 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.993.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 1 DE 35</p>

## 1. OBJETIVO

Atender los requerimientos ciudadanos con respuestas oportunas y de fondo, o realizar el traslado al área o entidad competente conforme al procedimiento establecido o normatividad legal vigente.

Realizar actividades de capacitación, promoción y divulgación que motiven la participación de la comunidad en el ejercicio del control social fortaleciendo el control fiscal contribuyendo al bienestar colectivo.


## 2. ALCANCE

Estas directrices se aplicarán para la atención de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, así como las actividades de promoción y divulgación para garantizar que el proceso de participación ciudadana cumpla con los estándares de calidad requeridos por las normas ISO 9001:2015, 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.

 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 2 DE 35</p>

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

**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.

**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 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.

**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.

 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 3 DE 35</p>

**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.

**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 Autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.


**Desistimiento:** Acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito.

**Desistimiento expreso de la petición:** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**Desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo se le oficiará para que la complete en el término máximo de un (1) mes pasado la fecha el peticionario no ha completado lo solicitado se entenderá que ha desistido de su petición.

**Notificación:** Acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren dentro de un proceso. Esta puede darse de manera personal, escrita, por correo electrónico, o cualquier medio idóneo para transferencia de datos o por aviso.

**Notificación por Aviso:** Es el medio de comunicación, cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publica en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.993.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 4 DE 35</p>

**Mecanismo de control Ciudadano:** Son mecanismos que le permiten a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

**Protección de la Reserva Documental:** para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Contraloría Departamental del Meta deben observarse las normas que protegen la reserva según la Constitución y la ley. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este procedimiento.

**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.

**Quejoso:** Persona o entidad que informa de una situación irregular.


**PQRDS:** Herramienta informática de la Contraloría Distrital de Buenaventura que permite a los ciudadanos a través de una plataforma web registrar cualquier tipo de requerimiento y efectuar su seguimiento.

**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.

**Reclamo:** Es una exigencia que realiza un ciudadano por inconformidad sobre un producto o mala prestación de un servicio después de que la entidad ha prestado el mismo, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de la Contraloría Distrital de Buenaventura.

**Reconocimiento o Felicitación:** Manifestación que utiliza el ciudadano para expresar su satisfacción frente a los servicios de la Contraloría Distrital de Buenaventura o de sus servidores públicos.


**Sugerencia:** Es una proposición, insinuación, indicación o propuesta que un ciudadano presenta con el objetivo de plantear una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso de la entidad.

 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.993.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA:5 DE 35</p>


#### 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 del Código del Procedimiento Contencioso Administrativo, ley 1437 de 2011 y de la ley 1755 de 2015.
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 14 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 del Procedimiento 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 cumplimiento irregular de las funciones o mal comportamiento de los servidores públicos relacionados 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.

 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 6 DE 35</p>

10. Cuando se reciba de ventanilla única una queja de un cliente sobre un servidor público de la Contraloría Distrital de Buenaventura, se debe tramitar en el Formato de quejas y/o reclamos dispuesto para tal fin e informar a la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal, para su respectivo trámite al igual quien deberá informar al cliente que interpuso el requerimiento de las acciones que adelantará este Ente de Control.
11. Consultar en la página web: [www.contraloriabuenaventura.gov.co](http://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.
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.
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,


 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 7 DE 35</p>

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.
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 cinco (5) días hábiles, diligenciando constancia de Fijación, el cual contiene número de denuncia y entidad implicada.
20. Las peticiones verbales se tramitarán de acuerdo al Decreto 1166 de 2016

### Referencias Normativas:

- Constitución Política, artículo 23
- Ley 5 de 1992, artículo 258
- Ley 134 de 1994
- Ley 190 de 1995, artículo 54, 55, 56, 57, 58
- Ley 489 de 1998- capítulo VIII
- Ley 850 de 2003
- Ley 962 de 2005, artículos 15 y 81
- Ley 1474 de 2011, artículos 73, 74, 76, 79

 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 8 DE 35</p>

- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, primera parte.
- Decreto 2642 de 2012
- Ley 1712 de 2014, artículos 3, 4, 24, 26
- Ley 1757 del 2015, artículos 69, 70 y 76
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 1166 de 2016
- 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:

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.



