias y certificaciones: Dentro de los Diez (10) días hábiles siguientes a su ingreso.</p> <p>Conceptos o consultas: Dentro de los Treinta (30) días hábiles siguientes a su ingreso.</p> <p>Peticiones entre autoridades: Dentro de los Diez (10) días hábiles siguientes a su ingreso.</p> <p>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.</p> <p>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 parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 y artículo 76° del Decreto 403 del 16 de marzo de 2020 y la respuesta de trámite se debe dar dentro de los primeros quince (15) días hábiles siguientes a su ingreso en la AGR.</p> <p>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).</p> <p>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> <p>Ampliación de los anteriores términos para atender las solicitudes o peticiones, artículo 5 Decreto 491 de 2020. <i>"Salvo norma especial, toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción."</i></p> <p>En el caso de las solicitudes 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 CDVC 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 utilizar el modelo de aviso general (Anexo 04).</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 párrafo anterior.</p>	<p align="center"><b>Directores o subdirectores, funcionarios con perfil de  SUSTANCIADOR</b></p>	<p align="center">Comunicación externa, correo electrónico, aviso en cartelera y aplicativo SIA ATC</p> <p>Anexo 02 M2P4-05 Encuesta de percepción frente a la atención y trámite de Peticiones</p> <p>Anexo 04 M2P4-05 Modelo aviso general</p>



	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES Y DENUNCIA CIUDADANA -DC</b>		<b>CÓDIGO: M2P4-05</b> <b>VERSIÓN: 20</b>  <b>FECHA: 30/06/2021</b> <b>Página 9 de 13</b>
<p>18. Analizar el contenido del desistimiento expreso y solicitar instrucciones mediante correo electrónico al director (a) de la dependencia, remitiéndole copia de todo el expediente junto con el proyecto de respuesta de aceptación al grupo de valor. Si se considera necesario continuar oficiosamente con la actuación por razones de interés público, remite adicionalmente el proyecto de Acto para Actuación por Razones de Interés Público (Anexo11). Sigue con la actividad No. 19.</p>	<b>Directores de las dependencias</b>	<p>Correo electrónico</p> <p>Anexo 11 M2P4-05 Acto para Actuación por Razones de Interés Público</p>	
<p>19. Proferir la respuesta de aceptación al grupo de valor de acuerdo con las instrucciones impartidas por el (la) director (a) y sigue a la actividad de archivo No. 29.</p> <p>Si se decide conocer los asuntos planteados en la solicitud de manera oficiosa, se pasa a la actividad No. 20.</p>	<b>Directores o subdirectores, funcionarios con perfil de SUSTANCIADOR</b>	<p>Comunicación externa, correo electrónico, aviso en cartelera y aplicativo SIA ATC</p>	
<p>20. Proferir el Acto para Actuación por Razones de Interés Público (Anexo11). Sigue con la actividad No. 21.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Para este caso utilizar el modelo de Acto para Actuación por Razones de Interés Público (Anexo14)</p>	<b>Director (a) de la dependencia</b>	<p>Anexo 11 M2P4-05 Acto para Actuación por Razones de Interés Público</p>	
<p>21. Registrar una nueva petición en el aplicativo SIA ATC por los hechos de interés público cuyo conocimiento asume oficiosamente la CDVC y la asigna a la dependencia competente, incluyendo dentro del registro SIA ATC y del expediente físico el Acto de Actuación por Razones de Interés Público. Sigue a la actividad No. 22.</p>	<b>Director (a) de la dependencia</b>	<p>Registro en el aplicativo SIA ATC y expedientes en físico.</p>	
<p>22. Publicar aviso por cinco (5) días hábiles en la cartelera virtual de la página web de la CDVC 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 la actividad No. 17 y sigue a partir de la actividad No. 23.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Este aviso se entenderá como una respuesta de trámite, se declarará de conformidad con lo estipulado en la actividad No. 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 utilizar el modelo de Aviso de Actuación por Razones de Interés Público (Anexo 12).</p>	<b>Directores o subdirectores, funcionarios con perfil de SUSTANCIADOR</b>	<p>Anexo 12 M2P4-05. Aviso de actuación por razones de interés público</p>	
<p>23. Realizar todas las actuaciones necesarias para atender de fondo las solicitudes, en el marco de las competencias de la CDVC, y actualizar oportunamente el aplicativo SIA ATC con todas las actuaciones realizadas, para lo cual consulta el Manual del Usuario del SIA ATC. Sigue a la actividad No. 17.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Para archivar esta clase de solicitudes se publicará aviso por cinco (5) días hábiles en la cartelera virtual de la página web de la CDVC 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 utilizar el modelo de Aviso de Actuación por Razones de Interés Público (Anexo 12).</p>	<b>Directores o subdirectores, funcionarios con perfil de SUSTANCIADOR</b>	<p>Anexo 12 M2P4-05. Aviso de actuación por razones de interés público</p>	


	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES Y DENUNCIA CIUDADANA -DC</b>		<b>CÓDIGO: M2P4-05</b> <b>VERSIÓN: 20</b> <b>FECHA: 30/06/2021</b> <b>Página 10 de 13</b>
<p>24. Informa al grupo de valor, a más tardar al décimo día hábil de recibida la copia de la solicitud, por correo electrónico institucional 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 CDVC y sobre la decisión de no adelantar ninguna actuación debido a que la entidad competente ya conoce el asunto.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>En estos casos, la copia de la solicitud no se registra en el aplicativo SIA ATC, pero sí se radica en el CACCI.</p> <p>Si es el grupo de valor quién registra en el aplicativo SIA ATC la copia de la solicitud, se cumplirá con lo previsto en esta actividad, se actualizará el expediente electrónico con los datos y fecha de radicación, con la inclusión de la copia radicada y con la comunicación como un anexo; posteriormente se procederá con su eliminación para que no se afecten las estadísticas, ni se confunda su atención con ninguna de las posibilidades de archivo.</p>	Directivos	Comunicación externa, correo electrónico, aviso en cartelera y aplicativo SIA ATC	
25. Grabar la solicitud en cualquier medio tecnológico que posibilite su posterior reproducción para traducirlo y remite el audio al (la) director (a). Y sigue a la actividad No. 26.	Director DOPC	Archivo de audio	
26. Solicitar, al siguiente día hábil de recibir la solicitud, a la Dirección Administrativa de Gestión Humana y Financiera, constancia escrita de la inexistencia de intérpretes o traductores en la planta de personal. Pasa a la actividad No. 27.	Director DOPC	Comunicado interno	
27. Solicitar, una vez recibida la constancia en la actividad anterior, ante el Ministerio de Cultura la colaboración necesaria para traducir la solicitud. Sigue a la actividad No. 28.	Director DOPC	Comunicado oficial	
28. Recibir la traducción de la solicitud y seguir con la actividad No. 3.	Director DOPC	Registro CACCI de ingreso	
<b>ACTIVIDAD DE ARCHIVO DE LAS SOLICITUDES O PETICIONES</b>  29. Archivar la solicitud en el aplicativo SIA ATC. Para ello, consultar el Manual del Usuario de SIA ATC. Y seguir con la actividad No. 30.  <b>Notas:</b>  Tratándose de grupos de valor que únicamente han ofrecido su correo electrónico como medio de comunicación, el archivo de la solicitud en el aplicativo SIA ATC debe darse dentro de los términos previstos para dar respuesta, de tal manera que no se produzcan respuestas extemporáneas.  Tratándose de grupos de valor que han ofrecido la dirección de su residencia, el archivo en el aplicativo SIA ATC debe ocurrir dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles de entrega a correspondencia.		<b>Directores o subdirectores, funcionarios con perfil de Radicador Analizador, Sustanciador</b>	Hoja de historial y de estado generado por el aplicativo SIA-ATC

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES Y DENUNCIA CIUDADANA -DC</b>		<b>CÓDIGO: M2P4-05</b> <b>VERSIÓN: 20</b> <b>FECHA: 30/06/2021</b> <b>Página 11 de 13</b>
<p>Las comunicaciones que van a una dirección física se cargan en el aplicativo SIA-ATC cuando contengan las constancias de correspondencia (sello de recibido, fecha de recibido o guía de envío)</p> <p>Las comunicaciones que van dirigidas únicamente a un correo electrónico se cargan en el aplicativo SIA ATC sin las constancias anteriores, pero se entregan en contáctenos para que las escaneen y se les asigne CACCI. A</p> <p>Abstenerse de archivar denuncias de Control Fiscal sin haber dado respuesta de fondo o con la simple comunicación con la cual se informa al grupo de valor que se van a incluir los asuntos planteados en el proceso auditor o habiéndole generando expectativas de revisión en proceso auditor de algún asunto derivado o resultante. Por lo tanto, se procederá con el archivo únicamente cuando la CDVC se pronuncie definitivamente sobre todos y cada uno de los asuntos planteados, haciendo uso de la capacidad intelectual, técnica y funcional para responder afirmativa o negativamente a los planteamientos expuestos en la denuncia, logrando despejar cualquier duda o inquietud que se derive de lo solicitado y evitando dar lugar a equívocos o a falsas expectativas.</p> <p>En lo relacionado con los 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 utilizar el (Anexo 13).</p>		<p>Anexo 13 M2P4-05 Constancia de Ejecutoria</p>	
<p>30. Entregar el expediente físico de la solicitud, con todo el historial definitivo de la solicitud generado por el aplicativo SIA ATC, al funcionario responsable del archivo.</p> <p><b>Notas:</b></p> <p>El expediente de cada solicitud deberá conformarse cronológicamente. Contendrá todos los documentos y anexos generados en su trámite según corresponda.</p> <p>Para el expediente físico de las denuncias ciudadanas se utilizar el Anexo 06 Trazabilidad de las DC.</p>	<p><b>Directores o subdirectores, funcionarios con perfil de Radicador Analizador, Sustanciador</b></p>	<p>Anexo 06 M2P4-05 Trazabilidad DC</p>	
<p><b>ACTIVIDADES DE RETIRO, REUBICACIÓN Y TRASLADO:</b></p> <p>31. Desocupar las bandejas del aplicativo SIA ATC, en caso de ser trasladado de dependencia o de retiro de la CDVC.</p> <p>Los requerimientos en trámite los reasigna al funcionario que el director (a) de la dependencia señale y los que se encuentran archivados al perfil del director (a) de la dependencia.</p>	<p><b>Directores o subdirectores, funcionarios con perfil de Radicador Analizador, Sustanciador</b></p>	<p>Anexo 06 M3P7-01 Acta entrega de puesto de trabajo</p>	

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES Y DENUNCIA CIUDADANA -DC</b>		<b>CÓDIGO: M2P4-05</b> <b>VERSIÓN: 20</b>  <b>FECHA: 30/06/2021</b> <b>Página 12 de 13</b>
<b>ELABORACION INFORME</b>  32. Elabora mensualmente, el Informe sobre el estado de denuncias ciudadanas y será publicarlo en la página Web Institucional.		DOPC	Informe publicado en web

<b>ELABORÓ:</b> Karol Rosina Marmolejo Marín	<b>REVISÓ:</b> Martha Isabel Gutiérrez Segura	<b>APROBÓ:</b> Manuel José Orozco Castillo
<b>CARGO:</b> Técnico Operativo	<b>CARGO:</b> Director Operativo de Participación Ciudadana	<b>CARGO:</b> Jefe Oficina de Planeación
<b>FIRMA</b>  Original Firmado	<b>FIRMA:</b>  Original Firmado	<b>FIRMA:</b>  Original Firmado

versión	Fecha Aprobación	Descripción breve de la modificación/actualización
14.0	1 de octubre de 2015	Se ajustan el procedimiento en razón a la eliminación del Flujograma del documento, se realizan modificaciones en las actividades 3, 6,10.
15.0	7 de julio de 2016	<p>Se aclara que el procedimiento aquí señalado hace referencia a Denuncias contra actuaciones de los sujetos de control de la CDVC y no a Quejas (Art. 76 Ley 1474/2011 Estatuto Anticorrupción) que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, para el cual se cuenta con el procedimiento No. M1P1-08; Se realiza actualización normativa aplicable para la atención de peticiones, en donde quedará ceñido el procedimiento a los términos generales de respuesta definidos por Ley, eliminando términos específicos dentro del trámite de las peticiones y/o denuncias. Se plantea reorganización secuencial de las actividades propias del procedimiento de acuerdo con las labores que se desarrollan en el quehacer cotidiano para la atención de las denuncias, lo que conduce a generar nuevas actividades, por tanto, se pasa de 13 actividades a 21.</p> <p>Se adicionan otros medios para recibir peticiones y/o denuncias en actividad No. 1, se centraliza la atención de las peticiones y denuncias en la DOCYPC y se precisa que el apoyo de otras dependencias estará coordinado y sujeto a los procedimientos y gestión documental de esta Dirección en actividades No. 1 y 6; se precisa que las denuncias trasladadas a proceso auditor que no presenten hallazgos serán devueltas de inmediato a DOCYPC para emitir el informe final de respuesta, quedando solo pendientes aquellas que presenten hallazgos y estarán sujetas a la fecha en que se libere el respectivo informe de auditoría en Actividad No. 6; se incluye Auto de Acumulación en actividad No. 3; Se incorpora actualización del Procedimiento de Visita Fiscal M2P5-07 modificado el 30 de marzo de 2016 en actividades No. 6 y 11; se incluye el GRI en actividad 6: nueva actividad de elaboración de Plan de Trabajo para atención de la DC 8; se adiciona actividad de realización de documento de Presentación de Auditores Comisionados ante el sujeto de control No. 9; se incluye posibilidad de ejercer Derecho a la Contradicción por parte del sujeto de control en actividad No. 11 y 13; se incorpora la realización Mesa de Trabajo para analizar respuesta a Derecho a la Contradicción en actividad No. 14; se clarifica que cuando se presenten hallazgos administrativos deberán ser reportados a Control Fiscal para ser incluidos en el respectivo Plan de Mejoramiento de la entidad actividad No.17, se incluye publicación página web del informe final en actividad 18.</p>

		<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES Y DENUNCIA CIUDADANA -DC</b>	<b>CÓDIGO: M2P4-05</b> <b>VERSIÓN: 20</b>  <b>FECHA: 30/06/2021</b> <b>Página 13 de 13</b>
16.0	05 de septiembre de 2016	Se adiciona el Anexo 04 Informe Final Respuesta a Denuncia Ciudadana en la actividad No. 17, en actividades No. 16 y 17 se adiciona en Formatos o Registros Anexo Hallazgos No. 03, 04, 05, o 06 del M2P5-05, Se adiciona en actividad No. 8 en Formatos o Registros el Anexo 05 Plan de Trabajo Denuncias Ciudadanas y se actualiza el logo. Se ajustan las actividades 1, 2, 3, 5, 6, 10, 16 y 17 de acuerdo con criterio legal brindado por la Asesora Jurídica. Se cambia el logo institucional.	
17.0	Mayo 31 de 2017	En el objetivo del procedimiento se incorpora el termino establecido por Artículo 70° de la Ley Estatutaria No.1757 del 06 de julio de 2015 (6 meses) para dar respuesta de fondo a las denuncias ciudadanas. En la actividad No. 7 se incorpora la figura de “líder de equipo” encargado de coordinar y administrar labores para el caso de aquella denuncia comisionada a varios auditores o que correspondan a una unidad operativa de varias denuncias para atención. En actividad No. 11 establece que El auditor al momento de la visita fiscal, deberá solicitar al sujeto los correos electrónicos de los implicados en observaciones, con el fin de remitir el Informe preliminar para que ejerzan el Derecho a Contradicción. En actividad No. 15 se adiciona la modalidad de realizar informe consolidado de visita fiscal para el caso de varias denuncias comisionadas que correspondan a un mismo sujeto de control, se precisa que El informe final de respuesta al denunciante, se presentará individualizado, respondiendo únicamente a los hechos denunciados por el ciudadano. En la Actividad No. 16 se crea e incorpora el Anexo No. 6 “Trazabilidad de la DC”, con el fin de garantizar la Trazabilidad documental de la DC y se incluye en la columna Formatos o Registros: Papeles de trabajo, de acuerdo con el procedimiento No. M2P5-10 del proceso de control fiscal.	
18.0	Octubre 17 de 2018	En la actividad No. 06, se adicionó término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha de traslado a las solicitudes de apoyo para atención a las DC por parte de otras dependencias. Se elimina la actividad No. 12 que indicaba “ <i>Activar el Proyecto Enlace, cuando el Derecho a la Contradicción se ejerza posterior a la visita fiscal y se presenten Observaciones con presunto alcance fiscal, solicitando apoyo a la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal para que evalúe si tienen o cumplen con los elementos técnicos, necesarios para configurarse como presuntos hallazgos fiscales, así como la identificación de presuntos responsables, interpretación de conceptos de posible daño patrimonial o gestión fiscal o cualquier otro elemento que se requiera para el perfeccionamiento del mismo, entre otros</i> ”.	
19.0	Febrero 28 de 2020	Se modifica versión 18 en todas sus actividades.	
19.0	Agosto 21 de 2020	Se ajusta en razón al logo institucional – en tal sentido la versión se mantiene	
20.0	Junio 30 de 2021	Se modifica la versión para adicionar la implementación del SIA ATC	