 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: GPC-PR-08
	PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02 - 18
	PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos Ciudadanos	Fecha: Enero 26 de 2018
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y CONTROL SOCIAL	Página 1

1. OBJETIVO

Recepcionar, tramitar y resolver los requerimientos que los ciudadanos radican en ejercicio del control social, generando el pronunciamiento oportuno de la Contraloría General de Santander y la determinación de las actuaciones a seguir.

2. ALCANCE

Va desde la recepción del requerimiento hasta su respuesta de Fondo.

3. DEFINICIONES:

Tipos de requerimientos:

- a) **Derecho de Petición:** Es el derecho y la garantía constitucional, que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas bien sea en forma verbal o escrita, o pedir copias de documentos no sujetos a reserva, y obtener una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos en la ley, mediante comunicación expresa de la misma.
- b) **Derecho de Petición en Interés General:** Es aquel cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que aluden a una cierta colectividad o un grupo de personas en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.
- c) **Derecho de Petición en Interés Particular:** Es aquel mediante el cual cualquier persona por sí o por intermedio de apoderado solicita de la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular de conveniencia, personal o subjetiva.
- d) **Derecho de Petición de Información:** Es la averiguación Jurídica o Administrativa de un hecho que corresponda a la misión naturaleza y fines de la Contraloría General de Santander, así como la solicitudes de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la entidad, siéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos.
- e) **Petición de Consulta:** Es la solicitud de pronunciamiento en relación con materias a cargo de la Contraloría General de Santander.

	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: GPC-PR-08
	PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02 - 18
	PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos Ciudadanos	Fecha: Enero 26 de 2018
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y CONTROL SOCIAL	Página 2

- f) **Derecho de Petición - Denuncia:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona, notifica o da aviso en forma verbal o escrita , a la Contraloría General de Santander, de hechos o conductas con las que se puedan estar configurando un posible manejo irregular , o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Departamento, entes descentralizados, municipios o entidades descentralizadas Municipales , o una indebida gestión fiscal; bien sea por parte de un debidos público o de un particular que administre dichos fondos o bienes
- g) **Derecho de Petición - Queja:** Es la acción para dar a conocer a la Contraloría General de Santander, una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a su cargo presentada directamente por un particular o persona jurídica que se considera afectado por la conducta o infracción del servidor público, y que se encuentre relacionada con la prestación inadecuada en el servicio o servicio irregular del cargo o de las funciones propias del servidos, o de los servicios inherentes a la misión de Contraloría General de Santander, y que se comprometen la modalidad de la administración., La oficina de políticas institucionales recepcionará las quejas señaladas en el artículo 76 del ley 1474 de 2011
- h) **Anónimo:** Es la denuncia o queja verbal o escrita, que una persona presente en forma respetuosa ante la Contraloría General de Santander, haciendo uso del derecho a proteger su identidad.
- i) **Certificación:** De conformidad con lo previstos en el Código de Procedimiento Civil. Son aquellos actos por medio de los cuales el Jefe de una oficina pública, da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos o fiscales que se hayan surtido durante su competencia.
- j) 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 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 entregaran dentro de los tres (3) días siguientes.
- k) Las peticiones mediante las cuales se eleve una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes.

En todos aquellos casos en que la conducta del servidor público, que es puesta en conocimiento de la Contraloría General de Santander, pueda ser configuradora de falta de carácter disciplinario, se le dará denominación de queja.

	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: GPC-PR-08
	PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02 - 18
	PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos Ciudadanos	Fecha: Enero 26 de 2018
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y CONTROL SOCIAL	Página 3

OPICS: Oficina de Políticas Institucionales y Control Social.

SDCF: Subcontraloría Delegada para Control Fiscal

Requerimiento Ciudadano:



OPICS: Oficina de Políticas Institucionales y Control Social.

4. **NORMATIVIDAD:**

Las que rigen el proceso de cada una de los proyectos.

Norma – número y fecha	Epígrafe	Artículo de la norma	Actividades del procedimiento
Constitución Política de Colombia	Constitución Política de Colombia	Artículo 23	Todas
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moral pública....	Toda	Todas
Ley 850 de 2003	Por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas	Toda	Todas
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia	Toda	Todas
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición	Toda	Todas
Ley Estatutaria 1757 De 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática	Artículo 60 Artículo 69 Artículo 70	Todas
Decreto 1166 del 19 de julio de 2016	por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	Todos	Todas

Hacia un Control Fiscal Oportuno, Incluyente y Ecológico

	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: GPC-PR-08
	PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02 - 18
	PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos Ciudadanos	Fecha: Enero 26 de 2018
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y CONTROL SOCIAL	Página 4



Resolución interna 000396 de 2017	Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, y denuncias en la contraloría general de Santander	Todos	Todas
-----------------------------------	--	-------	-------

5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

TERMINOS DE RESPUESTA:



Cuando se trate de una solicitud con carácter de derecho de petición se dara tramite en los términos máximos de la siguiente manera:

CLASE DE PETICION	REFERENCIA NORMATIVA	TERMINO PARA RESOLVER
Petición de interés general y/o particular	Ley 1755 de 2015 Art. 14	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
Petición de documentos y de información	Ley 1755 de 2015 Art. 14	Dentro de los diez días (10) siguientes a su recepción
Consultas	Ley 1755 de 2015 Art. 14	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Petición entre autoridades	Ley 1755 de 2015 Art. 30	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Queja	Ley 734 de 2000	Procedimiento especial.
Reclamos	Ley 190 de 1995	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Denuncias en OPICS	Ley 1757 de 2015 Art. 69 y 70 y Res. 00396 2017	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
Denuncias en control fiscal	Ley 1757 de 2015 Art. 69 y 70 y Res. 00396 2017	Dentro de los seis (6) meses siguientes a su recepción.

	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: GPC-PR-08
	PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02 - 18
	PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos Ciudadanos	Fecha: Enero 26 de 2018
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y CONTROL SOCIAL	Página 5

LINEAMIENTOS ESPECIALES PARA LA ATENCION

SITUACION	PROCEDIMIENTO
No es posible resolver la petición en los términos señalados.	Se debe informar al interesado expresando los motivos de demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta, sin exceder el termino inicial.
Peticiones incompletas	Si al momento de radicar la petición no se presenta la información suficiente o no es completamente clara, los servidores públicos deberán indicarlo 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. si el ciudadano insiste debe ser radicada. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivara el termino para resolver la petición.
Desistimiento Tácito.	Se entenderá como desistimiento tácito, si luego del mes otorgado para completar la información, el ciudadano no completa su petición. En este caso la entidad deberá decretar el desistimiento mediante acto administrativo y procede al archivo del expediente. Se deberá notificar personalmente, contra el cual únicamente procede el recurso de reposición.
Desistimiento Expreso.	Cuando el ciudadano informa a la entidad que desiste de su petición, la entidad podrá continuar de oficio con la respuesta si lo considera de interés publico.
Funcionario sin competencia – Traslado	Se deberá remitir la solicitud a la entidad competente, dentro los cinco (5) días siguientes a su recepción y se deberá copia del oficio Remisorio al peticionario.
Petición irrespetuosa.	Cuando un ciudadano presenta una solicitud irrespetuosa la entidad podrá rechazarla.
Peticiones reiterativas.	En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores.
Asuntos de no competencia de la Contraloría General de Santander:	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes no relacionadas con el ejercicio del control fiscal y demás funciones de competencia de la Contraloría General de la Santander. - Presuntos daños patrimoniales al Estado en entidades que no son objeto de control de la Contraloría General Santander, de acuerdo con los lineamientos internos de la CGS, la Constitución y la ley. - Presuntas faltas disciplinarias de servidores públicos y contratistas que no han tenido una relación legal, reglamentaria o contractual con la Contraloría General de Santander -Presuntas conductas punibles de servidores públicos.
Etapa de respuesta y archivo.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando la petición no es de competencia de la Contraloría General de Santander y se traslada a otras autoridades. - Cuando el peticionario dirigió su comunicación acertadamente al ente competente y la copió a la Contraloría General de Santander; en este caso, se realizará la devolución del derecho de petición y sus anexos al solicitante, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. - Cuando el peticionario requerido no presente en el término legal previsto, la ampliación o complementación de información necesaria para dar respuesta a una petición incompleta u oscura. -Cuando el peticionario no corrija o no aclare su petición de acuerdo con la solicitud de la Contraloría General de Santander. -Cuando la petición es clasificada como insumo.
Denuncias en Control Fiscal.	- Las denuncias que por su contenido o hechos requieran proceso auditor serán trasladadas a la Sub contraloría Delegada para el Control Fiscal, quien atenderá la denuncia y dará respuesta de fondo al denunciante en los términos del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, atendiendo lo previsto en el parágrafo primero ibídem; es decir dentro de los seis (6) meses siguientes a la recepción en ventanilla única. Para el seguimiento se enviará copia de la respuesta al denunciante a la OPICS.

	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER		Código: GPC-PR-08
	PROCESO: GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		Versión: 02 - 18
	PROCEDIMIENTO: Gestión de Requerimientos Ciudadanos		Fecha: Enero 26 de 2018
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y CONTROL SOCIAL		Página 6

6. INSUMOS:

INSUMO	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTO PROVEEDOR	REQUISITOS
Requerimiento ciudadano radicado por escrito físico.	Secretaría General (Ventanilla Única)	Correspondencia Externa	Si es derecho de petición los establecidos en el Art 28 de la Res 000396 de 2017 Los requerimientos ciudadanos deben ser entregados a la Oficina de Políticas Institucionales dentro de las 8 horas hábiles siguientes
Requerimiento ciudadano radicado por: Correo electrónico, Vía telefónica o verbal, Personal, Página web, Fax, Buzón, Con ocasión de las audiencias públicas, procesos auditores, foros deliberativos o mesas de trabajo, Cualquier medio de transferencia de datos o voz.	Oficina de Políticas Institucionales	gestión de requerimientos ciudadanos	Si es derecho de petición los establecidos en el Art 3 de la Res 000396 de 2017

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Ítem	Descripción de la Actividad	Días Hábiles	Responsable Área – Cargo	Registro
1	¿En qué medio es presentado el requerimiento ciudadano es radicado por escrito físico, correo electrónico, verbal o telefónico? Las denuncias recibidas de forma verbal o telefónica se recepcionaran a través del formato "RECS-18-01 Quejas ciudadanas radicadas" y se registra en Ventanilla Única de Secretaría General . Las denuncias recibidas vía correo electrónico se imprimen y radica en Ventanilla Única de Secretaria General .	1	Profesional OPICS	Registro de correspondencia
2	Recibir la petición, y verificar la relación de los documentos y sus anexos y los registra con fecha y hora de recibido, asignándole el número de correspondencia.	1	Secretario General / Funcionario Ventanilla Única	Registro de Correspondencia

Hacia un Control Fiscal Oportuno, Incluyente y Ecológico



3	Trasladar a OPICS la totalidad de requerimientos ciudadanos	1	Secretario General / Funcionario Ventanilla Única	Radicación en libro de correspondencia
4	Evaluar el requerimiento, teniendo en cuenta la competencia misional, territorial y origen de recursos que asiste por ley a la Contraloría General de Santander	3	Jefe de OPICS	
5	¿Es competencia de la Contraloría General de Santander? No: Ir a 6 Sí: Ir a 8		Jefe de OPICS	
6	Trasladar al ente competente e informar al ciudadano sobre el traslado, adjuntándole copia del traslado.	5 desde que se recibió en la entidad	Jefe de OPICS	Oficio de traslado e informe de trámite al ciudadano.
7	Fin	-		
8	Clasificar en denuncia, solicitud, queja, reclamo, consulta, certificación.		Jefe de OPICS	
9	Denuncia: Ir a 10 Queja: Ir a 32 Solicitud: Ir a 35			
10	Registrar los requerimientos ciudadanos.	1	Profesional de OPICS.	Asignar radicado OPICS en formato CODIGO: RECS-27-01
12	Verificar si se puede resolver la denuncia sin acudir a proceso auditor. ¿Se puede resolver la denuncia sin proceso auditor? Sí: ir a 13 No: ir a 14	3	Jefe OPICS	
13	Proyectar Informe de Trámite e ir a 28	La respuesta final debe darse al ciudadano dentro de los 2 meses después de recibida la denuncia	Jefe OPICS	Proyecto de respuesta
14	Correr Traslado a la Subcontraloría Delegada para Control Fiscal. Y comunicar al denunciante dicha actuación, informando los términos para la respuesta.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia en la CGS.	Jefe de OPICS.	RECS 26-01 Oficio de traslado Comunicación al denunciante en formato RECS – 090-1 informe de trámite



15	Asignar, al funcionario de la Subcontraloría Delegada para Control Fiscal, que actuará como Sustanciador, ordenando iniciar proceso auditor.	2	SDCF Subcontralor	Comunicación de Asignación.
16	Planear el proceso auditor para resolver de fondo la denuncia, para lo cual recogerá información disponible o la solicitará al sujeto de control implicado. Sí determina la necesidad de realizar visita de campo, lo justificará proponiendo la cantidad de días hábiles necesarios y la fecha de su inicio.	1 mes	SDCF Auditor Sustanciador	Plan de Proceso Auditor para resolver la denuncia.
17 ©	Evaluar la propuesta del Plan de Proceso Auditor para resolver la denuncia. ¿Es aprobado el Plan? Sí ir a 18 No ir a 16	5	SDCF Subcontralor	Aprobación o solicitud de ajuste del Plan de Proceso Auditor para resolver la denuncia.
18	¿Es necesario adelantar visita de campo? Sí: Ir a 19 y luego a 20 No: Ir a 20			
19	Realizar visita de campo, como parte del proceso auditor especial para resolver la denuncia.	2 meses	SDCF Auditor	Papeles de trabajo
20	Resolver de fondo la denuncia, presentar sus conclusiones en la carta de observaciones y determinar posibles hallazgos, para resolver la denuncia. Art 70 Ley 1757 de 2015.		SDCF Auditor	Informe carta de observaciones RECF – 14 -01 Informe de queja.
21 ©	Revisar y firmar o hacer observaciones a la carta de observaciones. ¿Se aprueba y firma el informe?: Sí: Ir a 22 No: Ir a 20 (Ajustar informe)	5 días	SDCF Subcontralor	Carta de observaciones firmada o con observaciones.
22	Notificar el “La carta de observaciones” mediante correo electrónico al representante legal del sujeto de control.	3 días	SDCF Subcontralor	Impresión del correo de Notificación.
23	Presentar contradicciones y enviarlas físicamente y al correo electrónico del auditor que elaboró el informe.	5 días	Representante legal Sujeto o punto de control	Contradicciones en medio Magnético y Físico.
24	Evaluar las contradicciones y elaborar “Informe definitivo de proceso auditor”	30 días	SDCF Auditor	“Informe definitivo de Proceso Auditor”



25	Notificar el "Informe definitivo de proceso auditor" mediante correo electrónico al representante legal del sujeto de control	3 días	SDCF Subcontralor	Impresión del correo de Notificación.
26	Realizar traslado de los posibles hallazgos resultantes	15 días	SDCF Subcontralor	Traslado de hallazgos Fiscales, penales o disciplinarios
27	Sustanciar la "Respuesta Auto Solutivo de la Denuncia"	Hasta 1 mes antes del vencimiento del plazo para responder al ciudadano petionario	SDCF Auditor	Proyecto de respuesta o acto solutivo
28	Revisar Auto Solutivo y Tramitar Firma del Contralor General.	15 días	Subcontralor Delegado para Control Fiscal	Respuesta o auto solutivo suscrito.
29	Comunicar la respuesta o auto solutivo al denunciante	3 días	Secretaría General	Respuesta o auto solutivo suscrito, con sello de correspondencia
30	Fin			
31	Trasladar la queja a Control Interno Disciplinario enviado copia de la remisión al quejoso.	5	Jefe de OPICS	Oficio de traslado con copia al quejoso.
32	Ir a Procedimiento O.C.I.D.-M.P.-01		Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario	
33	Fin			
34	Registrar la solicitud.	1	Técnico de OPICS.	Registro en el libro radicador
35	Correr traslado, al jefe del área correspondiente, Y comunicar al solicitante dicha actuación, informando los términos para la respuesta.	2	Jefe de OPICS	RECS 26-01 Oficio de traslado Comunicación al denunciante en formato RECS – 090-1 informe de trámite.
36	Correr traslado, mediante asignación en al funcionario de la Dependencia que actuará como Usuarios Sustanciador.	3	Jefe dependencia	Oficio de traslado.
37	¿La solicitud se puede resolver dentro de los términos? No: ir a 38 Sí: ir a 39		Funcionario responsable de atender la solicitud.	



38	Enviar al solicitante, antes de la fecha inicial de vencimiento, comunicación informando la prórroga, sus motivos, y los plazos razonables en que dará respuesta. Parágrafo del Art 14 de la ley 1755 de 2015	Solicitud de información: 15 días Solicitud de copias 10 días Consulta 30 días Petición entre autoridades públicas 10 días Si es traslado por competencia 5 días	Funcionario responsable de atender la solicitud.	Oficio de comunicación de prórroga. Trazabilidad del aplicativo SIA ATC
39	Resolver de fondo y comunicar al solicitante		Funcionario responsable de atender la solicitud.	Comunicación de respuesta al solicitante.
40	Elaborar informe del estado de los requerimientos ciudadanos recibidos, publicarlo en la web y enviar copia a la Oficina de Control Interno	Trimestral	Jefe de OPICS	Informe publicado y radicado en Control Interno
41	Elaborar y presentara al señor Contralor General de Santander, un informe sobre la legalidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.	Trimestral	Jefe de la Oficina de Control Interno	Informe publicado y radicado en Contraloría General de Santander
42	Fin			

8. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS:

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITOS
Respuesta a peticiones, quejas, solicitudes o denuncias	Peticionario	Oportunidad Resolver de fondo lo solicitado

9. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	DOCUMENTO DE APROBACIÓN
02 - 2018	2018	Actualización – Optimización	Circular No 17 de 2018

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Bibian Yalile Camacho Pinzón Cargo: Profesional OPICS Fecha: 10-12-2017	Nombre: José Manuel Ojeda S. Cargo: Jefe OPICS Fecha: 05 – 01 - 2018	Nombre: José Manuel Ojeda S. Cargo: Jefe OPICS Fecha: 012– 01 - 2018