 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> <b>P4</b></p>	<p><b>CODIGO</b> <b>P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 9 DE 35</p>

El servidor (a) público responsable de ventanilla única verificará 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 este 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 Contraloría Distrital de Buenaventura se remitirá a las respuestas anteriores.


La Oficina asesora de Planeación y Gestión bajo la responsabilidad del profesional especializado 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.

## 6. RESPONSABLES

La aplicación y el desarrollo de las actividades del procedimiento es responsabilidad del jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Gestión y el Profesional Especializado de Participación Ciudadana y el 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.


 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.993.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 10 DE 35</p>

5. Formato de encuesta de satisfacción ciudadana – Capacitación.
6. Formato o Memorando de asignación de requerimiento.

## 8. Recepción y trámite de requerimientos ciudadanos 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](mailto:contraloria@contraloriabuenaventura.gov.co)
4. Por Internet: [www.contraloriabuenaventura.gov.co](http://www.contraloriabuenaventura.gov.co)
5. Con ocasión a audiencias ciudadanas, foros o capacitaciones
6. Medios de Comunicación
7. Redes sociales

 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 11 DE 35</p>

## 8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	ACCIÓN	TERMINO
<p>Jefe área/Secretaria Ventanilla Única</p>	<p>1. Recepcionar y radicar el requerimiento ciudadano.</p>	<p>Recepcionar el requerimiento ciudadano, en la ventanilla única sea denuncia ciudadana, Petición, queja, reclamo recepcionados en forma verbal, telefónica, escrita, página Web o correo electrónico, buzón, medios masivos de comunicación, redes sociales y con ocasión de las actividades de promoción.</p> <p>Cuando un hecho competencia de la Contraloría Distrital de Buenaventura sea conocido por publicación en algún medio de comunicación o redes sociales, la entidad asume su conocimiento y trámite de oficio y tanto el acuse de recibo, se hará mediante aviso fijado en cartelera y página web de la Contraloría.</p> <p><b>Verbal o Telefónica:</b> Los requerimientos que se reciban verbal o telefónicamente se deben diligenciar en el formato de recepción de requerimientos ciudadanos verbales (denuncia ciudadana, Petición, queja, reclamo, sugerencias); para el caso de las denuncias se diligenciará en el Formato de presentación de denuncias ciudadanas verbales y se radicará en la ventanilla única en el término de 1 día hábil a su recibido.</p> <p>Las peticiones verbales se tramitarán conforme a la ley 1166/2016. En la presentación y radicación de las peticiones presentadas se seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 1437 2011 y 1755 de 2015. Deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y</p>	<p>1 día</p>

		<p>a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.</p> <p><b>Escrita:</b> Radica el documento en ventanilla única.</p> <p><b>Página Web o Correo Electrónico:</b> requerimiento ciudadano (denuncia ciudadana, Petición, queja, reclamo, sugerencias 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>Los derechos de petición presentados a través del aplicativo PQRS de la página web de la entidad son impresos y radicados directamente en ventanilla única, en caso de que la petición sea hecha a través de otro canal virtual como redes sociales y cumpla con los mínimos de información para su trámite (datos de contacto y asunto que apoye la petición), el servidor público encargado de su administración debe imprimir la petición para que sea radicada formalmente en ventanilla única.</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 el requerimiento ciudadano se envía al despacho del contralor (a).</p>	
--	--	---	--


 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 13 DE 35</p>

<p>Secretaría despacho del contralor (a)</p>	<p>2. Recibir y enviar requerimiento ciudadano al despacho del contralor (a)</p>	<p>Recibir de ventanilla única los requerimientos ciudadanos y radicarlos en el libro de registro de correspondencias para requerimientos ciudadanos, clasificándolos según corresponda su naturaleza: Denuncias (D.C), Derechos de Petición (D.P), Reclamo (R), Queja (Q); a cada requerimiento se les asignara un número consecutivo interno y el año de la vigencia. Para el caso de los derechos de petición se identificarán con el número del CACCI. Posteriormente se trasladan los requerimientos al contralor (a) para su conocimiento y análisis.</p>	<p>1 día</p>
<p>Direccionamiento Estratégico (Contralor Distrital y secretaria de despacho)</p>	<p>3. Valoración y análisis del requerimiento ciudadano y determinar competencia de la entidad</p>	<p>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 para el caso de las denuncias, queja, reclamo y para las demás modalidades de derecho de petición allegando el documento original del requerimiento ciudadano a la dependencia encargada del trámite correspondiente lo cual firmará el recibido en el libro radicador el responsable de dicho trámite.</p> <p>El software de ventanilla única y registros en libro radicador de requerimientos ciudadanos garantiza el estricto orden de presentación de los requerimientos ciudadanos conforme al artículo 15 de la Ley 962 de 2005. La Contraloría Distrital deberá garantizará un sistema de tumos acorde con las servicio y nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones verbales, sin perjuicio de lo</p>	<p>1 día</p>



		<p>señalado en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011</p> <p>Las peticiones exceptuadas para ingreso y reporte al proceso de participación ciudadana y que no se registran en el programa de PQR y en la rendición de cuenta del SIA de la AGR son relacionadas con procesos auditores, indagaciones preliminares, procesos de responsabilidad fiscal, procesos sancionatorios procesos de cobro coactivo o procesos disciplinarios que adelante la Contraloría Distrital y sean presentado por los involucrados, se remiten directamente al expediente del respectivo proceso para que sean atendida por el funcionario competente.</p> <p>Peticiones o Solicitudes de conciliación prejudicial, o requerimientos de autoridad judicial o administrativa relativas a procesos como comunicaciones relacionadas con acciones de tutela en contra de la Contraloría Distrital de Buenaventura, deberán ser remitidos a la Oficina Asesora de Jurídica, Traslado de hallazgos de otras Entidades de control fiscal, que deberán direccionarse según la competencia funcional.</p> <p>Sí el trámite del requerimiento no es competencia de la entidad, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición a la entidad competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.</p> <p>Para el caso de las peticiones sin datos</p>	
--	--	--	--

		<p>de contacto se informará al peticionario por aviso publicado por cinco (5) días hábiles en un lugar de acceso público la cartelera de la entidad, y página web, tanto el día de fijación como de desfijación con la respectiva firma del contralor (a)</p> <p><b>Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.</b> Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando la Contraloría Distrital no comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.</p> <p>Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Contraloría Distrital se remitirá a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.</p> <p><b>Acumulación de Trámites:</b> Habrá lugar a la acumulación del trámite en aquellos eventos en que una misma persona o varias presenten ante la Contraloría Distrital de Buenaventura, varios requerimientos de Petición, Quejas o Denuncias que se refieran a las mismas o similares circunstancias de modo, tiempo y lugar, el funcionario competente documentará en una misma carpeta o expediente, comunicándole de la actuación y suministrando una única respuesta a cada peticionario por separado.</p>	
--	--	---	--

 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 16 DE 35</p>

		<p><b>Peticiones análogas:</b> Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Contraloría Distrital dará una única respuesta que publicará en cartelera y la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.</p> <p>La secretaria del despacho del contralor (a) enviará permanentemente copia de todos los requerimientos al E-mail de participación ciudadano copia de todos los requerimientos con el fin de que se le haga su seguimiento por parte del profesional especializado.</p>	
<p>Jefe de Área o profesional asignado del trámite</p>	<p>4. Trámite del requerimiento: peticiones, queja, reclamo ciudadano por parte del área de competencia</p>	<p>Una vez se les asigna el requerimiento a las diferentes áreas responsables se realizará lo siguiente:</p> <p>Organiza el documento o expediente del requerimiento conforme al procedimiento de gestión de la entidad.</p> <p>Analiza y tramita el requerimiento bajo el criterio de prioridad a las peticiones conforme al artículo 20 de la Ley 1755 de 2005.</p> <p><b>Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones.</b> Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.</p> <p><i>Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del</i></p>	<p>5 días</p>





		<p><i>destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.</i></p> <p>Si se determina que el requerimiento ciudadano debe ser atendido por otra dependencia de la Contraloría de inmediato mediante oficio se traslada para su trámite y respuesta del área competente.</p> <p>Sí en el análisis de la petición se determina que hay concurrencia o que deban intervenir más de una dependencia o entidad se trasladarán copias a cada una de los competentes, para que cada una de éstas tome de allí y actúe sobre los asuntos de su competencia; de lo cual se le informará al peticionario.</p> <p>De lo contrario se continúa con su trámite revisando que el requerimiento cumpla con todos los requisitos y esté debidamente soportada, cuando la Contraloría constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el</p>	
--	--	--	--

		<p>término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.</p> <p>También se procederá a desistimiento expreso de la petición, cuando el peticionario desista en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Contraloría Distrital de Buenaventura podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.</p> <p>Los requerimientos que cumplan con los requisitos estipulados y se encuentren completos se les darán respuesta de fondo en los términos que regula la Ley 1755 de 2015 (derechos de petición) artículo 14 en sus diferentes modalidades excepto las denuncias.</p> <p>Se proyecta respuesta de fondo para la firma del contralor (a) o directivo</p>	
--	--	---	--

		<p>competente con cinco (5) días de antelación previo a la fecha de respuesta de fondo.</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las peticiones de documentos y de información, certificaciones deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, 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 peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</li> <li>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.</li> </ul> <p>Cuando la Contraloría Distrital excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, deberá 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>	
--	--	--	--

- Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.
- Peticiones de interés general: deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- Peticiones de interés particular: deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Las solicitudes de información realizadas por el Congreso de la República: Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, conforme a la ley 24 de 1992, artículo 15.
- Solicitudes presentadas por la defensoría del pueblo Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, conforme a la ley 24 de 1992, artículo 15.

**TRAMITE DEL RECLAMO:** Todo reclamo será tramitado por la Oficina de Asesora de Planeación y de gestión por inconformidad sobre la mala prestación de un servicio de la entidad o por una obligación incumplida o deficiente de una función a cargo de la Contraloría Distrital de Buenaventura, lo cual deberá tener en cuenta el procedimiento que para tal fin tenga dispuesto la entidad. La respuesta de fondo al peticionario se dará dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.


**TRAMITE DE QUEJA:** El jefe Operativo de Responsabilidad Fiscal de la Contraloría Distrital de Buenaventura cuando la queja no amerite investigación disciplinaria se informará al quejoso dentro de los quince (15) días siguiente a su recepción dando respuesta de fondo. Cuando se inicie investigación disciplinaria a un funcionario; se llevará cabo el trámite establecido en la Ley 734 de 2002 capitulo II, investigación disciplinaria y Ley 1474 de 2011, articulo 52; lo cual el tiempo de repuesta no será superior a doce (12) meses; teniendo en cuenta el trámite que la entidad tenga definido para dicho trámite.

**Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo el de insistencia.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**Insistencia del solicitante en caso de reserva.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al tribunal o juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales

		<p>decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.</p> <p>Para ello, el funcionario competente enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.</li> <li>2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.</li> </ol> <p>Una vez proyectado y firmado la respuesta de fondo de los diferentes tipos de requerimientos (peticiones, queja, reclamos) se procede a su envío por el medio dispuesto por el peticionario de carecer de datos del contacto o de anónimo se realizará notificación y entrega de respuesta conforme a la actividad 12 del presente procedimiento</p> <p>La Contraloría Distrital de Buenaventura garantiza la protección de la identidad de los peticionarios que así lo soliciten, por</p>	
--	--	---	--

 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 23 DE 35</p>

		<p>esta razón el aplicativo PQR permite registrar peticiones de manera anónima. en el caso de las peticiones presentadas en forma física o verbal, es responsabilidad de los funcionarios de la Contraloría garantizar su protección.</p> <p>Cada jefe de área o profesional asignado para realizar el trámite tendrá la obligación de registrar permanentemente en el sistema PQRS en el usuario asignado a la dependencia todas las actuaciones adelantadas respecto al requerimiento bajo su responsabilidad.</p>	
--	--	--	--

**ACTIVIDADES PARA LA ATENCION DE LAS DENUNCIAS**


<p>Oficina Asesora de Planeación Profesional Especializado</p>	<p>5. Evaluación y determinación de competencia;</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>Para el trámite de las denuncias ciudadanas se tendrán en cuenta las actividades o pasos descritas anteriormente en las diferentes modalidades de peticiones (actividades 1 hasta la 4)</p> <p>Se analiza la información allegada con el fin de determinar si es un asunto de competencia de la Contraloría Distrital de Buenaventura o de otra autoridad, según el caso, para lo cual se adelantarán las siguientes acciones:</p> <p>Si la Contraloría es competente se iniciará el respectivo seguimiento con el fin de precisar las circunstancias de tiempo, modo y lugar que permitan determinar si se encuentran comprometidos bienes o recursos públicos y por ende si hay mérito para aperturar un proceso conforme a los lineamientos internos.</p>	
--	--	---	--




		<p>Si del análisis de la información se vislumbra una concurrencia de competencias, se trasladarán copias a cada una de las autoridades, para que cada una de éstas tome de allí los asuntos de su competencia.</p> <p>Si no es competente, se remitirá a la autoridad respectiva la información allegada.</p> <p>Los traslados y se harán dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción de la denuncia, dando así por terminada la denuncia por parte de la Contraloría Distrital.</p> <p>De lo anterior en todo caso se informará al denunciante allegando copia de los oficios remisorios.</p> <p>El jefe de la Oficina Asesora de Planeación recibe y analiza las denuncias para determinar conforme a las pruebas que evidencie el mérito para atender las denuncias en auditoría, lo cual se trasladará expediente con todos los soportes, mediante memorando a la Dirección Operativa de Control Fiscal, lo cual dará respuesta de fondo dentro de los seis (6) meses posteriores a su recepción.</p> <p>las denuncias que no sean atendidas mediante proceso auditor se remitan mediante memorando de asignación igualmente con el expediente con todos sus soportes al profesional especializado del proceso participación ciudadana.</p> <p>El contralor (a) enviará al denunciante primera respuesta dentro de los quince (15) días siguiente a la recepción de la denuncia donde se le informa inicio de trámite y número de radicado otorgado a su denuncia para su seguimiento.</p> <p>El tiempo de dar respuesta inicial al ciudadano se hará conforme al artículo 14 de la ley 1755 de 2015.</p> <p>El profesional especializado de participación ciudadana registrará los datos y actuaciones</p>	
--	--	---	--



		de las denuncias en el sistema PQR.	
Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión, Profesional Especializado, profesional universitario asignado(auditor)	6. Atención Inicial a la denuncia por el 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>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>Si del análisis de la respuesta del peticionario se determina que la denuncia debe trasladarse por competencia a otra entidad se traslada a la entidad por competencia y se envía oficio al ciudadano informándole y adjuntando copia de oficio remitiorio.</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 archivará la petición conforme al artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.</p>	


 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 26 DE 35</p>

<p>Profesional Asignado</p>	<p>7. Recaudo de Pruebas</p>	<p>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 funcionario asignado o dado el caso por un Profesional Universitario competente, una vez que éste sea requerido por el jefe de la Oficina Asesora de Planeación Y Gestión</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 y se realiza auto de archivo.</p> <p>Para las denuncias ciudadanas que se tramitan diferente al proceso auditor y en ella resulten observaciones administrativas con incidencias disciplinarias, fiscales, penales, e remitirá a los presuntos responsables para que ejerzan el derecho de contradicción, de lo cual tendrán cinco (5) días hábiles prorrogables los cuales podrán ser ampliados hasta por diez (10) días hábiles a petición.</p>	
<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación Y Profesional Especializado</p>	<p>8. 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><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.093.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 27 DE 35</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>Profesional universitario asignado</p>	<p>9. Elaborar y presentar informe de auditoria</p>	<p>y de</p>	<p>El funcionario responsable de la denuncia procede a elaborar el informe de la denuncia de manera clara el hecho irregular si lo hay.</p>
<p>Jefe de Oficina Asesora de Planeación Dirección Operativa de Control Fiscal Profesional asignado</p>	<p>10. Traslado de hallazgos</p>	<p>de</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 Responsabilidad Fiscal.</p>
<p>Direccionamiento Estratégico (Contralor Distrital)</p>	<p>11. Respuesta de fondo ciudadano.</p>	<p>de</p>	<p>Una vez concluida la auditoria o tramite final del requerimiento o denuncia el profesional asignado al trámite proyecta el documento de respuesta de fondo para firma del contralor (a) y se envía al peticionario dentro del término de Ley no superior a seis meses a partir del recibo de la misma.</p> <p>La respuesta 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><b>Citaciones para notificación personal:</b> 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 dejará constancia en el expediente.</p> <p>Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior,</p>

		<p>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><b>Notificación por aviso:</b> 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.</p> <p>Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará 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.</p> <p>En el expediente se dejará 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, la 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>La respuesta de fondo de las denuncias formuladas o manifestadas por los diferentes medios de comunicación, se informará al público o ciudadanía en general a través de</p>	
--	--	---	--

 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.993.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 29 DE 35</p>

		<p>aviso publicado en cartelera física de la entidad como en la página web por cinco (5) días hábiles, indicando el día de fijación como el desfijación con la respectiva firma del contralor (a).</p>	
<p>Direccionamiento Estratégico (Contralor Distrital)</p> <p>Profesional asignado</p>	<p>12. 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 el cual es firmado por el contralor (a).</p>	
<p>Profesional Especializado Participación Ciudadana o profesional universitario (auditor) asignado</p>	<p>13. Diligenciar encuesta de satisfacción</p>	<p>Se entrega Junto con la respuesta de fondo Formato de encuesta de satisfacción al denunciante para su diligenciamiento. En caso que el peticionario se reúse al diligenciamiento de la encuesta se dejará constancia en dicho formato.</p>	
<p>Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión, Profesional Especializado, Participación Ciudadana</p>	<p>15. Actualizar Aplicativo PQR</p>	<p>Registrar y actualizar el aplicativo de PQR las actuaciones de las denuncias ciudadanas hasta la fase de cierre. Si el trámite del requerimiento es trasladado por competencia a otra entidad, se diligencia los campos en el sistema hasta la fase de traslado. Así mismo cada jefe de área registrará la información del requerimiento a su cargo en el aplicativo PQR.</p>	<p>Permanente</p>
<p>Profesional Especializado Y jefes de Áreas</p>	<p>Seguimiento y Control</p>	<p>Realizar seguimiento a los trámites de las PQR, verificando que se cumpla con los términos de la primera respuesta al ciudadano y respuesta de fondo a las diferentes modalidades de peticiones y denuncias ciudadanas.</p> <p>Consolidar el cuadro del registro de las peticiones conforme el formato 15 de participación ciudadana dispuesto por la AGR; para lo cual cada responsable de la dependencia enviará mensualmente y será responsable de la veracidad y exactitud de la información entregada al profesional especializado de participación ciudadano.</p> <p>Semestralmente todas las dependencias deberán entregar los expedientes de las</p>	<p>permanente</p>


 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.993.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA:30 DE 35</p>

		<p>peticiones tramitadas debidamente marcados y foliados y de acuerdo a la conformación de expedientes según el procedimiento de gestión documental.</p>	
<p>Profesional Especializado</p>	<p>Elaboración de informe semestral de encuestas de</p>	<p>Semestralmente se elaborará el informe de análisis y tabulación de las diferentes encuestas de satisfacción o percepción de la entidad lo cual se enviará copia al contralor (a) y jefe de oficina Asesora de Gestión.</p>	

### Auditorías Articuladas


RESPONSABLE	ACTIVIDAD	ACCIÓN	TERMINO
<p>Jefe de oficina Asesora de Planeación y Gestión Director Operativo de Control Fiscal Profesional Especializado</p>	<p>Convocar a las diferentes organizaciones civiles y comunitarias para vincularlos al proceso de auditorias</p>	<p><b>Fase de Vinculación</b> Identificar a la sociedad civil (Contralores Sociales, Líderes Comunales, Contralores Escolares, JAC, JAL, veedurías), organizaciones sociales, empresariales, académicas, profesionales, que pueden hacer parte de este proceso auditor con el fin de hacer parte de la vigilancia de la gestión pública trabajando en sinergia y proponiendo estrategias para el ejercicio del control fiscal participativo.</p>	<p>Anual</p>
<p>Jefe de oficina Asesora de Planeación y Gestión Director Operativo de Control Fiscal Profesional Especializado</p>	<p>Realizar el proceso de sensibilización a las organizaciones civiles y comunitarias</p>	<p>Realizar el proceso de sensibilización a las mismas con el fin de que manifiesten su aceptación de participar en la auditoría articulada.</p>	<p>Cada vez que se realice una auditoría articulada</p>
<p>Jefe de oficina Asesora de Planeación y Gestión Profesional especializado</p>	<p>Trámite de Convenio</p>	<p>El trámite del proceso de los convenios que se suscribirán en la Contraloría Distrital de Buenaventura se realizará de la siguiente manera.</p>	<p>Definido conforme al cronograma de actividades para tal fin</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizará una reunión o acercamiento previo con la organizaciones o entidades que se hayan seleccionados para iniciar convenios.</li> <li>Se solicita y se revisa los documentos que debe entregar la organización de la sociedad civil interesada en suscribir convenio con la entidad como son: Generalidades de la empresa, misión, visión, funciones, certificado de existencia legal en el que coste el nombre del representante legal de la organización y el objeto de la misma, copia del NIT, fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.</li> <li>Con el lleno de los requisitos se proyecta el contenido del convenio para las firmas de las partes involucradas.</li> <li>Antes de iniciar el proceso de auditorías articuladas, se realizará una inducción y capacitación a los representantes de la sociedad civil que participarán en la Auditoría, cuyos temas de trabajo serán.             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Funciones de la Contraloría Distrital de Buenaventura y sus diferencias con los demás entes de Control.</li> <li>b) Generalidades del Proceso Auditor</li> <li>c) Diferenciación de los Hallazgos y Proceso de Responsabilidad Fiscal.</li> </ul> </li> </ul>	
Jefe de oficina Asesora de Planeación y Gestión Director Operativo de Control Fiscal Profesionales asignados	Ejecución de auditorías articuladas	<b>Fase de Articulación</b> 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	Permanente
Jefe de oficina Asesora de Planeación y Gestión	Reunir mesas de trabajo	Convocar a reuniones de mesas de trabajo al representante de la sociedad civil con el equipo auditor que adelanta el proceso	De acuerdo al plan de trabajo
El Área o			

 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.993.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 32 DE 35</p>


<p>dependencia encargada de la Auditoría Articulada</p>	<p>Elaboración y entrega de informe de auditoría</p>	<p>Presentar 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>Dentro de los cinco (5) días siguientes</p>
<p>El Área o dependencia encargada de la Auditoría Articulada El Área o dependencia encargada de la Auditoría Articulada y profesional especializada-participación ciudadana</p>	<p>Elaboración de informe de evaluación auditoría articulada</p>	<p>Realizar informe evaluando los resultados de la participación ciudadana en el desarrollo de la auditoría articulada, teniendo en cuenta los aspectos definidos para la auditoría articulada, en la perspectiva de establecer lecciones aprendidas y aspectos claves par fortalecer el ejercicio de la articulación del control social al control fiscal</p>	<p>Dentro de los quince (15) días siguientes</p>



 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.993.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 33 DE 35</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, pagina web).	Primer bimestre de cada año
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	Aplicar encuestas de los servicios prestados por la entidad, satisfacción ciudadana (comuna o corregimiento) y de capacitación.	Semestral

 <p><b>Contraloría</b> Distrital de Buenaventura Por un control fiscal garante de los recursos públicos Nit. 800.993.372-5</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA P4</b></p>	<p><b>CODIGO P4-15-20</b></p>	<p>VERSIÓN: 07</p>
			<p>PÁGINA: 34 DE 35</p>

	<p>actividades de promoción y divulgación.</p>	<p>Se elabora un informe el cual se remitirán semestralmente al contralor (a) con copia a la Oficina de Control Interno y de Planeación y Gestión. Por su parte, las encuestas de satisfacción del cliente quejo será enviada anualmente.</p>	
<p>Profesional Especializado de Participación Ciudadana</p>	<p>Actualización del aplicativo PQR</p>	<p>Registrar las actividades de promoción y divulgación de participación ciudadana en el Aplicativo PQR.</p>	<p>Permanente</p>
<p>Jefe de Oficina asesor de Planeación</p>	<p>Ejecución de Auditorias Articuladas</p>	<p>Las auditorias articuladas que su ejecución se realice de manera conjunta con la Dirección Operativa de Control Fiscal, se presentará a consideración del Comité Directivo el proyecto de la auditoría Articulada para que sea incluida el en PGA. Los criterios para la definición de las auditorías articuladas serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativas ciudadanas.</li> <li>• Impacto de la Contraloría Distrital en la comunidad.</li> <li>• Entidades con auditorías articuladas. exitosas realizadas anteriormente.</li> <li>• Entidades con un alto riesgo de corrupción.</li> </ul>	<p>Anual</p>

<p><b>ELABORADO:</b></p> <p><b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p> <p><b>COMITÉ DE CALIDAD - MECI</b></p>	<p><b>FECHA DE IMPLEMENTACIÓN</b></p> <p><b>SEPTIEMBRE 25 DE 2017</b></p>
--	--	---



**PROCEDIMIENTO DE  
PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA  
P4**

**CODIGO  
P4-15-20**

VERSIÓN: 07

PÁGINA: 35 DE 35

