



1. PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2. OBJETIVO:

Canalizar los derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que la ciudadanía presente ante la Entidad, hacia los procesos ordinarios de la Contraloría General del Departamento Archipiélago con el fin de apoyar el ejercicio del control fiscal y garantizar la respuesta al ciudadano.

3. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de los derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, por la Dirección de Participación Ciudadana y termina con la respuesta de fondo y archivo.

4. LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLES

- Contralor Departamental
- Profesional Universitario Auditoria y Participación Ciudadana
- Profesional Especializado Auditoria y Participación Ciudadana
- Jefe de Oficina de Planeación

5. BASE LEGAL / DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia, 1991.
- Ley 850 de 2004 Reglamentación veedurías ciudadana
- Ley 134 de 1994 Establece los mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1755 de 2015. Derecho Fundamental de Petición.
- Resolución 502 de 2015. Art. 6 Contraloría General de Departamento SAI
- Resolución 270 de 2017. Modifica artículo 58 de resolución 502 de 2015.

6. DEFINICIONES

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

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



Denuncias – Definición en el Control Fiscal: Es la nación de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.

Derecho de Petición: Es el derecho y la garantía constitucional que tiene toda persona para acudir antelas 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.

Derecho de Petición en Interés General: Es aquel, cuya finalidad se contrae a motivos, interés o propósitos que ayuden a cierta colectividad o grupos de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.

Derecho de Petición en 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 particular o subjetiva.

Derecho de Petición de Información: Es la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponde a la misión, naturaleza y fines de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, así como la solicitud de 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 reservas de documentos.

Formulación de Consulta: Es la solicitud de pronunciamiento sobre el concepto o dictamen de la Contraloría General del Departamento Archipiélago en relación con un hecho o asusto de su competencia.

Funcionario sin Competencia: Sucede cuando la petición, queja o denuncia recibida no puede ser tramitada ni decidida por los funcionarios que la reciben porque no es de sus competencias.

Grupo de Reacción Inmediata: Grupo de empleados asignados para atender en tiempo real, asuntos o hechos designados por el señor Contralor y que, por la necesidad de una respuesta oportuna, no son abordados por el proceso auditor regular o especial. en la Contraloría General del Departamento Archipiélago.

Petición, Requerimiento o Solicitud: Es toda solicitud formulada por una persona,

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



ciudadano o usuario en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio, ante cualquier servidor público de la Contraloría departamental, con el fin de obtener información, documentos, explicaciones o respuestas concretas, relacionadas con el objeto misional de la Entidad o con sus procesos de apoyo o de evaluación.

Queja: Acción para dar a conocer a la Contraloría General del Departamento Archipiélago una situación irregular en el cumplimiento de las funciones, presentado directamente por el particular o persona jurídica que se considera afectada por la conducta o infracción del servidor público y que se encuentra relacionada con la prestación inadecuada del servicio o ejercicio irregular del cargo o de las funciones propias del servidor o de los servicios inherentes a la misión de la Entidad, y que comprometen la moralidad de la administración.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Radicado: Corresponde a un número único consecutivo ascendente, por vigencia, que la Entidad asigna a la correspondencia que recibe para distinguirla de las demás que se reciben

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.

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.

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS			
1	Secretaria Ejecutiva del Despacho / Profesional Especializado Auditoria y Participación Ciudadana	<p>Medio físico: Recibir, en Ventanilla Única/ Secretaria Ejecutiva del Despacho, la Denuncia en medio físico, verificando que estén los datos del peticionario, dirección, hechos y soportes (si los aporta). Se indica la fecha y hora de la recepción y se asigna un número de radicación. Luego se traslada al Contralor General.</p> <p>Medio verbal: Las denuncias son recepcionadas junto con el material probatorio en la oficina de Auditoria y Participación Ciudadana si la denuncia es verbal y son radicadas y codificadas. Se procede a abrir expediente en carpeta legajada y foliada en orden cronológico. Luego se asienta en el sistema o libro para registro de denuncias. El código único de denuncias es el siguiente: D-19-0001, el cual corresponde a la D de denuncia, 19 el año en que se radicó y los cuatro últimos dígitos con el consecutivo de las denuncias presentadas. Nota: Cuando la denuncia es recibida en audiencia pública o mesas de trabajo la recepción la realiza el funcionario asignado para la orientación y el desarrollo de la audiencia pública o mesas de trabajo, en el correspondiente formato de Denuncia. Finalizada la Audiencia o mesa de trabajo se llevan las denuncias a la Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana para ser radicados. ©</p>	Denuncia radicadas en formato de recepción de PQR-D
		En el término de los 3 días hábiles	
Elaboro:		Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana		Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



