 <p>Contraloría Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CODIGO 20-20</p>	<p>VERSIÓN: 06</p>
			<p>PÁGINA: 1 DE 27</p>

1. OBJETIVO

Atender los requerimientos ciudadanos con respuestas oportunas y de fondo, o realizar el traslado al área competente que contribuyan a mejorar el bienestar colectivo.

Realizar actividades de capacitación y promoción social que motiven la participación de la comunidad en el ejercicio del control social y fortaleciendo el control fiscal.

Liderar, dirigir y controlar la Comunicación institucional, diseñando estrategias, formulando políticas, adoptando planes, programas y proyectos para el cumplimiento efectivo de la misión.

2. ALCANCE


Estas directrices, se deben aplicar para garantizar que el proceso de participación ciudadana cumpla con los estándares de calidad requeridos por las normas del sistema de gestión de calidad, NTCGP 1000:2009 y MECI: 2014. De igual forma, las que el Comité de Gestión de la Calidad considere necesarias implementar.

3. DEFINICIONES

Anónimo: Es la denuncia petición o queja, verbal o escrita, presentada a la Contraloría, haciendo uso al derecho de proteger su identidad. Estos requerimientos pueden estar relacionados con una presunta irregularidad sobre la ejecución o manejo de los recursos por la Administración Central, Entes Descentralizados o Entidades Particulares que operen o administren recursos públicos o de actuaciones de los servidores públicos de la Contraloría Distrital de Buenaventura.

Audiencia de Control Fiscal Participativo: se entiende como el espacio abierto mediante el cual se convoca a la comunidad en general y/o actores involucrados para analizar temas de competencia del Ente Fiscalizador, en la vigilancia de los recursos público logrando de esta manera articular el ejercicio del control social. En estas audiencias la Contraloría puede rendir informes y recepcionar denuncias ciudadanas y peticiones.

Auditorias Articuladas: son una estrategia de Control Fiscal Participativo que en conjunto con organizaciones de la sociedad civil que conozcan de la entidad

 <p>Contraloría Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CODIGO 20-20</p>	<p>VERSIÓN: 06</p>
			<p>PÁGINA: 2 DE 27</p>

auditada, su área misional o al sector al que pertenece, apoyen al proceso auditor en algunas de sus etapas.

Capacitación: actividad programada para formar y generar capacidades a los miembros de las instancias de participación ciudadana de las diferentes comunas y corregimientos del Distrito y/o integrantes de las entidades Sujetos o Puntos de Control Fiscal, en aspectos relacionados con el Control Fiscal y Control Social, encaminadas a fortalecer su ejercicio de intervención en el proceso de control en la Gestión Distrital.

Comités de Vigilancia Ciudadana: son una instancia autónoma de participación ciudadana que tiene como propósito ejercer el control ciudadano sobre los proyectos de alto impacto y por grupos de interés en la inversión del Estado a través de las entidades públicas y privadas que los ejecuten.


Comunicación: Es un proceso en el cual interactúan sujetos (emisor-receptor) tanto naturales como jurídicos, produciendo un intercambio de signos y símbolos, utilizando un canal y teniendo como soporte un código - lenguaje, con el cual se producen mensajes.

Comunicación Organizacional: La comunicación organizacional se entiende, según Carlos Fernández Collado, como: “un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápidos los objetivos”.

Comunicación Pública: es entendida como un proceso de interacción entre sociedad civil, Estado y sociedad política, y tiene como misión fundamental la de difundir las actividades del Sector Público y de los actos del Estado Nacional con el derecho de garantizar el derecho de la población a estar informada.

Así mismo, debe generar líneas de acción para el mejor desempeño de la comunicación estatal, a fin de difundir de manera ágil, centralizada y unificada la gestión de las distintas áreas que conforman el Gobierno Nacional y sus entes descentralizados.

Comunicación Descendente: Tipo de comunicación relacionado directamente con las funciones administrativas de dirección y control, compuesta generalmente por órdenes, instrucciones, avisos, políticas, normas de información y sugerencias.

 <p>Contraloría Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CODIGO 20-20</p>	<p>VERSIÓN: 06</p>
			<p>PÁGINA:3 DE 27</p>

La comunicación descendente se produce cuando se transfiere información desde las suposiciones jerárquicas superiores a las inferiores. El objetivo de este tipo de comunicación es mantener informados a los trabajadores de todos aquellos aspectos que son necesarios para el desarrollo perfecto de su cometido.

Comunicación Ascendente: Es la comunicación que se establece entre personas que tiene un nivel jerárquico diferente dentro del organigrama. En este caso, es el subordinado el que establece una comunicación con su superior para hacerle llegar: sugerencias, información, peticiones y quejas.

La comunicación ascendente circula desde las posiciones jerárquicos inferiores hacia las superiores.

Este tipo de comunicación permite conocer a los directivos lo que funciona y lo que no en la organización y mantener contacto directo con sus colaboradores, siendo conocedores de sus opiniones y necesidades lo que facilita la toma de decisiones con criterios más objetivos.


Comunicación Interna y Externa:

- La comunicación externa de una empresa es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo del negocio, así como proyectar una imagen favorable de la compañía o promover actividades, productos y servicios. La comunicación externa es la transmisión y recepción de datos, pautas, imágenes, referidas a la organización y a su contexto. Es un tipo de comunicación dirigido específicamente el público externo de una empresa, estudia los sentimientos, emociones, y opiniones que generan los mensajes transmitidos y está completamente ligada a los actores sociales que convergen alrededor de las instituciones.

En este sentido, la comunicación externa tiene como objetivo principal promover la participación ciudadana a través de la consolidación de la relación Empresa – Comunidad. Esta es una herramienta importante para que los actores sociales participen de manera activa en los procesos que adelantan las instituciones.

- Comunicación Interna: es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados



 <p>Contraloría Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CODIGO 20-20</p>	<p>VERSIÓN: 06</p>
			<p>PÁGINA: 4 DE 27</p>

para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.
eliminar

Denuncias: Aviso verbal o escrito sobre hechos o conductas con las que se pueda configurar un posible manejo irregular o eventual detrimento patrimonial de fondos o bienes públicos.

Derechos de Petición de Información: es la averiguación jurídica o administrativa de un hecho a que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Contraloría Distrital de Buenaventura, así como la expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos de acuerdos a las normas legales vigentes.

Derechos de Petición de Interés General: es aquel cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que aluden a una cierta colectividad o grupos de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.

Derecho de Petición de Interés Particular: es aquel mediante el cual cualquier persona, por si o por intermedio de apoderado, solicita a la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular, de conveniencia personal o subjetiva.

Derecho de Petición: Derecho constitucional que tiene toda persona para presentar solicitudes ante la autoridad respectiva en forma verbal o escrita, o pedir copias de documentos no sujetos a reserva, y tener una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos en la ley mediante comunicación escrita de la misma.


Derechos de Petición de Consulta: es la solicitud de pronunciamiento sobre el parecer o dictamen de la Contraloría Distrital de Buenaventura, en relación con un hecho o asunto de su competencia.

Derecho de Petición entre entidades: **Pendiente concepto**

Desrecho de Petición del Congreso:

Peticiones Verbales

Estrategias de Comunicación: es una serie de acciones programadas y planificadas que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana, en una gran variedad de tiempos. La estrategia

 <p>Contraloría Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CODIGO 20-20</p>	<p>VERSIÓN: 06</p>
			<p>PÁGINA: 5 DE 27</p>

lleva un principio de orden, de selección, de intervención sobre una situación establecida.

Peticiones: documentos que radica la ciudadanía y no constituyen denuncias o quejas, sino que son solicitudes tales como: conceptos, información, orientación, recomendaciones, etc.

Plan de acción. Es una herramienta de gestión que puede orientar tácticamente la ejecución del “Plan Estratégico” de la entidad.

Quejas: Aviso sobre una presunta situación irregular de un funcionario de la Contraloría Distrital de Buenaventura, o en el cumplimiento de las funciones del Ente de Control.

Requerimiento: es la denuncia o queja presentada a la Contraloría relacionada con una presunta irregularidad sobre la ejecución o manejo de los recursos por la Administración Central, Entes Descentralizados, o Entidades Particulares que operen o administren recursos públicos. Así mismo, de actuaciones de los servidores públicos de la Contraloría Distrital de Buenaventura.

PQRSD: Sistema de Información de Participación Ciudadana: Herramienta informática de la Contraloría Distrital que permite tener el control, manejo y registro de la información de los requerimientos que efectúa la comunidad a la Contraloría.


Reclamo: Es la inconformidad sobre un producto o servicio prestado por la entidad.

SUGERENCIA:


4. CONDICIONES GENERALES

Conforme a las definiciones descritas la Contraloría Distrital de Buenaventura atenderá y resolverá los siguientes asuntos:


1. Las peticiones de interés general y particular que toda persona tiene derecho a presentar de conformidad con lo dispuesto en los artículos 23 y 74 de la Constitución y el artículo 13 y siguientes de la ley 1755 de 2015 decreto 1166 de 2016.

 <p>Contraloría Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CODIGO 20-20</p>	<p>VERSIÓN: 06</p>
			<p>PÁGINA:6 DE 27</p>

2. Las solicitudes de información sobre la acción de la Contraloría Distrital de Buenaventura y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos el artículo 13 y siguientes de la ley 1755 de 2015.
3. Las consultas escritas o verbales en relación con los asuntos a cargo de la Contraloría Distrital de Buenaventura, sin perjuicio en lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo.
4. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.
5. Las solicitudes de certificación sobre las acciones de la Contraloría Distrital de Buenaventura y en particular a que se expida copia de sus documentos en los términos el artículo 13 y siguientes de la ley 1755 de 2015.
6. Las quejas presentadas por el mal funcionamiento de los servicios propios de la Contraloría Distrital de Buenaventura.
7. Las denuncias que las veedurías o cualquier ciudadano pueden presentar de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1757 de 2015.
8. Las denuncias que se interpongan ante la Contraloría Distrital de Buenaventura contra los servidores públicos o particulares, en ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta.
9. Los anónimos a que se refieren las quejas, peticiones o denuncias de competencia de la Contraloría Distrital y que cumplan con los requisitos establecidos.
10. Cuando se reciba de ventanilla única una quejas y/o reclamo de un cliente sobre un servidor público de la Contraloría Distrital de Buenaventura, se debe tramitar en el Formato de Quejas y/o Reclamos del Cliente e informar a la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario, para su seguimiento al igual que al Cliente Externo de las acciones que adelantará este Ente de Control.
11. Consultar en la página web: www.contraloriabuenaventura.gov.co; todos los documentos relacionados con la entidad, donde se encuentra publicado la normatividad que orientan la razón de ser de la contraloría, políticas de calidad, misión, visión, estructura organizacional, informes de gestión, en concordancia con lo dispuesto por las directrices de gobierno en línea y la ley de transparencia.

 <p>Contraloría Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CODIGO 20-20</p>	<p>VERSIÓN: 06</p>
			<p>PÁGINA: 7 DE 27</p>

12. Las solicitudes serán atendidas y tramitadas por la dependencia competente, previa solicitud respetuosa, siguiendo el procedimiento señalado para atender un derecho de petición, no obstante la petición se negará si los documentos que la Constitución Política de Colombia y las leyes vigentes en la materia lo determinan de carácter reservado.
13. **Derechos de Petición de Competencia de la Contraloría Distrital de Buenaventura:** trasladar a la Dirección Técnica u Operativa de competencia los Derechos de Petición dirigidos de manera directa a la Contraloría Distrital de Buenaventura, en un término no mayor a tres (3) días hábiles, con excepción a las peticiones que de manera clara se evidencie que no es competencia de la Contraloría Distrital de Buenaventura, procediéndose a dar traslado a la Entidad competente e informar al peticionario, conforme lo predica el Artículo 33 de CCA.
14. **Derechos de Petición de Información:** las solicitudes serán atendidas por las dependencias competentes, previa solicitud respetuosa, siguiendo el procedimiento señalado para un derecho de petición. Sin embargo, la petición se negará si se refiere a algunos documentos que la Constitución Política o la Ley prescriben como de carácter reservado.
15. **Desistimiento o retiro de la petición:** continuar de oficio la actuación, siguiendo el procedimiento señalado para el trámite de requerimientos ciudadanos, si la considera necesaria la Contraloría para el interés público, cuando haya desistimiento y los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes que se adopte la decisión definitiva.
16. **Acumulación de Trámites:** acumular trámites en aquellos eventos en que una misma persona presente varios requerimientos de petición, denuncias, o quejas que se refieran a las mismas o similares circunstancias de modo, tiempo o lugar, documentándose en una sola carpeta o expediente.
17. Atender los clientes externos del proceso de Control Fiscal Participativo, ofreciendo la información adecuada al trámite de los requerimientos ciudadanos, como también de las diferentes actuaciones de la Entidad con relación a los procesos misionales.
18. Las actuaciones y trámites realizados dentro del procedimiento de Recepción y Trámite de Requerimientos Ciudadanos, se hará en medio físico por medio de la ventanilla única, con copia al Contralor (a), informando al peticionario.

 <p>Contraloría Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CODIGO 20-20</p>	<p>VERSIÓN: 06</p>
			<p>PÁGINA: 8 DE 27</p>

19. Cuando el denunciante es anónimo o la dirección está errada y estas razones impiden la comunicación al denunciante sobre la apertura y demás etapas del trámite del requerimiento, el funcionario designado del trámite, publicará un oficio que fijará en cartelera por un término de diez (10) días hábiles, diligenciando constancia de Fijación, el cual contiene número de denuncia y entidad implicada.

20. Las peticiones se tramitarán de acuerdo a la ley 1166 completadas


Referencias Normativas:

- Constitución Política
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1437 de 2011, Art. 13, 14, 15 y 16
- Ley 850 de 2003
- Ley 134 de 1994
- Ley 51 de 1975 y Derogada por la Sentencia C-087 de 1998
- Ley 1757 del 2015
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 1166 de 2016
- CPACCA
- Demás normas concordantes

5. REQUISITOS GENERALES

Todo requerimiento presentado por cualquier ciudadano debe ser radicado en la ventanilla única, conforme a lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015:

Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

 <p>Contraloría Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CODIGO 20-20</p>	<p>VERSIÓN: 06</p>
			<p>PÁGINA: 9 DE 27</p>

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
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 en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.


En Ventanilla Única se verifica que los requerimientos cumplan con los requisitos generales. Los requerimientos que no sean competencia de la Contraloría Distrital de Buenaventura, se procederán de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, y en un término no superior a cinco (5) días se procederá a remitirla a la entidad o servidor público competente, informándole de éste trámite al ciudadano.

Deberá tenerse en cuenta, que el requerimiento sea respetuoso, que contenga un relato preciso de los hechos o irregularidades objeto de la denuncia, petición o queja, una descripción de las circunstancias de modo, tiempo, y lugar de la misma, que ameriten credibilidad o que se encuentren soportadas en medios probatorios que permitan iniciar la acción de oficio.

Respectos a las peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores **SACUMULACION DE TRAMITE**

La Oficina de Participación Ciudadana elaborará un informe de gestión anual denominado Informe de Gestión de Participación Ciudadana, que permita conocer la cantidad, comportamiento y trámite de los requerimientos ciudadanos.

PETICIONES IRRESPECTUOSAS U OSCURAS DEFINIR TRAMITE

 <p>Contraloría Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CODIGO 20-20</p>	<p>VERSIÓN: 06</p>
			<p>PÁGINA: 10 DE 27</p>

6. RESPONSABLES

La aplicación y el desarrollo de las actividades del procedimiento es responsabilidad de El jefe de la oficina Aesrosra de Planeación y Getin y el Profesional Especializado de Participación Ciudadana y personal que sea asignado.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

1. Formato de presentación de denuncias ciudadanas verbales.
2. Formato de recepción de requerimientos ciudadanos verbales.
3. Formato de encuesta Satisfacción del Cliente Quejoso.
4. Formato de encuesta de percepción ciudadana.
5. Formato de encuesta de satisfacción ciudadana – Capacitación.
6. Memorando de asignación de requerimiento.

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Recepción y trámite de requerimientos escritos o verbales

Las solicitudes que se presenten ante la Contraloría Distrital de Buenaventura podrán ser de interés general o particular. Dichas peticiones se podrán formular verbalmente o por escrito por cualquiera de los siguientes medios:

1. Personalmente: Ventanilla Única Contraloría, CAD piso 7
2. Telefónicamente: 2416224
3. Web – Email: contraloria@contraloriabuenaventura.gov.co
4. Por Internet: www.contraloriabuenaventura.gov.co
5. Con ocasión a audiencias ciudadanas, foros o capacitaciones
6. Medios de Comunicación
7. Redes sociales

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	ACCIÓN	TERMINO
Jefe área/Secretaria Ventanilla Única	Recepcionar y radicar la denuncia ciudadana	<p>Recepcionar el requerimiento ciudadano, sea denuncia ciudadana, Petición, queja, reclamo en forma verbal, telefónica, escrita, Pagina Web o correo electrónico</p> <p><u>Verbal o Telefónica:</u> Diligenciar formato de requerimiento ciudadano (denuncia ciudadana, Petición, queja, reclamo) Verbal y radicar en la ventanilla única en el término de 1 día hábil a su recibido.</p> <p><u>Escrita:</u> Radica el documento en ventanilla única.</p> <p><u>Página Web o Correo Electrónico:</u> requerimiento ciudadano (denuncia ciudadana, Petición, queja, reclamo a través de la página o correo electrónico deben ser reportadas a la ventanilla única en el término de un (1) día hábil a su recibido.</p> <p>Se verifica el documento, que contengan los requisitos de recepción definidos para el mismo. (Numeral 5 – Requisitos Generales para la recepción de requerimientos ciudadanos); conforme al artículo 16 de la Ley 1755 de 2015</p> <p>Una vez otorgado el número de CACCI en la Ventanilla Única, la denuncia será remitida a la Dirección Estratégica para su conocimiento y luego será trasladada a Participación Ciudadana</p>	1 día
Secretaria	Enviar requerimiento ciudadano al despacho del contralor (a)	Entregar requerimiento ciudadano (denuncia ciudadana, Petición, queja, reclamo) al contralor (a) para la asignación y trámite correspondiente al funcionario competente.	1 día
Direccionamiento Estratégico (Contralor Distrital)	Valoración y análisis del requerimiento ciudadano y determinar competencia de la entidad	Una vez valorada y analizada la competencia de la entidad y el contenido del requerimiento ciudadano, mediante memorando el contralor (a) direcciona a la dependencia competente, legalizando su trámite mediante un memorando y allegando el documento original del requerimiento ciudadano a la	3 días

		dependencia encargada del trámite correspondiente.	
Dirección Operativa de Control Fiscal	Análisis de los documentos para determinar su carácter se requerimiento ciudadano: petición, denuncia, queja, reclamo	<p>El Director Operativo de Control Fiscal analizará el contenido de la denuncia recepcionada para determinar su competencia y definir su trámite de acuerdo a los siguientes criterios: El requerimiento ciudadano se atenderá bajo el siguiente orden prioritario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peticiones. 2. Denuncias. 3. Solicitud de copias 4. Otros. <p>Si el trámite del requerimiento no es competencia de la entidad se dará traslado a la entidad competente e informando de esta actuación al ciudadano directamente interesado (quejoso).</p> <p>Si se determina que el requerimiento ciudadano debe ser atendido por otra dependencia de la entidad mediante memorando se traslada para su trámite y respuesta.</p> <p>Los requerimientos ciudadanos que no corresponda a denuncias se atenderán en los términos que regula la Ley 1755 de 2015 (derechos de petición) artículo 14 en sus diferentes modalidades: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al 	3 días

		<p>petionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>	
<p>Dirección Operativa de Control Fiscal Y Profesional Especializado Participación Ciudadana</p>	<p>Determinación de complejidad de la denuncia</p>	<p>Los requerimientos ciudadanos que corresponda a una denuncia se atenderán mediante el procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal conforme al artículo 70 de la Ley 1757 de 2015.</p> <p>Los requerimientos ciudadanos que corresponda a una denuncia, se analizará su contenido y se definirá su trámite de acuerdo a su complejidad:</p> <p>Alta Complejidad: Cuando la Denuncia requiere trámite a través de Auditoría será remitida a la Dirección Operativa de Control Fiscal y su trámite será de acuerdo al Cronograma del PGAT. El denunciante deberá ser informado sobre esta situación. Una vez culminado el proceso auditor, quede en firme el</p>	<p>3 días</p>


		<p>informe final y se publique en la Página Web de la Entidad, el coordinador de la auditoría contará con cinco (5) días hábiles para trasladar la denuncia anexando el análisis arrojado en el proceso Auditor con sus respectivos soportes y copia escrita de los hallazgos cuando sea el caso. El Profesional de Participación Ciudadana enviará comunicación al Denunciante de los resultados.</p> <p>Mediana Complejidad: Las denuncias requieren documentación, análisis y/o programación de visita fiscal, según determinación de la dependencia. Su término corresponde hasta de 30 días hábiles.</p> <p>Baja Complejidad: La denuncia se traslada por competencia a otras entidades externas en el término de 3 días hábiles.</p>	
Dirección Operativa de Control Fiscal Y Profesional Especializado Participación Ciudadana	Registro en la base de datos del SIPAC la denuncia ciudadana	Una vez analizado el requerimiento, se procederá a dar un número de radicado (D.C.0000) a la denuncia, a través del SIPAC. Este número deberá otorgarse de manera consecutiva según el orden de llegada de cada documento.	1 Día
Direccionamiento Estratégico (Contralor Distrital)	Elaboración de oficio de primera comunicación al peticionario	<p>El Profesional Especializado realizará oficio de primera comunicación y se enviará al denunciante, donde se le informa inicio de trámite y número de radicado otorgado a su denuncia. El tiempo de dar respuesta inicial al ciudadano se hará conforme al artículo 14 de la ley 1755 de 2015.</p> <p>El oficio se radica en la ventanilla única para ser enviado al peticionario.</p> <p>Nota: Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia, la Dirección Operativa de Control fiscal, le informará al denunciante o peticionario conforme a la al artículo 70 de Ley 1757</p>	15 Días hábiles a partir de la fecha posterior al radicado de la denuncia

Profesional Especializado Participación Ciudadana	Ingresar repuesta inicial dada al ciudadano en el SIPAC	Participación Ciudadana reportará en el SIPAC la información enviada al peticionario y la respuesta dada después de recibida la información.	1 día
Dirección Operativa de Control Fiscal	Entregar requerimiento y demás documentos al profesional asignado	<p>El profesional asignado verifica los documentos y requisitos de la denuncia, cuando un requerimiento este incompleto, se pedirá al peticionario por una sola vez por escrito dentro de los diez (10) días siguientes de radicado el requerimiento para que amplíe o aporte documentos necesarios en el término de un (1) mes.</p> <p>Si transcurrido el mes del requerimiento indicado, el peticionario o denunciante no da respuesta, se decretará desistimiento y archivo del expediente, mediante acto administrativo debidamente motivado, que se notificará personalmente, contra el cual procede únicamente recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud puede ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Cuando la petición no sea clara o se comprenda su objeto o finalidad se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez días siguientes al recibo del oficio de solicitud. En caso de no corregir o aclarar, se archivara la petición conforme al artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.</p>	2 días
Profesional Universitario Asignado	Recaudo de Pruebas	El funcionario comisionado o asignado iniciará las actuaciones pertinentes a la denuncia, tales como: Recolección de información, documentación y ejecución de visitas fiscal (sí es el caso). El proceso de recolección de documentos se hará mediante solicitud de información a los servidores públicos, particulares, entidades e instituciones involucradas con el asunto denunciado. Para el caso de los funcionarios públicos, la no remisión de los documentos solicitados acarreará sanciones. Los documentos allegados podrán ser analizados por el	30 a 60 días

		<p>funcionario asignado o dado el caso por un Profesional Universitario competente, una vez que éste sea requerido por el Director Operativo de Control Fiscal.</p> <p>En caso que el recaudo de prueba no evidencia los hechos denunciado por el peticionario, la denuncia se cerrará mediante oficio donde se consigne la respuesta de fondo del peticionario.</p>	
<p>Dirección Operativa de Control Fiscal Y Profesional Especializado Participación Ciudadana</p>	<p>Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente;</p>	<p>Una vez realizado el traslado de la denuncia al proceso auditor o a otra entidad se le comunicará al peticionario.</p> <p>Los requerimientos ciudadanos que estén dirigidos a la Contraloría Distrital de Buenaventura y que no sean de nuestra competencia, se procederá de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 en un término no superior a cinco (5) días para remitirla a la entidad o servidor público competente informándole de este trámite al ciudadano.</p> <p>El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción conforme a la ley 1757 de 2015 artículo 70 parágrafo 1.</p>	<p>5 días</p>
<p>Profesional universitario asignado</p>	<p>Elaborar y presentar informe de auditoria</p>	<p>El funcionario responsable de la denuncia procede a elaborar el informe de la denuncias de manera clara el hecho irregular si lo hay.</p>	<p>3 días</p>
<p>Dirección Operativa de Control Fiscal Dirección Operativa de Control Fiscal Y Profesional Especializado Participación Ciudadana</p>	<p>Traslado de hallazgos</p>	<p>Sí las investigaciones generan algún hallazgo u observación de tipo Disciplinario, Penal o Fiscal, se realizará traslado de los hallazgos a la entidad correspondiente. Para el caso de traslados de hallazgo a la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal, será esta dependencia la encargada de comunicar al denunciante cuando inicie y finalice las acciones de tipo fiscal, compulsando copia a la Dirección Operativa de Control Fiscal.</p>	<p>3 días</p>


<p>Direccionamiento Estratégico (Contralor Distrital)</p>	<p>Respuesta de fondo ciudadano.</p>	<p>Una vez concluida la auditoria del requerimiento o denuncia se le da respuesta de fondo al peticionario dentro del término de Ley no superior a seis meses a partir del recibo de la misma. Las respuestas inicial y de fondo al requerimiento se surtirá:</p> <p>Conforme a lo establecido en los artículos 68 y 69 del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, Ley 1437 de 2011.</p> <p>Citaciones para notificación personal: Si no hay otro medio eficaz de informar al interesado, se le enviara una citación a la dirección, correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguiente a la expedición del acto y dicha diligencia se dejara constancia en el expediente.</p> <p>Quando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso público de la respectiva entidad por el término de cinco días.</p> <p>Notificación por aviso: Si no pudiere hacerse la notificación al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y el acto administrativo que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades a quien deben interponerse, los plazos respectivos 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. Quando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se</p>	
---	--------------------------------------	--	--

		<p>publicara en cartelera o página web o lugar de fácil acceso público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejara constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.</p> <p>Cuando el denunciante es anónimo o la dirección está errada y estas razones impiden la comunicación al denunciante sobre la apertura y demás etapas del trámite del requerimiento, el funcionario designado del trámite, publicará un oficio que fijará en cartelera por un término de diez días hábiles, diligenciando constancia de Fijación, el cual contiene número de denuncia y entidad implicada y se archiva el original con sus respectivos. Las denuncias anónimas que no cumplan con los requisitos se archivan</p>	
<p>Dirección Operativa de Control Fiscal Y Profesional Especializado Participación Ciudadana</p>	<p>Se realiza auto de archivo</p>	<p>Una vez culminado todas las etapas del procedimiento del requerimiento ciudadano puntualmente el de la denuncia se procede a elaborar el auto de archivo.</p>	<p>1 día</p>
<p>Dirección Operativa de Control Fiscal Y Profesional Especializado Participación Ciudadana</p>	<p>Diligenciar encuesta de satisfacción</p>	<p>Se entrega Formato de encuesta de satisfacción al denunciante para su diligenciamiento. En caso que el peticionario se reúse al diligenciamiento de la encuesta se dejara constancia en dicho formato.</p>	<p>1 día</p>
<p>Dirección Operativa de Control Fiscal Y Profesional Especializado Participación Ciudadana</p>	<p>Actualizar PQR</p>	<p>Diligenciar en el aplicativo pqrsc hasta la fase de cierre de la denuncia ciudadana. Si el trámite del requerimiento es trasladado por competencia a otra entidad, se diligencia los campos en el sistema hasta la fase de traslado.</p> <p>Informe de pqr diligenciarlo a parte</p>	<p>Permanente</p>

 <p>Contraloría Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CODIGO 20-20</p>	<p>VERSIÓN: 06</p>
			<p>PÁGINA: 19 DE 27</p>

Actividades de promoción y capacitación en control social


RESPONSABLE	ACTIVIDAD	ACCIÓN	TERMINO
Profesional Especializado de Participación Ciudadana	Elaborar plan de Acción de promoción y divulgación	Elaborar Plan de acción de promoción y divulgación en el año con la información necesaria enviando copia a la Dirección Administrativa, Financiera y de Recursos Humanos de la Contraloría Distrital de Buenaventura para garantizar los recursos. Estas deberán responder al control social y vigilancia de los recursos públicos, estableciendo canales de convocatoria (telefónica, correo, redes sociales, radio, prensa, y tv).	Permanente
Profesional Especializado de Participación Ciudadana	Ejecutar las actividades programadas en el plan de Acción	Ejecutar actividad programada y preparar informe de las actividades realizadas, elaborar los registros y la evaluación a través de encuesta para medir el grado de satisfacción u observaciones que generen ajustes y modificaciones.	Permanente
Profesional Especializado de Participación Ciudadana	Actualizar base de datos de las diferentes organizaciones	Actualizar el directorio de las organizaciones sociales y comunitarias, JAL Y JAC, veedores con su respectiva dirección, teléfono y correo electrónico.	Permanente
Profesional Especializado de Participación Ciudadana	Realizar las encuestas de satisfacción de las diferentes actividades de promoción y divulgación.	Aplicar encuestas de los servicios prestados por la entidad, satisfacción ciudadana (comuna o corregimiento) y de capacitación se remitirán semestralmente a la Oficina de Control Interno. Por su parte, las encuestas de satisfacción del cliente quejoso será enviada anualmente	Semestral y Anual
Profesional Especializado de Participación Ciudadana	Elaborar boletines de prensa	Elaborará los boletines de prensa. Estos serán enviados los medios de comunicación para que sean emitidos por los mismos.	Permanente
Profesional Especializado de Participación Ciudadana	Realizar agenda de medios de comunicación	Realizar la Agenda de Medios del Contralor con el fin de que dé a conocer a la comunidad las actividades que se vienen realizando en la Entidad y promover la Cultura del Control Fiscal	Permanente

 <p>Contraloría Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CODIGO 20-20</p>	<p>VERSIÓN: 06</p>
			<p>PÁGINA: 20 DE 27</p>

<p>Profesional Especializado de Participación Ciudadana</p>	<p>Programar ruedas de prensa</p>	<p>Programar rueda de prensa cuando el caso lo amerite como por ej: emisión de un Control de Advertencia.</p>	<p>Permanente</p>
---	-----------------------------------	---	-------------------

Auditorías Articuladas

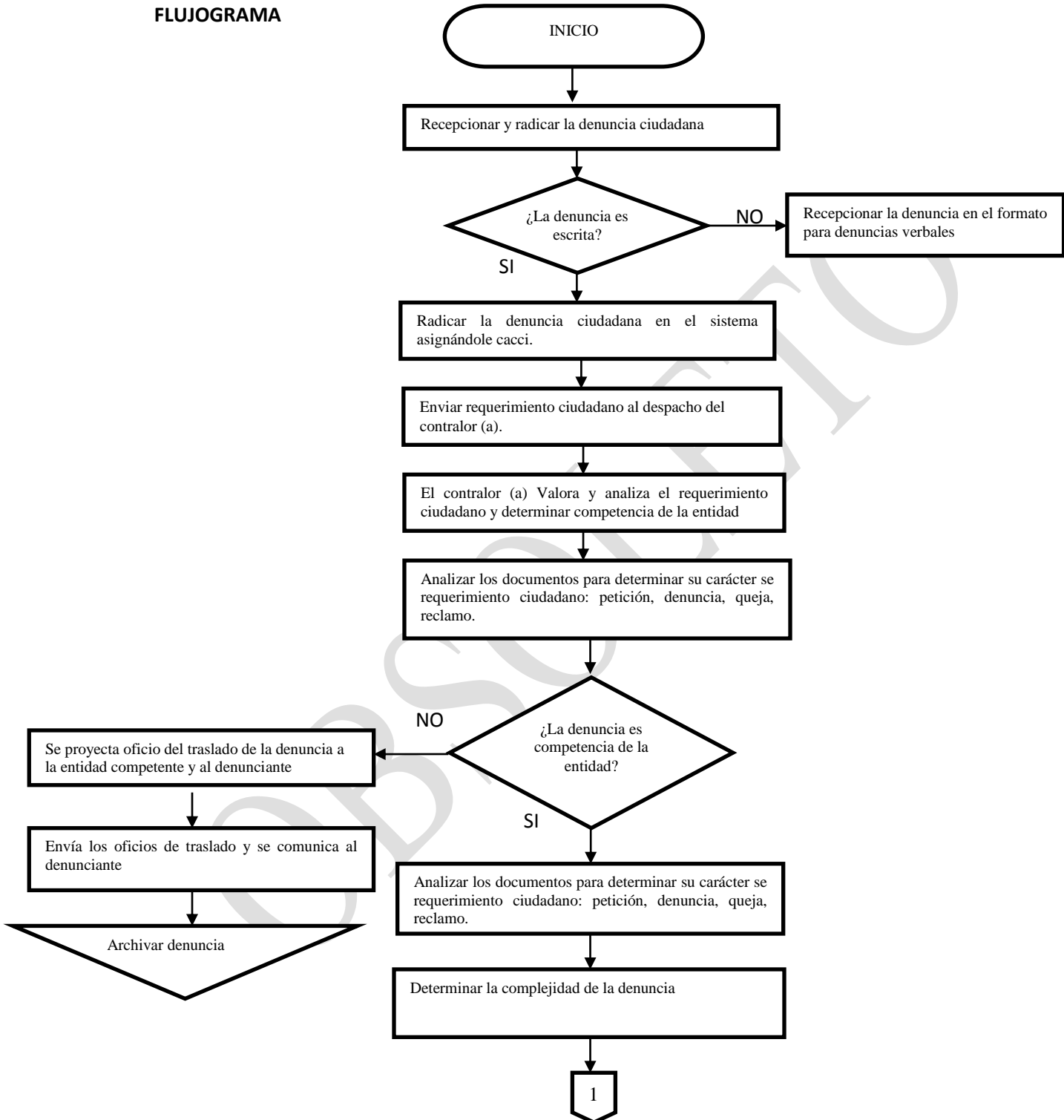
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	ACCIÓN	TERMINO
<p>Profesional Especializado de Participación Ciudadana</p>	<p>Convocar a las diferentes organizaciones civiles y comunitarias para vincularlos al proceso de auditorías</p>	<p>Fase de Vinculación Identificar a la sociedad civil (Contralores Sociales, Líderes Comunales, Contralores Escolares, JAC, JAL, veedurías) para hacer parte de la vigilancia de la gestión pública y proponer diversas organizaciones de la sociedad para su vinculación en el proceso auditor.</p>	<p>Semestral</p>
<p>Profesional Especializado de Participación Ciudadana</p>	<p>Realizar el proceso de sensibilización a las organizaciones civiles y comunitarias</p>	<p>Iniciar el proceso de sensibilización a las mismas con el fin de que manifiesten su aceptación de participar en la auditoría.</p>	<p>Semestral</p>
<p>Profesional Especializado de Participación Ciudadana</p>	<p>Capacitar a las diferentes organizaciones civiles y comunitarias en temas de auditoría y control fiscal</p>	<p>Antes de iniciar el proceso auditor, realizar una charla de inducción a los representantes de la sociedad civil que participarán en la Auditoría, cuyos temas de trabajo serán.</p> <p>a) Funciones de la Contraloría y sus diferencias con los demás entes de Control.</p> <p>b) Generalidades del Proceso Auditor</p> <p>c) Diferenciación de los Hallazgos y Proceso de Responsabilidad Fiscal.</p>	<p>Permanente</p>
<p>Director Operativa de Control Fiscal y Profesional Especializado de Participación Ciudadana</p>	<p>Ejecución de auditorías articuladas</p>	<p>Fase de Articulación Iniciar con la fase de articulación, el trabajo de la Contraloría y la ciudadanía representada por las organizaciones de la sociedad civil vinculada a la estrategia de Auditorías Articuladas</p>	<p>Permanente</p>

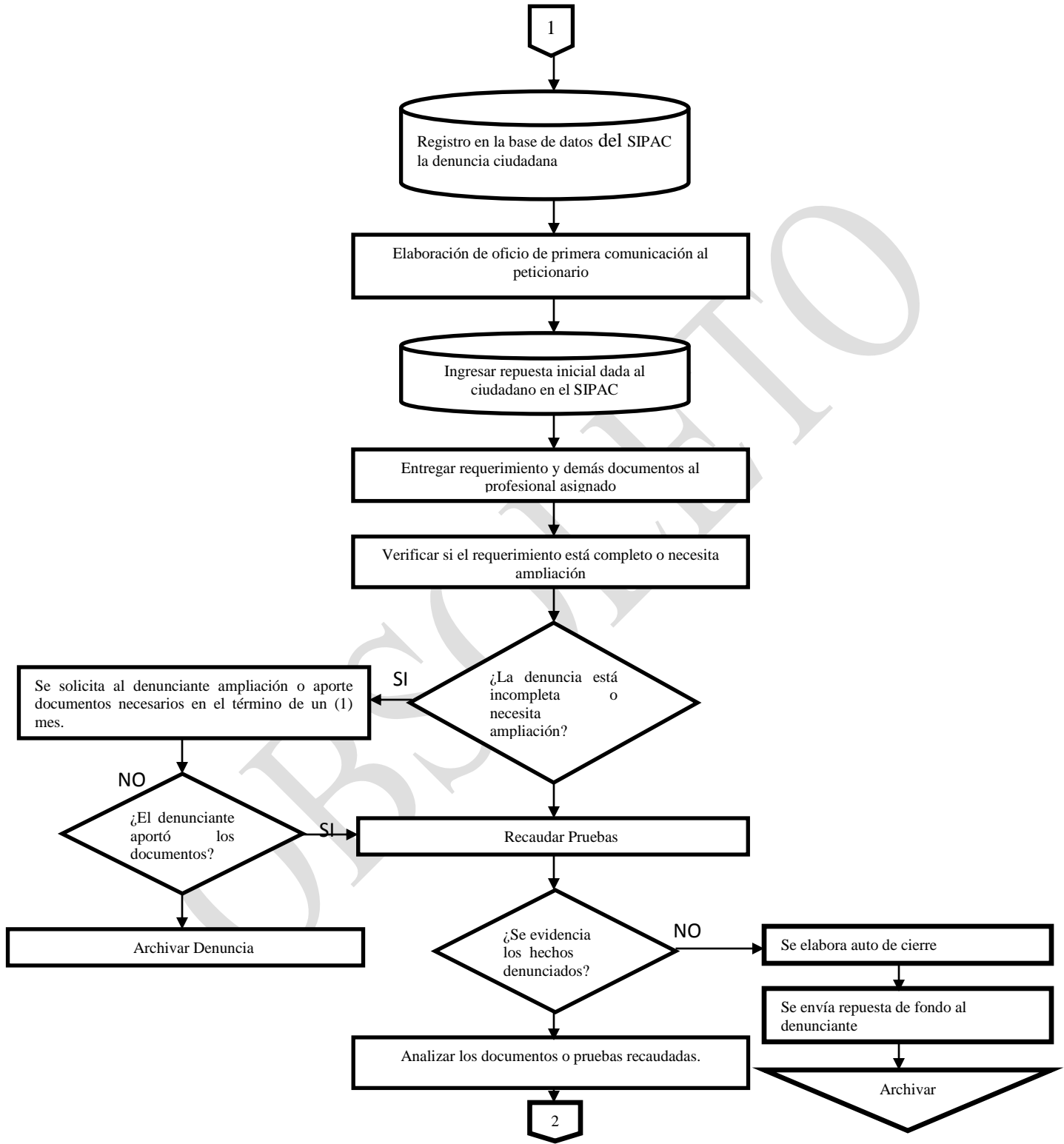
 <p>Contraloría Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CODIGO 20-20</p>	<p>VERSIÓN: 06</p>
			<p>PÁGINA: 21 DE 27</p>

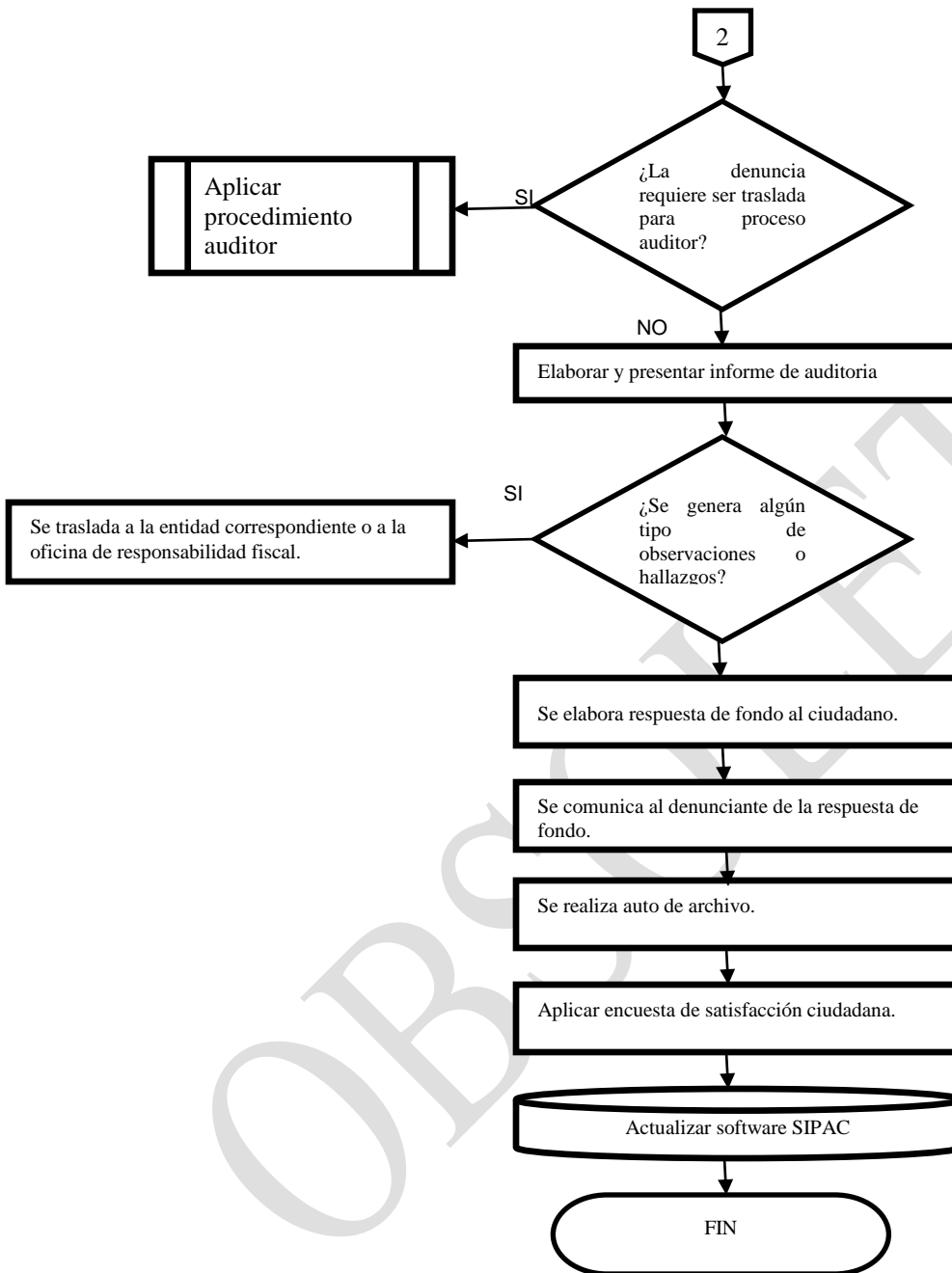
<p>Director Operativo de Control Fiscal</p>	<p>Reunir mesas de trabajo</p>	<p>Citar a reuniones de mesas de trabajo al representante de la sociedad civil con el equipo auditor que adelanta el proceso</p>	<p>Semestral</p>
<p>Profesional Especializado de Participación Ciudadana</p>	<p>Elaboración y entrega de informe de auditoría</p>	<p>Enviar los informes de Auditoría, una vez oficializado y autorizado por el Contralor (a) y el Director (a) Técnico Operativo de Control Fiscal, a las organizaciones de la sociedad civil para su conocimiento. Se podrá realizar una reunión de presentación del mismo por parte de los auditores, siempre que se considere de gran importancia para el proceso, socializando los resultados de la auditoría y plan de mejoramiento si lo hubiere.</p>	<p>Anual</p>

<p>ELABORADO :</p>	<p>APROBADO POR:</p>	<p>FECHA DE IMPLEMENTACIÓN</p>
<p>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>CARMEN LORENA ASPRILLA QUESADA</p>	<p>JULIO 25 DE 2016</p>

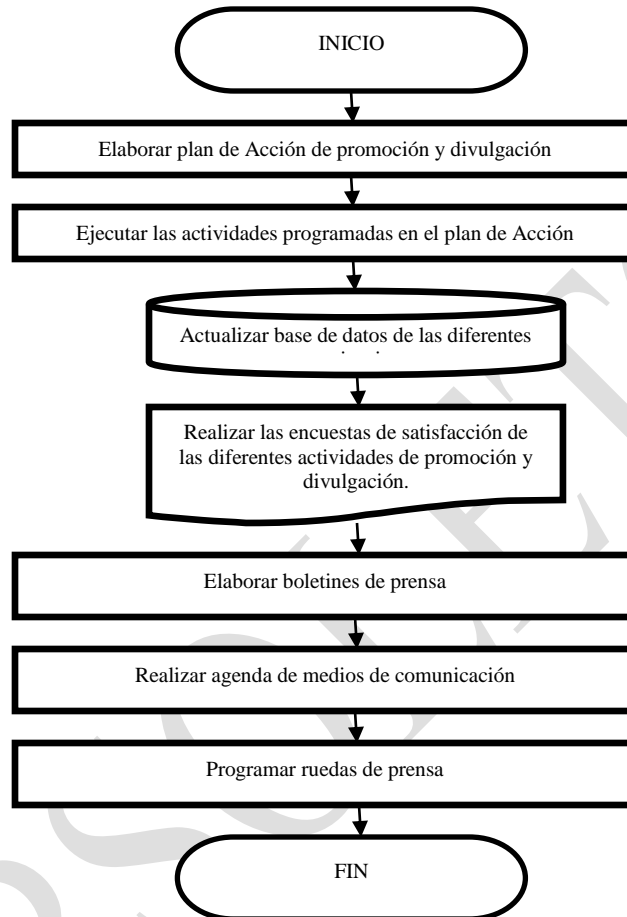
FLUJOGRAMA



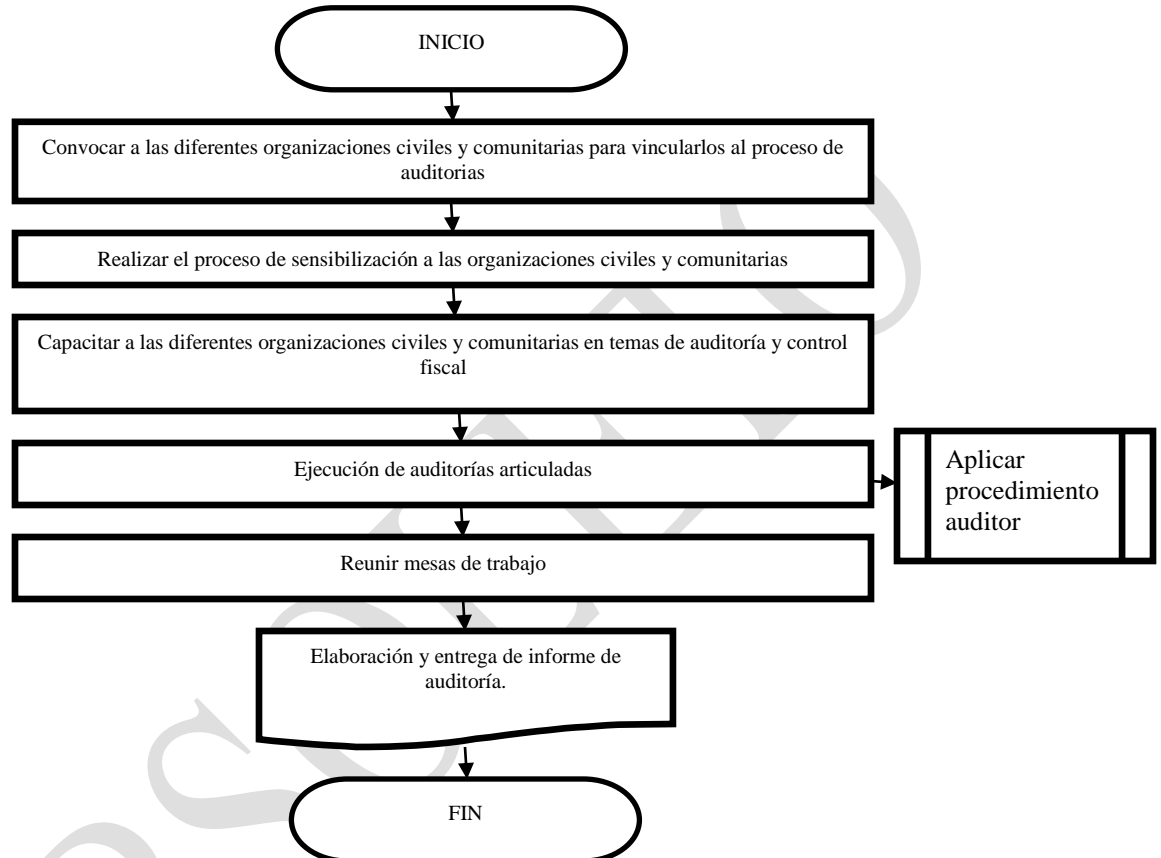




FLUJOGRAMA DE PROMOCION Y DIVULGACION EN CONTROL SOCIAL



FLUJOGRAMA AUDITORIAS ARTICULADAS



OBSOLETEO