



CONTRALORÍA
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAT-02

Versión: 1.0

Fecha de aprobación:
05/03/18

1. PROCEDIMIENTO.

Atención de Denuncias

2. PROCESO.

Participación Ciudadana

3. OBJETIVO.

Establecer la forma, responsabilidades y registros de las actividades de Atención de Denuncias ciudadanas presentadas ante la Contraloría Departamental de Bolívar.

4. RESPONSABLE

Líder de Participación Ciudadana.

5. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- Ley 330 de 1996
- Ley 42 de 1994
- Ley 489 de 1998
- Ley 610 de 2000
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Leyes 1755 y 1757 de 2015
- Plan estratégico institucional o similar.

6. FORMATOS

- FOAT-02 Encuesta de satisfacción denuncias

7. DEFINICIONES.

ANÓNIMO: Es la denuncia o queja, verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa ante la Contraloría haciendo uso del derecho a proteger su identidad.

CADUCIDAD: Es una figura mediante la cual, ante la existencia de una situación donde el sujeto tiene potestad de ejercer un acto que tendrá efectos jurídicos, no lo

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano



hace dentro de un lapso perentorio y pierde el **derecho** a entablar o a adelantar la acción correspondiente.

COMPETENCIA: Corresponde a la atribución jurídica otorgada a ciertos y especiales órganos del Estado que permiten decidir, disponer, evaluar, custodiar, investigar sobre un asunto, hecho o recurso.

DENUNCIA: Acción mediante la cual un ciudadano o persona pone en conocimiento de órganos o autoridades públicas, hechos presuntamente irregulares que involucran a funcionarios públicos y/o a recursos públicos.

HALLAZGOS: Corresponde a las deficiencias de incidencia negativa o irregularidades detectadas en la atención de una denuncia o en ejercicio del control fiscal aplicado por un ente de control fiscal.

INFORME DE DENUNCIA: Es el informe en el que la autoridad competente para atender y decidir una denuncia emite un pronunciamiento respecto de las investigaciones o actuaciones realizadas para verificar los hechos denunciados.

OBSERVACIONES: Corresponde a las deficiencias de incidencia negativa que afectan la gestión o resultados de una entidad, detectadas por la oficina de planeación y participación ciudadana en la atención de denuncias.

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL “PEI”: Es un documento programático que contiene las estrategias, planes, programas, actividades y objetivos de cada administración o Contralor, para un período de 4 años o menor, cuando corresponda, con los objetivos a realizar para cada Eje o lineamiento.

RECAUDO DE PRUEBAS: Es la etapa en la que la autoridad u órgano competente para atender la denuncia hace acopio o recaudo de pruebas relacionadas con los hechos denunciados.

RESPUESTA DE TRÁMITE: Es la comunicación inicial que la entidad pública que atiende la Denuncia remite al denunciante para informarle el número de radicado de su petición, la dependencia responsable de atenderla, el término previsto para hacerlo, e indicarle la forma y/o el canal para hacerle seguimiento.

RESPUESTA DE FONDO: Corresponde al pronunciamiento final o de fondo que la entidad o autoridad pública emite respecto de la denuncia, indicando si detectó, verificó o no la existencia de irregularidades, la identificación de presuntos

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano



implicados, cuantía de detrimentos patrimoniales, cuando procedan, y la incidencia de las presuntas irregularidades.

SOPORTES: Hace referencia a los medios probatorios (documentales, testimoniales u otros) que los denunciados adjunta a las Respuestas o Contradicciones de los informes o reportes de Denuncias que hace la oficina de planeación y participación ciudadana.

TÉRMINOS: Corresponde a un período de tiempo durante el cual se prevé la ejecución de una actividad, acción o emisión de una decisión.

TRASLADO POR COMPETENCIA: Es el acto mediante el cual un órgano o autoridad remite una actuación o denuncia a otro órgano o autoridad que resulta competente para atender, tramitar y/o decidirla.

8. CONTENIDO:

No	Actividad	Responsable	Registro
1	<p>Recepción de Peticiones o Denuncias.</p> <p>Por Escrito Ante Ventanilla Única:</p> <p>Recibir y radicar las denuncias presentadas por escrito ante la Ventanilla Única, en el buzón de Denuncias, en las Audiencias Públicas, ante otras dependencias de la “CDB”, vía fax y en los trabajos de Campo de las Auditorías que Realiza los funcionarios de Auditoría.</p> <p>Imponer sello húmedo, diligenciar los campos del sello, firmar y anotar el radicado que arroja el sistema y en su defecto, registrar en el libro radicador.</p> <p>Radicar el documento en el software de Ventanilla única – correspondencia entrante, diligenciando los campos del</p>	<p>Ventanilla única</p> <p>Funcionario responsable de recibir denuncias en Audiencias Públicas</p> <p>Líder de auditorías</p> <p>Responsable del correo electrónico para denuncias y de monitorear el enlace para PQRD de la página web institucional.</p>	<p>Oficios</p> <p>Número de radicación</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano



	<p>módulo administrativo sobre los datos del documento.</p> <p>Por medio electrónico o Vía fax:</p> <p>El funcionario que reciba o advierta la existencia de una denuncia presentada por vía fax o en el correo electrónico institucional dispuesto para ese fin, o en el enlace de PQRD de la página web institucional, debe remitirla a la Oficina de Participación Ciudadana para que la Radique en la Ventanilla Única.</p> <p>Vía telefónica:</p> <p>El funcionario designado de Participación Ciudadana recibe la Denuncia anotando la información relevante en el formato correspondiente, previa verificación de la información con el Denunciante y, procede a Radicarla en Ventanilla única.</p> <p>Denuncias recibidas por otras Dependencias de la “CGDM”:</p> <p>Los funcionarios de la Contraloría departamental de Bolívar que reciban Denuncias escritas o a los correos electrónicos institucionales deberán remitirlas a la Oficina de Participación Ciudadana para que surta el trámite correspondiente.</p> <p>Radicación y libro radicador de Denuncias.</p>		
--	---	--	--

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano



	Asignar un número de radicación y registrar en el software o en el libro radicador.		
2	Entregar a auxiliar de correspondencia, quien radica la información del documento en Libro de "Correspondencia interna".	Auxiliar de correspondencia	Libro de correspondencia interna
3	Entregar a la Oficina de Participación Ciudadana la Denuncia y dejar constancia en el libro de la fecha y hora de entrega, así como del documento entregado.		Libro de correspondencia interna
4	<p>EVALUACIÓN INICIAL Y DETERMINACIÓN DE COMPETENCIA.</p> <p>Evaluar la competencia de la Contraloría respecto de las Denuncias recibidas, la inexistencia de Caducidad y, determinar el trámite a seguir y los traslados internos o externos a efectuar.</p> <p>Para efectos de la Competencia el líder de Participación ciudadana tendrá en cuenta:</p> <p>a) Que los hechos correspondan a entidades sujetas a la vigilancia fiscal de la Contraloría departamental de Bolívar "CDB",</p> <p>b) Que los recursos económicos involucrados sean de Ingresos Corrientes de libre destinación, o que NO correspondan a Regalías, Sistema</p>	Líder de la Oficina de Participación Ciudadana	Acta Oficios

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano



	<p>General de Participaciones, ni transferencias de la Nación.</p> <p>c) Que no se trate de actividades cuya vigilancia fiscal esté atribuida a la Contraloría General de la República o entidades de carácter nacional como Ministerios, Superintendencias, Agencias Nacionales, Departamentos Administrativos, ICBF, DNP, Banco de la República, PGN, Registraduría Nacional del Estado Civil, entre otras.</p> <p>d) Que la Competencia no corresponda a otras contralorías territoriales por efectos de la Jurisdicción.</p> <p>Para efectos de la Caducidad:</p> <p>a) Que los hechos no sean superiores a los 5 años de ocurrencia, cuando sean instantáneos, <i>o desde la última generación del daño cuando sean de tracto sucesivo</i>, cuando se trate de un presunto detrimento patrimonial.</p> <p>b) Que los hechos no sean superiores a los 5 años de ocurrencia, cuando sean instantáneos, cuando se trate de una incidencia disciplinaria.</p> <p>Traslado por Competencia.</p> <p>Cuando de la evaluación inicial resulte que la “CDB” no es competente para atender y decidir la Denuncia, se dará traslado de la misma a las autoridades competentes, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recibo, de lo cual</p>		
--	--	--	--

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano



	<p>se informará al denunciante o entidad que la remitió.</p> <p>NOTA: Cuando se trate de denuncias que reciban los auditores en el trabajo de campo, la Evaluación inicial y determinación de competencia se hará por parte de la oficina de Participación ciudadana en forma inmediata a la comunicación sobre el recibo de la Denuncia, al igual que el registro en el libro radicador y la asignación de un número de radicación.</p>		
5	<p>Asignación de atención de Denuncia</p> <p>Designar la atención de la Denuncia a uno o varios funcionarios, mediante escrito, especificando el alcance de la labor, términos, apoyo logístico requerido, objetivos y parámetros generales.</p>	Subcontralor departamental	Oficio
6	<p>Asignación Interna de Radicación.</p> <p>Asignar el número de radicación de la denuncia mediante el sistema de Código Único Nacional "CUN", y registrarlo en el libro correspondiente.</p> <p>El "CUN" estará compuesto de 4 secciones así:</p> <p>Primera: La letra Q</p> <p>Segunda: El número 13 que es el asignado al Departamento de Bolívar por la Dirección de Archivo, Imprenta y Correspondencia Nacional,</p>	Secretaria de la Oficina de Participación Ciudadana	Libro radicador

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano



	<p>Tercera: un número de 2 dígitos que corresponde al año en que se radica la denuncia y</p> <p>Cuarta: Un número de 3 dígitos correspondientes al número interno en orden ascendente asignado a la Denuncia.</p> <p>Así: La denuncia No. 7 radicada en el año 2017 tendrá el siguiente radicado CUN: Q-13-18-007.</p> <p>Carpeta de Denuncia</p> <p>Organizar la denuncia y lo actuado en una carpeta, según las indicaciones que genere el Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana.</p>		Carpeta de denuncia
7	<p>Complemento o aclaración de Denuncia.</p> <p>Solicitar al denunciante que aclare o complemente la Denuncia, cuando su redacción o contenido sea ambiguo, confuso o no determine con claridad información relevante en la denuncia tales como: Fecha y/o sitio de ocurrencia, entidad afectada o involucrada, claridad en los hechos presuntamente irregulares.</p> <p>Elaborar y comunicar los oficios de solicitud de información o citación para ampliación de la denuncia. Practicar diligencia de ampliación de denuncia.</p> <p>En el evento en que no se reciba respuesta o no sea satisfactoria y ello</p>	<p>Líder de oficina de Participación Ciudadana</p> <p>Funcionarios de la oficina</p>	<p>Oficios</p> <p>Citaciones</p> <p>Mensajes electrónicos</p> <p>Acta o documento de ampliación de denuncia</p> <p>Archivo de la actuación</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano



	<p>impida continuar con el trámite, se ordenará el Archivo de la actuación, sin perjuicio de que con posterioridad pueda reabrirse si aparecen nuevas pruebas o se complementa o aclara la información.</p> <p>Suspensión de Términos.</p> <p>El trámite de la ampliación o aclaración de Denuncia suspende los términos legales y reglamentarios para el trámite y decisión de la misma. Una vez surtida la ampliación o aclaración, se reanudan los términos para la respuesta de trámite y de fondo.</p>		
8	<p>Trámite a seguir.</p> <p>Determinar, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la Denuncia, si su atención y decisión la conserva la Oficina de Participación Ciudadana o se traslada a otra entidad por competencia. En este caso continúa en la actividad No. 12.</p> <p>Traslado de plano a proceso auditor</p> <p>Si se decide trasladar para ser atendida en un proceso auditor, se deberá remitir la Denuncia con los anexos e información recaudada y surtida, de lo cual se dejará una fotocopia simple en la oficina. En Este caso continúa en la actividad siguiente.</p>	<p>Líder de oficina de participación ciudadana</p> <p>Grupo de participación ciudadana</p>	<p>Acta</p> <p>Oficio</p>
	Plan de trabajo y cronograma		

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano



	<p>otras dependencias de la entidad o a otros organismos.</p> <p>Legajar la comunicación en la carpeta de la denuncia.</p>		Solicitudes de apoyo
12	<p>Recibir y analizar las respuestas a los requerimientos de información y de medios probatorios que se solicitaron.</p>		Oficios Respuestas a requerimientos
13	<p>Traslado a Proceso Auditor.</p> <p>Trasladar, mediante oficio y con todos los anexos y actuaciones surtidas, el conocimiento y decisión de la Denuncia al área de Auditoría o similar, cuando:</p> <p>a) Del análisis de la información recaudada se determine por parte de la Oficina de Participación Ciudadana que no cuenta con los recursos humanos, técnicos, logísticos o financieros para atenderla y decidirla, o</p> <p>b) Cuando exista un proceso auditor sin surtir programado en el "PGAT" o similar de la vigencia y sea posible atenderla, sin sobrepasar los términos legales o reglamentarios para emitir respuesta de fondo.</p> <p>En este evento el área de Auditoría debe emitir el informe de denuncia incluyéndolo en el informe de auditoría, y comunicar la Respuesta de Fondo al Denunciante, todo lo cual debe surtirse dentro de los 6 meses siguientes a la recepción de la Denuncia, de</p>	<p>Grupo de Participación Ciudadana</p>	<p>Oficio de traslado</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano



	<p>concediéndoles hasta cinco (05) días hábiles para presentar las Respuestas o Contradicciones con los soportes que correspondan.</p> <p>Análisis de respuestas.</p> <p>Analizar las Respuestas o Contradicciones, indicando las consideraciones frente a cada argumento expuesto en aquellas.</p> <p>Si requiere ser ajustado, devuelve el informe definitivo a los funcionarios asignados para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, lo ajusten, corrijan o mejoren.</p> <p>Comunicación de informe final.</p> <p>Comunicar el informe definitivo de Denuncia a los implicados en ella o a la entidad afectada para que por su intermedio, se comunique a los implicados.</p>	<p>Grupo de Participación Ciudadana</p> <p>Funcionario asignado para el trámite de la Denuncia /</p> <p>Subcontralor departamental</p>	<p>Análisis de Respuestas o contradicciones</p> <p>Oficios de comunicación Informe final de Denuncias</p>
15	<p>Traslado para adelantar investigaciones.</p> <p>Trasladar los hallazgos con incidencias Fiscales, penales o disciplinarias a las dependencias o entes competentes utilizando los formatos dispuestos para esos efectos por la “CDB” en el Procedimiento “PRAD-04 Auditoría regular”.</p>	<p>Subcontralor departamental</p>	<p>Traslado de hallazgos</p>
	<p>Respuesta de Fondo</p>	<p>Subcontralor departamental</p>	

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano



16	<p>Emitir Respuesta de Fondo al Denunciante, dentro de los 6 meses siguientes al de la radicación de la Denuncia en la entidad, adjuntando el Informe final de Denuncia e indicando los hallazgos determinados y los traslados efectuados o por realizar.</p> <p>Decisión de fondo en 6 meses perentorios.</p> <p>En los eventos en que, dentro de los 6 meses de que trata el artículo 70 de la ley 1757 de 2015 no haya sido posible investigar a profundidad los hechos, o recaudar el material probatorio adecuado, <u>por hechos no imputables a la Contraloría Departamental de Bolívar</u>, así se indicará en el informe final de Denuncia y se le informará al Denunciante; a efectos de evitar la configuración de hallazgos disciplinarios por incumplimiento de ese término legal de conformidad con lo aducido por la Auditoría General de la República en el informe de Auditoría Gubernamental con enfoque integral, modalidad regular que realizó sobre la vigencia 2017 y que comunicó a la “CDB” a través de la Gerencia Seccional V.</p>	<p>Líder de la Oficina de Participación Ciudadana</p> <p>Funcionario asignado para el trámite de la Denuncia</p>	<p>Respuesta de fondo a Denunciante</p>
17	<p>Encuesta de satisfacción.</p> <p>Entregar el formato FOAP-02 Encuesta de satisfacción denuncias a los denunciantes para que las devuelvan diligenciadas.</p>	<p>Funcionarios asignados</p>	<p>Encuesta de satisfacción denuncias FOAP-02.</p> <p>Tabulación de encuestas</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano



	Las encuestas deben ser tabuladas mensualmente y consolidadas en el informe sobre PQRD.		Informe PQRD
18	Seguimiento a hallazgos internos trasladados. Hacer seguimiento semestral, <u>dentro de los primeros 10 días hábiles siguientes al vencimiento del semestre respectivo</u> , a los hallazgos fiscales y sancionatorios trasladados con ocasión de Informes de Denuncias, solicitando cuándo se apertura la investigación correspondiente, en qué estado se encuentra el proceso y, si se emitió decisión de fondo, en que sentido y alcance, y si se encuentra ejecutoriada.	Funcionarios asignados por el Líder de la Oficina de Participación Ciudadana	Oficios Mensajes electrónicos
19	Legajar y organizar en la carpeta todas las actuaciones surtidas.	Secretaria de la Oficina de y Participación Ciudadana Funcionario asignado para el trámite de la Denuncia	Carpeta

Fin del procedimiento

9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Contralor, Subcontralor, Líder y Funcionarios de la oficina de Participación ciudadana, Auditoría y Control interno.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación (dd/mm/aaaa)	Nombre y cargo de quien elaboró	Descripción de cambios realizados

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano



CONTRALORÍA
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAT-02

Versión: 1.0

Fecha de aprobación:
05/03/18

--

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de Calidad	Líder de oficina de atención al ciudadano