



**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>
1	17/10/2019	Versión inicial del documento.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nidia Vizcaino Moreno Asesora despacho 105-01 Elizabeth Celis Restrepo Auxiliar administrativo 407-07 Carlos A. Franco Profesional especializado 222-07	Juan Pablo Contreras Lizarazo Personero Delegado para la Coordinación de Veedurías	Juan Pablo Contreras Lizarazo Personero Delegado para la Coordinación de Veedurías.  Germán Uriel Rojas Director de Planeación

**Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.**



## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para realizar las audiencias públicas de requerimientos ciudadanos que sean ordenadas por el (la) Personero(a), obteniendo pronta decisión de requerimientos o peticiones presentadas por la ciudadanía sobre productos o servicios ofrecidos por las Entidades del Distrito Capital.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción del requerimiento ciudadano y termina con un informe estadístico al Personero(a).

## 3. DEFINICIONES

**Audiencia pública:** espacio para analizar las peticiones o quejas de la(s) persona(s) que manifiestan una necesidad que debe ser resuelta por parte de las Entidades públicas o particulares que ejercen funciones públicas y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Este espacio facilita el intercambio de información para la toma de decisiones.

**Mesa de trabajo:** espacio de trabajo participativo para contextualizar, profundizar e identificar alternativas de solución a una problemática planteada, así como su priorización en el accionar y procesos a seguir. Este espacio facilita el intercambio de información para la toma de decisiones, en este ámbito actores de la Administración Distrital, la Personería y/o ciudadanía, enfrentan y resuelven desde su propia perspectiva, los procesos necesarios para el desarrollo o fortalecimiento de acuerdo con la temática de la misma.

**Metodología audiencia pública:** se entiende como la forma en que se lleve a cabo la audiencia, debe incluir como mínimo moderador-a, orden del día, entre otros.

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

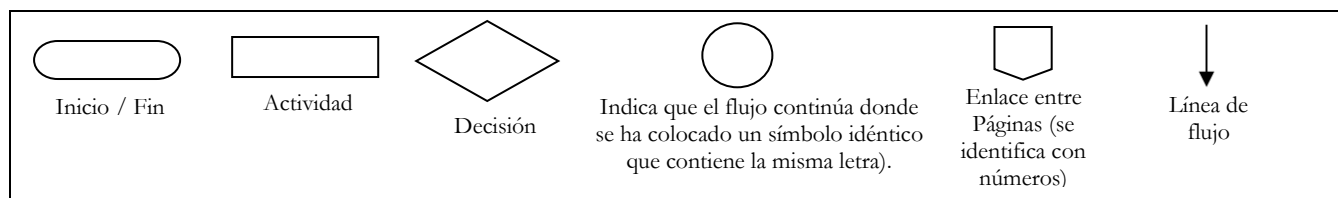
4.1. Para las mesas de trabajo se deberá tener en cuenta el instructivo diseñado para tal fin.

4.2. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión tomada.

4.3. En el proceso de convocatoria a la audiencia, debemos definir la metodología que será utilizada.

4.4. Trasladar las observaciones con incidencia disciplinaria, fiscal o penal a la autoridad competente, teniendo en cuenta las directrices que imparta el Despacho o la Coordinación.

## 5. DESARROLLO.





FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>INICIO</p>			
<p>1. Recibir comunicación escrita, documento recibido en el despacho, petición verbal o queja por internet.</p>	<p>1. Recibir el(los) documento(s) por parte de la Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y su asignación al Grupo de Audiencias Públicas de Requerimientos Ciudadanos.</p>	<p>Secretaría de la P.D. Coordinación de Veedurías</p>	<p>Planilla de entrega de documentos de correspondencia.  Requerimiento o derecho de petición</p>
<p>2. Invitar y/o citar a reunión para ampliación o aclaración del requerimiento.</p>	<p>2. En caso de que se considere pertinente solicitar o realizar ampliación o aclaración de la petición o queja, invitar y/o citar a reunión al (los) peticionario(s) o solicitante(s) del requerimiento.</p>	<p>Grupo de audiencias públicas de requerimientos ciudadanos</p>	<p>Comunicación oficial remisorio del requerimiento a la dependencia o Entidad competente  Acta de Reunión 01-FR-06</p>
<p>3. Oficiar y/o enviar correos electrónicos para solicitar información a las Entidades competentes</p>	<p>3. En caso de que se considere pertinente. Solicitar información a las Entidades públicas involucradas o a los particulares que ejerzan funciones públicas.</p>	<p>Grupo de audiencias públicas de requerimientos ciudadanos</p>	<p>Comunicación oficial remisorio del requerimiento a la dependencia o Entidad competente</p>
<p>¿Se realiza Audiencia Pública?</p>	<p>Si la respuesta es <b>No</b>: debe hacerse una mesa de trabajo.  Si la respuesta es <b>Si</b>: se prepara la Audiencia Pública teniendo en cuenta el instructivo. Continúa en la actividad 6.</p>	<p>Personero(a) de Bogotá D.C.</p>	<p>Acta de Reunión 01-FR-06</p>



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<pre> graph TD     1{{1}} --&gt; 4[4. Realizar Mesa de Trabajo.]     B((B)) --&gt; 4             </pre>	<p>4. Se realiza mesa de trabajo (puede incluir recorrido, visita de campo, entre otros) de acuerdo con los lineamientos establecidos en el instructivo correspondiente.</p> <p>Estas mesas también se pueden realizar de oficio, o a petición de parte.</p> <p>Hacer uso del “Instructivo para convocatoria y ejecución de audiencias públicas de requerimientos ciudadanos y/o mesas de trabajo para convocatoria y ejecución de Audiencias Públicas de Requerimientos Ciudadanos y/o mesas de trabajo”</p>	<p>Coordinador de Veedurías.</p> <p>Personeros(as) Delegados(as).</p>	<p>Comunicación oficial remisorio del requerimiento a la dependencia o Entidad competente</p>
<pre> graph TD     D{¿Se soluciona la problemática?}     D -- Si --&gt; C((C))     D -- No --&gt; B((B))             </pre>	<p>Si la respuesta es <b>Si</b>: Continúa actividad 9.</p> <p>Si la respuesta es <b>No</b>: continúa actividad 4.</p>	<p>Grupo de audiencias públicas de requerimientos ciudadanos</p>	
<pre> graph TD     A((A)) --&gt; 6[6. Audiencia Pública]     6 --&gt; 2{{2}}             </pre>	<p>6. Se realiza Audiencia Pública con la presencia del Personero(a).</p>	<p>Coordinador de Veedurías, grupo de audiencias públicas de requerimientos ciudadanos.</p>	<p>Acta de Reunión 01-FR-06 Registro fotográfico, audio y video.</p>



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>Si la respuesta es <b>No</b>: Efectuar proceso de prevención y control a la función pública según procedimiento "06-PT-01 Acción De Prevención y Control a la Función Pública" Continuar en el paso 8.</p> <p>Si la respuesta es <b>Si</b>: Trasladar a Personería Delegada para Asuntos Disciplinarios, continuar en el paso 7.</p>	<p>Personero(a) Distrital</p>	
	<p>7. Remisión a Personería Delegada para Asuntos Disciplinarios de acuerdo con su competencia por presuntos hechos irregulares.</p>	<p>Coordinador de Veedurías.</p> <p>Grupo de audiencias públicas de requerimientos ciudadanos.</p>	<p>Comunicación oficial dando traslado al Eje disciplinario y sus anexos.</p>
	<p>Si la respuesta es <b>Si</b>: Remisión Delegada competente.</p> <p>Si la respuesta es <b>No</b>: Verificación cumplimiento compromisos pactados. Continuar en la actividad 9.</p>	<p>Coordinador(a) de Veedurías</p>	<p>N.A.</p>



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>8. Se informa al peticionario(a) y se remite a la Delegada competente. Hacer uso del "Procedimiento Actuaciones de Prevención y Control a la Función Pública".</p>	<p>Coordinador de Veedurías, grupo de audiencias públicas de requerimientos ciudadanos.</p>	<p>Comunicación oficial de respuesta definitiva al peticionario con recibido del peticionario Comunicación oficial remisoria del requerimiento a la dependencia o Entidad competente</p>
	<p>9. Verificar si los compromisos pactados se cumplieron, esto a través de visitas de campo y/o contacto directo con los peticionarios.</p>	<p>Coordinador de Veedurías, grupo de audiencias públicas de requerimientos ciudadanos.</p>	<p>Acta de Reunión 01-FR-06</p>
	<p>10. Realizar el informe estadístico de la gestión y/o cuando el (la) Superior funcional lo solicite.</p>	<p>Grupo de audiencias públicas de requerimientos ciudadanos.</p>	<p>Informe de gestión.</p>
	<p>11. Se da respuesta al peticionario y se cierra el expediente de acuerdo con el resultado de la mesa de trabajo o Audiencia Pública.</p>	<p>Coordinador de Veedurías, grupo de audiencias públicas de requerimientos ciudadanos.</p>	<p>Expediente de la audiencia pública o mesa(s) de trabajo del requerimiento ciudadano y archivo digitalizado.</p>

## 6. CONTROL DE LOS REGISTROS

**Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.**



N°	REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO TRD
1	Planilla de entrega de documentos de correspondencia.	N.A.	Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y sus Delegadas adscritas.	N.A.
2	Acta de reunión	01-FR-06	Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y sus Delegadas adscritas.	N.A.
3	Expediente de la audiencia pública o mesa(s) de trabajo del requerimiento ciudadano y archivo digitalizado.	N.A.	Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y sus Delegadas adscritas.	2
4	Requerimiento o derecho de petición	N.A.	Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y sus Delegadas adscritas.	2
5	Comunicación oficial remisoria del requerimiento a la dependencia o Entidad competente	N.A.	Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y sus Delegadas adscritas.	2
6	Registro fotográfico, audio y video.	N.A.	Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y sus Delegadas adscritas.	N.A.
7	Comunicación oficial dando traslado al Eje disciplinario y sus anexos.	N.A.	Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y sus Delegadas adscritas.	2
8	Comunicación oficial de respuesta definitiva al peticionario con recibido del peticionario	N.A.	Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y sus Delegadas adscritas.	2
9	Comunicación oficial remisoria del requerimiento a la dependencia o Entidad competente	N.A.	Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y sus Delegadas adscritas.	2
10	Informe de gestión.	N.A.	Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías y sus Delegadas adscritas.	2

## 7. NORMATIVIDAD APLICABLE

TIPO DE NORMA	NÚMERO	AÑO	EMISOR	ARTÍCULO(S) APLICACIÓN
Decreto Ley	1421	1993	Presidencia de la República	100 (Numerales 2 al 4) y 101
Ley	190	1995	Presidencia de la República	Artículo 55
Ley	489	1998	Presidencia de la República	Artículo 32 y 33
Ley	1437	2011	Presidencia de la República	Artículo 5



TIPO DE NORMA	NÚMERO	AÑO	EMISOR	ARTÍCULO(S) APLICACIÓN
Ley	1755	2015	Presidencia de la República	Todos.
Resolución	473	2017	Personería de Bogotá D.C.	Artículo 9

## 8. DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA