	PROCEDIMIENTO PARA LA ASESORIA Y ACOMPANAMIENTO A LAS VEEDURIAS CIUDADANAS Y OTROS GRUPOS ORGANIZADOS DE LA COMUNIDAD	Código: PCA- 02
		Versión: 02
		Fecha: 24/02/2022

1.OBJETIVO:

Velar por la promoción y defensa de los derechos colectivos y del ambiente del municipio, a través de la asesoría y acompañamiento a las veedurías ciudadanas y otros grupos organizados de la comunidad en el ejercicio de herramientas constitucionales que control sobre dichos derechos.

2. ALCANCE:

Inicia con la asesoría solicitada por los ciudadanos, termina con el suministro de la información requerida o con la inscripción de veedurías en el registro público.

3. RESPONSABLE

Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente

4. DEFINICIONES

Vía de hecho: Actuación de un funcionario judicial o administrativo que desconoce de manera flagrante las disposiciones constitucionales o legales.

Veeduría: de organización social, que tiene como finalidad hacer seguimiento a un programa, actividad o contrato estatal.

Acción constitucional: Figura creada en la carta política para la defensa efectiva de los derechos constitucionales (Tutela, de cumplimiento, popular y de grupo)


Recurso de Ley: Mecanismo legal que permite controvertir una decisión de un juez, bien para que la modifique (reposición) o para que su superior la revoque, modifique o adicione (apelación).

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Constitución política de Colombia. Art. 23, 86, 118, 367. Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas). Ley 472 de 1998 (Reglamenta las Acciones Populares), Decreto 019 de 2012 (racionalización de trámites), Ley 388 de 1997 (ordenamiento territorial), Acuerdo municipal 020 de 2007 (Plan de Ordenamiento Territorial), Acuerdo Municipal 006 de 2014 (Normas Urbanísticas Municipales), Ley 743 de 2002(organismos de acción comunal), Ley 136 de 1994 (organización y funcionamiento Municipios, Ley 1259 de 2008 (comparendo ambiental), Ley 142 de 1994 (régimen servicios públicos domiciliarios), Ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor), Ley 232 de 1995 (funcionamiento de los establecimientos de comercio) y demás que apliquen y complementen. Ley 1755 de 2015 (reglamenta el derecho de petición).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Recibir y radicar solicitud de asesoría y/o acompañamiento	Se recibe y se radican las solicitudes de asesoría y acompañamiento presentadas por los veedores a través de los medios con los que cuenta la Personería, sobre temas relacionados con las veedurías ciudadanas y otros grupos organizados y comunidad..	Auxiliar administrativo	Software PQRDS y otros medios
2	Programar y realizar acompañamiento	Agendar los acompañamientos y/o asesorías de acuerdo a la solicitud de los veedores, grupos organizados y/o comunidad,	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Agenda Archivo excell
3	Brindar el acompañamiento y/o asesoría	Se brinda la asesoría u orientación sobre temas específicos solicitados por los veedores, grupos organizados y comunidad	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	PQRDS otros medios FG-03 Acta FG-01 Listas de asistencia
4	Asesorar para la constitución de veeduría ciudadana	Se brinda asesoría para la constitución de la veeduría ciudadana según los requisitos establecidos en la Ley.	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	FG-03 Acta FG-01 lista de asistencia FG-10 Evaluación de Eventos
5	Inscribir la veeduría ciudadana en el Registro público	En el libro de registro de veedurías, se ingresa la información básica de cada uno de los ciudadanos que conformarán la veeduría, nombre de la veeduría y duración, se le asigna un número consecutivo con fecha, así mismo se lleva este registro en la base de datos	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	FCA-04 Registro de Veedurías Ciudadanas

	PROCEDIMIENTO PARA LA ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS VEEDURIAS CIUDADANAS Y OTROS GRUPOS ORGANIZADOS DE LA COMUNIDAD	Código: PCA- 02
		Versión: 02
		Fecha: 24/02/2022


#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
6	Evaluar el desempeño del procedimiento o e identificar oportunidades de mejoramiento	En comités primarios, periódicamente evalúan el desempeño del procedimiento e identifican las oportunidades de mejoramiento para corregir o mejorar las desviaciones detectadas.	Personero Municipal Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	FG-03 Acta FEM-12 Encuesta de satisfacción FEM-04 Plan de mejoramiento FPI-04 Mapa de Riesgos
7	Aplicar acciones de mejoramiento	Aplican las acciones necesarias y pertinentes para corregir o prevenir las desviaciones o no conformidades potenciales y reales detectadas.	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	FEM-04 Plan de mejoramiento FPI-04 Matriz de Riesgos

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Registro	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
PQRDS Registro de Atención al Ciudadano.	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Delegatura Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Expediente Físico y Digital/Atención a Ciudadano	Archivos de uso exclusivo del responsable	Dos años	Archivo central
Agenda.			Planeador Digital		Un año	Destruir
FG-03 Acta	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de	Delegatura Promoción y Protección de los Derechos	Expediente Físicos y Digital /Veedurías y	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la tabla de retención Documental	Archivo central
Oficios						Archivo central

Correos electrónicos	los Derechos Colectivos y del Ambiente	Colectivos y del Ambiente	Grupos organizados	Archivos de uso exclusivo del responsable		Archivo central
FG-01 Listas de asistencias	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Delegatura Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Expediente Físico /Veedurías y Grupos organizados	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la tabla de retención Documental	Archivo central
FG-03 Actas			Expediente Físico /Actas Veedurías y Grupos organizados	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la tabla de retención Documental	Archivo central
FCA-04 Registro de veedurías ciudadana	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Oficina delegatura Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Carpeta física y digital/ Veedurías y Grupos organizados	Archivos de uso exclusivo del responsable	El establecido en la tabla de retención Documental	Archivo central
FG-10 evaluación de eventos	Personero(a) Delegado para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Oficina delegatura Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Carpeta físico y digital / Veedurías y Grupos organizados	Archivos de uso exclusivo del responsable	Dos años	No aplica
FEM-12 encuestas de Satisfacción			Carpeta físico y digital / Encuestas de satisfacción	Archivos de uso exclusivo del responsable	Dos años	No aplica
FEM-04 Plan de mejoramient o FPI-04 matriz de riesgos			Carpeta Digital /Plan de Mejoramiento matriz de Riesgos		Dos años	Destruir

8. CONTROL DE CAMBIOS

	PROCEDIMIENTO PARA LA ASESORIA Y ACOMPañAMIENTO A LAS VEEDURIAS CIUDADANAS Y OTROS GRUPOS ORGANIZADOS DE LA COMUNIDAD	Código: PCA- 02
		Versión: 02
		Fecha: 24/02/2022

Versión	Fecha[dd/m m/aa]	Revisó	Aprobó	Razón de la actualización
1	16/12/2020	Personero Delegado Colectivos y del Ambiente	Comité Gestión y Desempeño	Elaboración del documento
2	24/02/2022	SGC	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización logos del ICONTEC con el número de registro de re certificación del 2 de noviembre de 2021. CO-SC-CER427866