



CONTRALORÍA  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

### 1. PROCEDIMIENTO

Atención de peticiones

### 2. PROCESO

Atención al ciudadano

### 3. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para atender los derechos de petición de interés general y particular y las quejas o solicitudes presentadas por los usuarios, ciudadanos y personas en general.

### 4. RESPONSABLE:

Participación ciudadana y líderes de procesos.

### 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:

- FOAT-01 Formato de Recepción de PQRS.
- FOAT-02 Formato de encuesta de satisfacción
- FOAT-03 Oficio de comunicación de trámite
- FOAT-04 Oficio de respuesta al ciudadano

### 7. DEFINICIONES:

**DESISTIMIENTO.** Consiste en la solicitud expresa, o el 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 es de sus competencias.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



CONTRALORÍA  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

**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.

**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.

**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.

**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 que se reciben.

### 8. CONTENIDO

No	Actividad	Responsable	Registro
1	<p><b>Medio físico.</b></p> <p>Recibir, 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></p>	Ciudadano / Oficina de correspondencia / Área de Atención al ciudadano	Petición Requerimiento Solicitud o Queja

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



CONTRALORÍA  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

	<p>Dejar constancia en un formato en el que se consignan los datos del peticionario, dirección, hechos y soportes (si los aporta), 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> Si hace falta información básica se le indica inmediatamente al peticionario para que la aporte, si es verbal, o dentro de los 10 días 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>NOTA:</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>		
2	Asignar un radicado a la PQRS (cuando la petición es por medio físico) y entregar al líder o Profesional universitario de Participación Ciudadana, quien lo registra en el libro radicador y lo ingresa al software.	Ventanilla única / Líder o Profesional universitario de participación ciudadana	Libro radicador Registro en el software

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



3	<p>Recibir y registrar en el libro.</p> <p><b>Comité de participación ciudadana.</b> Remitir al Comité de Participación Ciudadana para revisión y análisis, para lo cual convocará para sesionar dentro de los 3 días siguientes a la recepción de la petición.</p> <p>Cuando no sea posible convocar o sesionar el Comité de Participación Ciudadana, el líder de Participación Ciudadana podrá, directamente, 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 devolverá 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) <u>La petición deberá contener lo siguiente:</u></p> <p>1. La designación de la autoridad a la que se dirige.</p> <p>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</p>	Líder de participación ciudadana	Libro radicador interno Software
Elaborador por:		Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia		Líder de Calidad	Responsable del Proceso



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

	<p>en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.</p> <p>3. El objeto de la petición.</p> <p>4. Las razones en las que fundamenta su petición.</p> <p>5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.</p> <p>6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.</p> <p><u>En todo caso, los requisitos esenciales para tramitar y responder una petición son:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Indicar la autoridad a quien va dirigida</li><li>- Indicar lo que pide o requiere</li><li>- Utilizar términos respetuosos en la petición</li><li>- El nombre del peticionario.</li></ul> <p><b>NOTA:</b> 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.</p> <p>d) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Contraloría podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se hayan declarado desistimiento.</p> <p>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.</p>		
Elaborador por: Funcionarios del Proceso y Funcesia	Revisor por: Líder de Calidad	Aprobado por: Responsable del Proceso	



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

4	<p><b>No es competente.</b></p> <p>Informar al petionario, mediante oficio dentro de los 5 días hábiles siguientes a la radicación de la PQRS, 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 petionario, 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>	Líder de participación ciudadana	Oficio o comunicación
5	Remitir al despacho del contralor para que surta la respuesta de fondo, cuando se determine que la entidad es competente para responder la petición.	Profesional universitario Líder de participación ciudadana	Oficio Memorando
6	Recibir, radicar en el libro.  Pasar al contralor para revisión y decisión.	Secretaria del despacho	Oficio Memorando
7	Recibir, analizar.  Instruir sobre la respuesta de trámite o de fondo si el despacho es competente para dar respuesta directa. En este caso, pasar a la actividad No. 14  Remitir al área competente para proyectar la respuesta o entregar la información solicitada en la petición, cuando el despacho no pueda responder directamente.  Proyectar el memorando u oficio de remisión.  Pasar al contralor para revisión y firma.	Contralor Profesional adscrito al despacho del contralor Secretaria	Libro radicador Oficio

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

8	<p>Recibir y analizar el memorando de remisión a funcionario interno competente.</p> <p>Si está de acuerdo, lo firma y entrega al profesional adscrito para que lo remita al funcionario competente.</p> <p>Si no está de acuerdo lo regresa al mismo funcionario para que lo corrija, aclare o complemente. En este caso regresa a la actividad No. 5.</p>	Contralor	Memorando
9	<p>Requerir al peticionario para que amplíe, aclare o complemente su petición, <b>si es necesario</b>; dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción.</p> <p>Enviar, dentro de los 10 días siguientes a su recepción, una comunicación escrita o un mensaje vía electrónica al quejoso o denunciante, cuando ese sea el canal utilizado, poniendo en su conocimiento la falta de información e 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>Informar de la actuación al Comité de Participación ciudadana.</p>	Contralor Profesional adscrito al despacho del contralor	Oficio o comunicación Mensaje electrónico
10	<p>Entregar memorando u 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, cuando la respuesta o información implique la</p>	Jefe de oficina	Memorando Actuaciones

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

	<p>participación de funcionarios distintos al despacho del contralor.</p> <p>Registrar la entrega en el libro radicador o dejar constancia en el memorando.</p>		
11	<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>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><b>Continuación de la actuación a pesar del desistimiento.</b></p> <p>Continuar con la actuación, cuando se considere necesaria, por motivos de interés público, expresando en una decisión motivada tales razones.</p> <p>Informar de la actuación al Comité de Participación ciudadana.</p>		<p>Oficio o comunicación Mensaje electrónico Acta de notificación</p>
12	<p>Alimentar el sistema con la información sobre las actuaciones que surten, y decide de fondo la Petición, solicitud o requerimiento de información.</p>		<p>Registro electrónico de Peticiones Oficio o comunicación Decisión de fondo</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



CONTRALORÍA  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

	Hacer seguimiento al cumplimiento de los términos legales.		
13	<p>Aperturar Indagación preliminar, Investigación Disciplinaria o actuación administrativa, cuando se trate de una Queja.</p> <p>Comunicar la decisión al quejoso y a los sujetos procesales, dentro de los 15 días siguientes a su recepción.</p> <p>Seguir el procedimiento “Quejas y Denuncias”.</p>	Funcionarios competentes actuaciones disciplinarias	Oficio o comunicación Mensaje electrónico Acta de notificación
14	<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>Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.</p> <p>Informar de la actuación al Comité de Participación ciudadana.</p>	Contralor Profesional adscrito al despacho del contralor Líderes de Procesos Oficina jurídica	Oficio o comunicación Mensaje electrónico Acta de notificación
15	<p>Proyectar el oficio de comunicación de la prórroga para entregar la respuesta de fondo, <b>si se hace 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> <p>La prórroga podrá ser hasta el doble del término inicialmente previsto por la ley; es decir, de:</p> <p>1- 10 días más para las peticiones relacionadas en los literales a y c de la actividad No. 18.</p>	Secretaria de contralor Profesional adscrito al despacho	Oficio de comunicación de prórroga

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

	<p>2- 15 días hábiles más para los eventos del literal b ibídem;</p> <p>3- 10 días hábiles más para el evento del literal d ibídem y,</p> <p>4- 30 días hábiles más para el del literal e.</p> <p>Registrar en el libro radicador.</p> <p>Pasar al contralor para que revise y firme.</p>		
16	<p>Recibir y analizar.</p> <p>Si está de acuerdo, lo firma y entrega al profesional adscrito para que tramite la comunicación.</p> <p>Si no está de acuerdo lo regresa al mismo para que lo corrija, aclare o complemente. En este caso regresa a la actividad No. 15.</p> <p>Informar de la actuación al Comité de Participación ciudadana.</p>	contralor	Oficio de comunicación de prórroga
17	<p>Enviar la comunicación de la prórroga por correo a la dirección aportada por el petionario 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>	Secretaria Profesional adscrito al despacho del contralor	Oficio Constancia de publicación
18	<p>Proyectar la respuesta de fondo y/o remitir o entregar al Contralor la información o documentos solicitados, dentro de los tres (3) días anteriores al vencimiento del término legal para responder, cuando hayan sido requeridos para esos efectos, para lo cual tendrán en cuenta lo siguiente:</p>	Jefe de Oficina Líderes de procesos Profesional adscrito al contralor Secretaria de despacho	Respuesta de fondo proyectada

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

<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: 15 días hábiles para responder, contados desde la recepción de la petición.</p> <p>c) Peticiones de otras entidades públicas: 10 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: 5 días hábiles para responder, contados desde la recepción de la petición.</p> <p>e) Consultas: 30 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 deberán 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>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>		
---	--	--

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

	<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 10 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 Contralor.</p>		
19	<p>Recibir y registrar en el libro radicador.</p> <p>Firmar oficio o memorando de remisión de respuesta de fondo o de documentos o información solicitada.</p> <p>Pasar al contralor para revisión.</p>	Secretaria del contralor	Memorando de respuesta
20	<p>Recibir y analizar la información y documentos.</p> <p>Instruir sobre la respuesta de fondo.</p>	Contralor	Libro radicador
21	<p>Proyectar 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</p>		

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

	<p>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. <b>18</b>.</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.</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, tal como se reguló mediante acto administrativo de <u>Reglamentación de Principio de Gratuidad y Costos de Reproducción</u>.</p> <p>Pasar al contralor para revisión y firma.</p>	Profesional adscrito al despacho del Contralor	Respuesta de fondo
22	<p>Recibir y revisar.</p> <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</p>	Contralor	

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso

 <b>CONTRALORÍA</b> DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	PRAT-01
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 05/03/2018

	contraloría tiene para responder de fondo. En este caso regresa a la actividad No. 21.		
23	<p>Citar al petionario 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>	Secretaria del contralor  Profesional adscrito al Despacho	Oficio Citación
24	<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 subroge.</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 petionario puede Insistir ante la respuesta recibida cuando se niegue el acceso a información por ser calificada o reservada, dentro de los 10 días hábiles siguientes al de la 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>		Acta de notificación

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

	<p>Cuando se desconozca la información sobre el peticionario la citación se publicará en la página electrónica institucional de la Contraloría Departamental de Bolívar, 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>		
25	<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 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 de Bolívar y en un lugar de acceso al público de la misma, con la anotación de que la notificación se considerará surtida al finalizar</p>		<p>Aviso Constancia de publicación</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

	<p>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> <p>Informar de la actuación al Comité de Participación ciudadana.</p> <p>Si no se presentan recursos o memorial de insistencia, pasa a la actividad No. <b>32</b>.</p>		
26	<p>Recibir solicitud de Insistencia, cuando se haya negado el acceso a información por motivos de ser clasificada o reservada.</p> <p>Radicar y pasar al despacho del contralor.</p>	Ventanilla única	Solicitud de Insistencia
27	<p>Recibir y radicar.</p> <p>Pasar al contralor para revisión y análisis.</p>	Secretaria del contralor	Libro radicador
28	<p>Recibir y analizar.</p> <p>Instruye a la secretaria o profesional adscrito para que proyecte memorando de remisión a los Jueces Contenciosos Administrativos de la jurisdicción.</p> <p>Informar de la actuación al Comité de Participación ciudadana.</p>	contralor	Memorando
29	<p>Proyectar memorando.</p> <p>Pasar al contralor.</p>	Secretaria del contralor	Memorando
30	<p>Recibir y analizar.</p> <p>Si está de acuerdo, lo firma y entrega para que lo remita.</p> <p>Si NO está de acuerdo lo regresa para que lo corrijan, aclaren o complementen. En este caso regresa a la actividad No. <b>29</b></p>	Contralor	

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRAT-01

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

31	Acatar decisión del juez contencioso administrativo, en el evento de surtirse la Insistencia del peticionario.  Registrar en libro radicador.	Contralor	Decisión del juzgado
32	Cerrar la actuación y archivar.  Informar de la actuación al Comité de Participación ciudadana.	Contralor Profesional adscrito al despacho del contralor	Acto de cierre archivo

### 9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN.

Contralor, líder de atención al ciudadano, comité de participación ciudadana, control interno y profesional con funciones de planeación.

### 10. CONTROL DE CAMBIOS

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

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso