



RESOLUCIÓN No. 00115
(Febrero 11 de 2014)

“Por medio de la cual se actualiza el procedimiento atención de quejas y denuncias de participación ciudadana.”

EL CONTRALOR DEPARTAMENTAL DE BOLIVAR

en uso de sus atribuciones constitucionales, conferidas por el artículo 268 numerales 1,4 y 12, concordantes con el artículo 272, inciso 6 de la Constitución Política y

CONSIDERANDO

Que el inciso 3 del Artículo 267 de la Constitución Política, establece que la vigilancia de la gestión fiscal del Estado incluye el ejercicio de un control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales.

Que el numeral 12 del Artículo 268 de la Constitución Política, establece que es función del Contralor General de la República dictar normas generales para armonizar los sistemas de control fiscal de todas las entidades públicas del orden nacional y territorial.

Que la Contraloría Departamental tiene, entre otras funciones, la de recibir, tramitar y dar respuesta oportuna y satisfactoria a la comunidad en relación con las denuncias y quejas que afecten el patrimonio público.

Que la resolución 0094 de 2010 establece el grupo de participación ciudadana y se derogan otros actos administrativos.

Que de conformidad al procedimiento PC-PR-01 de gestión de calidad de participación ciudadana, se realizaron algunos cambios en el procedimiento de atención de quejas y denuncias atendidos por participación ciudadana.

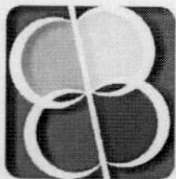
Que en atención a lo anterior, se hace necesario actualizar la resolución 0094 de 2010.

Que por lo anterior se,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: definiciones:

Documento de Origen Ciudadano: Para este procedimiento se entiende por documento de origen ciudadano las quejas, denuncias y peticiones que provienen de la ciudadanía u otra entidad pública o privada.



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

Petición: Solicitud que radica la ciudadanía relacionadas con: conceptos, información, orientación, recomendaciones, entre otros.

Queja: Acción para dar a conocer una situación irregular en el cumplimiento de las funciones de la Contraloría o contra funcionarios de la misma.

Medio de participación: Es el medio por el cual se recibe el documento de origen ciudadano (correo, internet, línea telefónica, presentación personal, audiencias, medios de comunicación y otros).

Respuesta de tramite: Corresponde a la primera comunicación con el peticionario, en la que generalmente se informa del recibo del requerimiento y del procedimiento que se adelantará para su atención. Puede coincidir con la respuesta de fondo, cuando ésta es la primera comunicación con el peticionario en la cual se resuelve el asunto planteado.

Respuesta de fondo: Contestación por parte de la entidad al peticionario en la cual resuelve el requerimiento, de forma coherente en torno al asunto planteado.

Respuesta Directa: Son aquellas denuncias, quejas o peticiones que fueron objeto de una respuesta de fondo inmediata porque la Entidad tiene conocimiento del caso y no activa un proceso o trámite adicional.

ARTICULO SEGUNDO. Planeación del Control Fiscal Participativo

El control fiscal participativo iniciara con un diagnostico así:

El Profesional Universitario con funciones de participación ciudadana elaborará a inicio de cada vigencia un diagnostico sobre el control fiscal participativo utilizando como insumo, entre otros los siguientes:

- Requerimientos del entorno local en cuanto a capacitación,
- Resultados de procesos de formación anteriores
- Normatividad vigente relacionada
- Informes de satisfacción del cliente
- Informes de auditorías internas y externas

Posteriormente se formulará el Plan de Acción del Control Fiscal Participativo:

El Profesional Universitario con Funciones de Participación Ciudadana formulará el Plan de Acción del Control Fiscal Participativo de cada vigencia en el que se determinaran los siguientes aspectos:

- Planificación de actividades de formación y capacitación a la comunidad.
- Planificación de eventos masivos de, tales como foros, seminarios, conversatorios.
- Fortalecimiento, apoyo y asesoría a los veedores ciudadanos y comunidad en general
- Determinación del presupuesto necesario para el desarrollo del plan de acción
- Todas las demás actividades que se pretendan realizar en cada vigencia.



Una vez formulado el plan se procederá a su revisión y aprobación del Plan de Acción:

El Comité de Participación Ciudadana revisará y aprobará el plan de acción del control fiscal participativo y remitirá los costos del plan a la Oficina Administrativa y Financiera para la respectiva apropiación presupuestal.

ARTICULO TERCERO: Ejecución del Plan de Acción del Control Fiscal participativo

El Profesional Universitario con funciones de participación ciudadana, con los funcionarios que el contralor delegue, prepararán la logística necesaria para cada actividad, así como la coordinación con otras entidades su participación o colaboración.

De cada actividad de control fiscal participativo se debe elaborar un informe dentro de los cinco días hábiles a su realización registrando los resultados de la actividad, tales como fortalezas y debilidades observadas, recomendaciones para próximas actividades y conclusiones. El informe lo debe elaborar el Profesional Universitario con funciones de participación ciudadana y presentarlo en la reunión del Comité de Participación Ciudadana mensual.

El Profesional Universitario con funciones de participación ciudadana debe mantener actualizada la información referente a los comités de veedurías ciudadanas que existen en la ciudad.

La Oficina de Participación Ciudadana atenderá al ciudadano que solicite orientación general sobre el ejercicio del control fiscal, información institucional, seguimiento de documentos de origen ciudadano, entre otros.

ARTICULO CUARTO. Tramite de Documentos de Origen Ciudadano

Los documentos de origen ciudadano se reciben por tres vías, así:

- **Medio Físico:** Se reciben en la ventanilla única de la Contraloría, de donde se debe remitir el documento (Incluye soportes magnéticos como CDS, casetes, USB, entre otros) a la oficina de participación ciudadana a mas tardar al día siguiente hábil al de su recibo.

- **Vía electrónica:** Son aquellos recibidos por correo electrónico, teléfono, fax, pagina WEB, entre otros. Para tal fin el responsable de cada medio remitirá a la Oficina de Participación Ciudadana.

- **Personales:** Aplica cuando el ciudadano presenta la situación de forma verbal, para lo que el Profesional Universitario de Participación Ciudadana entregará el *formato de Documento de Origen Ciudadano* para su diligenciamiento.

Para todos los casos el funcionario Profesional Universitario de Participación Ciudadana analizará el documento para clasificarlo según su naturaleza (petición, queja o denuncia). El documento se radica en el libro radicador o software a más tardar al día hábil siguiente al de su recepción con los siguientes datos:

- Cedula de Ciudadana
- Dirección



- Número de Teléfono
- Resumen de la situación planteada
- Implicados
- Tramites dados
- Observaciones

ARTICULO QUINTO: Determinación de la competencia.

Una vez radicado el documento de origen ciudadano el profesional universitario responsable del proceso de participación ciudadana lo analiza y comunica sobre su existencia al Comité de Participación Ciudadana.

En la deliberación del comité de participación ciudadana, el profesional universitario a cargo del proceso debe sustentar su propuesta sobre el trámite aplicable a cada situación. La decisión del comité se comunicará al ciudadano.

Los derechos de petición serán atendidos inicialmente por la Oficina de Participación Ciudadana y se comunicaran los resultados de su trámite en reunión del Comité de Participación Ciudadana.

En caso de no determinarse competencia se hace el traslado a la entidad competente y se da respuesta de trámite al ciudadano.

El registro de la determinación de la competencia se hará: Actas de Comité de Participación Ciudadana Respuesta de trámite, directa o de fondo Actas de Comité de Participación Ciudadana, de acuerdo a quien deba dirigirse.

ARTICULO SEXTO: Determinación de trámite.

Si se determina que existe competencia por parte de la entidad, se debe determinar si hay riesgo de caducidad de los hechos descritos en el documento, para lo cual el Comité de Participación Ciudadana podrá ordenar la apertura de una Indagación Preliminar o Actuación Especial.

Si el tema del documento de origen ciudadano versa sobre una entidad o proyecto que, a la fecha, tenga programado un proceso auditor sin ejecutar, el Comité de Participación Ciudadana podrá ordenar su incorporación a dicho proceso auditor o su atención a través de una auditoría especial. En la misma comunicación se exigirá que dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recibo se informe sobre el trámite dado. La decisión del comité se comunicara al ciudadano.

Procede por regla general la atención especial cuando la denuncia o petición pueda ser atendida por la Oficina de Participación Ciudadana quien la liderará con el apoyo de los funcionarios que designe el Contralor Departamental en caso de ser necesario.

La sub contraloría departamental selecciona los funcionarios para atención del requerimiento ciudadano e imparte directrices sobre su alcance, objetivos generales, apoyo logístico y parámetros en general. Los funcionarios responsables de la atención del requerimiento ciudadano deben elaborar y presentar un Plan de Trabajo y Cronograma de Actividades para revisión y aprobación de la subcontraloría departamental.



La subcontraloría revisa el plan de trabajo y cronograma de actividades. En caso de no aprobar se devuelve al paso anterior. Los funcionarios responsables de atender el requerimiento desarrollan el plan de trabajo y actividades, teniendo en cuenta que el profesional solo podrá revisar y analizar hechos contenidos o que tenga relación directa en la queja o denuncia. Los funcionarios responsables de atender el documento elaboran Informe Preliminar o Definitivo y remite al Comité de Participación Ciudadana para revisión.

El Comité de Participación Ciudadana evalúa el informe y en caso de aprobarlo lo remite a la subcontraloría para su comunicación y en caso contrario lo remite a los responsables para ajustes o mejoras.

Si en el informe se producen hallazgos, la subcontraloría comunica el Informe Preliminar a la entidad para que ejerzan el derecho de contradicción en un término que no podrá exceder de cinco (5) días hábiles, prorrogables a criterio de la subcontraloría. Los funcionarios responsables de la atención del requerimiento evalúan las contradicciones y producen Informe Definitivo.

En sesión del Comité de Participación Ciudadana los responsables de atender el requerimiento ciudadano sustentan el Informe Definitivo, en caso de aprobarse se remite a la subcontraloría para su comunicación. En caso de no aprobarse se remite a los funcionarios responsables para que realicen los ajustes que correspondan.

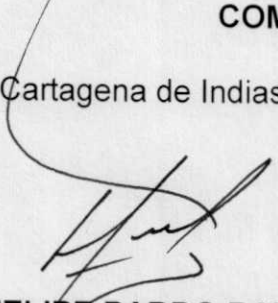
La subcontraloría comunica al ciudadano el Informe Definitivo conjuntamente con la encuesta de satisfacción del usuario y ordena su publicación en página web u otros medios.

En el evento de configurarse funciones de advertencia o hallazgos la subcontraloría debe comunicarlos al despacho del contralor para su traslado y comunicación.

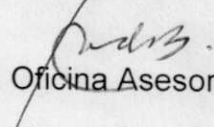
ARTICULO SEPTIMO. De cualquier forma, el procedimiento de atención de quejas y denuncias del area de participación ciudadana deberá estar conforme a lo consagrado en la ley 1437 de 2011.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Cartagena de Indias, a los once (11) días del mes de febrero de 2014.


OSCAR FELIPE PARDO RAMOS
Contralor Departamental de Bolívar


MARINA ACOSTA ARIAS
Subcontralor Departamental de Bolívar


V.B. Oficina Asesora Jurídica