2	Contralor General	<p>siguientes procede a evaluar y definir el traslado o trámite respectivo según las características del texto y de las competencias de las dependencias de la Contraloría General del Departamento. Cuando el Contralor General y el Profesional Especializado estimen que el texto de la denuncia no contiene la información suficiente para ser considerada Denuncia, es decir Circunstancia de modo, tiempo y lugar de ocurrencia del hecho denunciado y la entidad implicada, procederá a solicitar al ciudadano la ampliación de la misma. Si a los 10 días hábiles siguientes el denunciante no ha dado respuesta alguna, se procede al archivo del expediente.</p> <p>En caso que se determine que la Contraloría General del Departamento no tiene la competencia se procede a orientar al ciudadano respecto de la entidad competente.” Y se da traslado a la entidad competente y se informa al ciudadano sobre el trámite dado a su denuncia.</p>	
3	Profesional Esp. de la Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana/ Grupo de reacción inmediata, funcionarios del área de participación ciudadana	<p>Realizar reunión para definir, si por su importancia, trascendencia y/o urgencia, la denuncia debe ser tramitada por un Asesor del Grupo de Reacción Inmediata, o por empleados asignados a la Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana y asignar al funcionario para su trámite o, incluir en el proceso de Responsabilidad Fiscal o en un Proceso de Auditoria según el caso.</p> <p>Verificar que las denuncias anónimas sean respetuosas, que contengan un relato preciso de los hechos o irregularidades objeto de la Denuncia, una descripción de las circunstancias de</p>	

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



		<p>modo, tiempo y lugar de la misma, y que se encuentren soportadas en medios probatorios suficientes sobre el hecho denunciado, que permitan adelantar la actuación.</p> <p>Si la denuncia contiene los medios probatorios suficientes, ir a actividad 5 Si la denuncia no contiene los medios probatorios suficientes, inadmitirla.</p>	
4	Profesional Esp. de la Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana	<p>Comunicar al denunciante, el trámite que se le dará a la denuncia dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la denuncia.</p> <p>Existen en la entidad dos tipos de trámites para las denuncias, que se relacionan a continuación estableciendo los términos máximos en que cada uno debe ser resuelto:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Respuesta que no amerite trámite especial: cuando la respuesta que se le deba brindar al ciudadano no implique o amerite un trámite especial, la entidad tendrá un término de (5) cinco días para acusar el recibo e indicarle al denunciante que se va hacer. Y así mismo en un término máximo de 15 días deberá producir una respuesta de fondo.2. Respuesta que amerite trámite especial: cuando la respuesta que se le deba brindar al ciudadano implique o amerite un trámite especial, la entidad tendrá un término de (5) cinco días para acusar el recibo e indicarle al denunciante que se va hacer. Y así mismo en un término máximo de 06 meses deberá producir una respuesta definitiva al ciudadano.3. Respuesta mediante Proceso Auditor: cuando la respuesta que se le deba brindar al ciudadano implique o amerite un trámite mediante Proceso Auditor, la entidad tendrá un término de cinco días	Oficio
Elaboro:		Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana		Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



		para acusar el recibo e indicarle al denunciante que se va hacer. Y así mismo en un término máximo de 06 meses deberá producir una respuesta definitiva al ciudadano.	
5	Profesional Esp. de la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana/ Comité técnico	<p>Si el trámite es especial, se hace requerimiento de información a otra entidad o al denunciante.</p> <p>Realizar análisis de la información recepcionada. Conclusiones del análisis realizado.</p> <p>Si hay observaciones: Validar en Mesa de trabajo, si hay más de un auditor involucrado.</p>	Informe Preliminar
6	Funcionario Asignado	<p>Cuando la respuesta que se le deba brindar al ciudadano implique o amerite un trámite mediante Proceso Auditor, la entidad tendrá un término de cinco días para acusar el recibo e indicarle al denunciante que se va hacer. Y así mismo en un término máximo de 6 meses deberá producir respuesta definitiva al ciudadano. Procesar acorde a la Guía de Auditoría Territorial GAT.</p> <p>El funcionario asignado para el trámite de la denuncia contarán con cinco (5) días hábiles a partir de su asignación para efectuar el análisis y evaluación de la denuncia presentada y al finalizar el termino antes señalado deberá proceder a proyectar, poner a consideración y obtener las firmas del Profesional Especializado de la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana, y demás personas que tramitaron la Denuncia, el Auto por medio del cual se adopta una cualquiera de las determinaciones.</p>	
		Proferir auto sin que se avoque	

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



7	<p>Profesional especializado de la dependencia de Auditoria y participación ciudadana</p> <p>Funcionario asignado de la dependencia de Auditoria y participación ciudadana</p>	<p>conocimiento, en el que se disponga el traslado de la denuncia a otra autoridad, por determinarse que los fundamentos en los hechos denunciados son de la competencia de otra u otras autoridades.</p> <p>En este caso, proyectar oficio de traslado y remitir a Contralor para su firma y traslado a la Entidad competente y emitir auto de archivo.</p> <p>Proferir auto que avoca conocimiento de la denuncia, adoptando alguna de las siguientes decisiones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Archivo de la denuncia: si del análisis y evaluación de los hechos denunciados se determina que los mismos no prestan mérito para el ejercicio del control fiscal y por ende de la responsabilidad fiscal.2. Práctica de medios de prueba legalmente reconocidos que tienda a clarificar o determinar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos determinantes de la posible responsabilidad fiscal, <u>Pasar a actividad 6.</u> <p>Requerimiento al denunciante: Si el funcionario encargado de tramitar y evaluar la Denuncia establece que el contenido de la misma es ambiguo, abstracto o genérico, procederá por una sola vez a requerir por escrito y con oficio concomitante con el auto, de manera clara y precisa, al denunciante a la dirección que haya aportado, o por aviso si se trata de un anónimo, para que proceda a efectuar las precisiones que se le señalen, la amplíe, complemente o aporte los datos o documentos que</p>	<p>Auto oficio de traslado</p>
---	--	---	------------------------------------

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



		<p>sean del caso, advirtiéndole que debe hacerlo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha del requerimiento. Dicho requerimiento Interrumpirá el término de un (1) mes preestablecido para la práctica de pruebas, el cual se reanudará una vez vencido el término de los diez (10) días hábiles que se le conceden al denunciante para contestar el requerimiento.</p> <p>Archivar el expediente de la denuncia cuando pasados los diez (10) días hábiles que se concedieron al denunciante para complementar su Información, éste no de respuesta alguna.</p>	
8	Funcionario asignado o auditor	<p>Decretar práctica de pruebas, notificar por estado y por el término de un (1) día y practicar las pruebas legales que le permitan obtener claridad sobre la existencia de detrimento al patrimonio público, sus autores o responsables, el tiempo de su ocurrencia, el monto y demás aspectos que resulten de interés para el proceso, dentro del término máximo de un mes a partir de la fecha del auto que avoca conocimiento y decreto de pruebas, plazo que es prorrogable automáticamente en caso de hacerse necesario un concepto técnico.</p> <p>En el auto y el oficio que libre a la persona o entidad para solicitar el aporte de medio de prueba se señalará un término prudencial que oscilará entre los tres (3) y diez (10) días hábiles, para que la información se allegue, término deberá cumplir so pena incurrir en las sanciones previstas en los artículos 100 y 101 de la ley 42 de 1993.</p>	

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



		<p>Efectuar la investigación y trabajo de campo por encontrarse frente a la inmediatez de los elementos de prueba que permitan determinar la veracidad o no de los hechos denunciados cuando las Denuncias se presenten en Desarrollo de una Auditoria.</p> <p>Nota: Para el caso de la denuncia presentadas en desarrollo de una auditoria, a más tardar el días siguiente a su recepción, el funcionario-auditor procederá a radicar mediante oficio, la denuncia que recepcionó, junto con el material probatorio recaudado, en un expediente debidamente conformado y foliado de manera cronológica para que el Profesional Especializado de la Dependencia tramité su radicación y codificación ante la Secretaria ejecutiva del Despacho del Contralor y en el término de los tres (3) días hábiles siguientes proceda a su devolución al auditor que recibió la denuncia para continuar con el trámite de la Denuncia sujetándose a los términos previstos en la resolución PQRSD 502 de 2015.</p>	
9	Funcionario asignado / Contralor Departamental	<p>Requerir al funcionario o entidad, por segunda oportunidad, para que dé respuestainmediata a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, en el evento de que no dé cumplimiento en el término señalado para la presentación de la información o documentación requerida para la práctica de pruebas durante el primer requerimiento.</p> <p>Compulsar copia a la Contraloría Auxiliar, de ser necesario, para el respectivo proceso sancionatorio frente al</p>	
Elaboro:		Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana		Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



		entorpecimiento de las funciones de la Contraloría General del Departamento Archipiélago conforme a los señalado en los artículo 100 y 101 de la ley 42 de 1993.	
10	Funcionario asignado /	Analizar y evaluar los medios de prueba recaudados, para adoptar la respectiva decisión, dentro del término de cinco (05) días hábiles siguientes al recibo del concepto técnico que ocasionó la prórroga automáticamente del término máximo de un mes establecido para la práctica de pruebas o vencido del plazo máximo del mes para el trámite de la denuncia .	
11	Funcionario asignado	En aquellos caso en que no sea posible resolver y contestar las denuncias dentro de los plazos señalados, el funcionario asignado debe informar por escrito al denunciante antes del vencimiento del plazo señalado, manifestando en forma clara los motivos en los cuales se sustenta la demora e indicándole la fecha en la que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Oficio
12	Funcionario asignado	Actualizar la carpeta de la denuncia cuando se reciba información nueva para el trámite de la denuncia.	Carpeta actualizada
13	Profesional Especializado de Auditorías y Participación ciudadana	Solicitar al funcionario asignado o comisionado por el Contralor Departamental, información sobre lo actuado de la denuncia asignada, cuando transcurrido el tiempo de diez (10) días hábiles para el trámite de la Denuncia, no se ha pronunciado con respecto al trámite a darle. Informar a la Oficina de Control Interno, quien es la encargada de hacer el control a los tramites de PQRSD y al Contralor Auxiliar para lo de su competencia en Control Interno Disciplinario.	

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



Contraloría General del Departamento
Archipiélago de San Andrés, Providencia y
Santa Catalina

**PROCEDIMIENTO:
DENUNCIAS Y TRÁMITES DE PQR**

Versión: 1

Fecha Aprob.: 26/12/2019

Página: 12 de 21

14	Funcionario asignado	Determinar el hallazgo fiscal después del análisis y evaluación de los medios de prueba y realizar la comunicación al sujeto de control mediante comunicación escrita y comunicar los resultados al denunciante. Si es un anónimo se comunicará por medio de aviso. Los avisos se publican por cinco (5) días hábiles.	Notificación
15	Funcionario asignado Contralor general	En caso que se desconozca la dirección de correspondencia del denunciante y sea imposible ubicarlo para notificar la decisión se procede a notificar mediante fijación de un aviso en cartelera de la Contraloría General del departamento o en la página Web durante 5 días hábiles, al cabo se entiende notificado. El aviso contendrá un resumen del requerimiento o del archivo.	Publicación de los avisos Notificación en página Web
16	Funcionario asignado	Elaborar informe con respuesta de fondo. Esta debe contener: 1. Fundamentos Jurídicos de competencia y de hecho en la cual se sustenta la decisión. 2. Descripción de los antecedentes de la Denuncia. 3. Relación de las diligencias adelantadas. 4. Los considerandos que sustenta la decisión a tomar. 5. La decisión resolutive 6. La firma de los que intervinieron en el trámite. 7. Nombres de los que proyectaron y revisaron el acto. 8. La firma para su remisión al Contralor General del Departamento. Recoger la firma de los que intervinieron y remitirlo al Contralor junto con el proyecto de oficio de remisión para su firma. El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los	Informe del trámite de la Denuncia Acto Administrativo
Elaboro:		Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana		Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



		siguientes 6 meses posteriores a su radicación.	
17	Funcionario Asignado	Una vez que se hayan tramitado, elaborado y firmado el informe de la denuncia, por la en ella intervinieron, se Remite al Contralor acompañado del proyecto de oficio de traslado, a fin que se remita al Denunciante.	Oficio de traslado
18	Funcionario Asignado	Archivar la denuncia. Las denuncias solo podrán archivar en los siguientes casos: 1. Se cumplen con las actuaciones del proceso de control fiscal que genere la respuesta definitiva y los términos legales de las comunicaciones de la respuesta se han cumplido. 2. Cuando efectuada la investigación preliminar la Contraloría General del Departamento Archipiélago determina que no existe mérito. 3. Cuando se ha efectuado el traslado a otra entidad por competencia.	Expediente de la Denuncia
19	Funcionario asignado / Contralor General	Librar auto de archivo y oficio en el que se solicita la comparecencia del denunciante ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago para ser notificado, Informándole que cuenta con cinco (5) días hábiles para tal efecto, al cabo de los cuales se dispondrá su notificación por aviso y por el término de un (1) día.	Auto de archivo y oficio
20	Contralor General	Analizar los resultados del trámite de la denuncia, firmar el oficio remisorio.	Oficio Firmado
21	Secretaria Ejecutiva del despacho	Remite la denuncia firmada por el Contralor con su respectivo informe, al denunciante y al sujeto de control implicado, cuando sea el caso. O publicarlo en caso de desconocerse la dirección del denunciante Generar copia de la respuesta para el	Copia del Informe de Denuncia

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



		expediente de la Denuncia.	
22	Funcionario asignado /	Siempre que se lleve a cabo una actuación sobre una denuncia o se tenga actuación adicional con respecto a la misma, el funcionario de la dependencia deberá actualizar la información sobre ella en el sistema y generar informe de actualización y archivar en la carpeta correspondiente.	Informe de Actualización de Denuncia
FIN DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA			
PROCEDIMIENTO DE PQRS			
1	Secretaria Ejecutiva del Despacho	Recepcionar las PQRS y verificar la relación de los documentos, requisitos, anexos, y registrar las con fecha y hora de recibo, asignándoles el respectivo número de radicado único de correspondencia. Si la petición se hace verbalmente, elaborar un escrito y ponerlo a consideración del Peticionario o Quejoso, para que firme expresando su aceptación respecto del contenido del mismo y dejando constancia de la recepción verbal. Cuando frente a la solicitud verbal sea posible adoptar y comunicar la decisión en el mismo momento en que se recepcionó las peticiones.	PQRS radicadas en formato de recepción de PQR-D
2	Contralor General	Analizar y asignar la dependencia o funcionario a tramitar la PQRS de acuerdo a su contenido. Cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	
3	Secretaria Ejecutiva del Despacho	Codificar la PQRS y remitirlas, de acuerdo con la asignación hecha por el Contralor, a la oficina de planeación	PQRS Codificada
4	Jefe de planeación	Recepcionar las peticiones, queja, reclamos y sugerencias y realizar el registro correspondiente para su	

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



		<p>seguimiento. Evaluar las peticiones para determinar la competencia de la Contraloría y la dependencia interna competente. ¿La Contraloría General del Departamento es competente? Si No es competente, dar traslado a la Entidad competente dentro de los términos legales. Ir a actividad 1. Si es competente pasa a la actividad 5. ©</p>	
5	Jefe de planeación / Líderes de procesos implicados	<p>Recopilar, conjuntamente con la dependencia directamente implicada, la información para dar respuesta a la petición dentro de los términos y con los Requisitos establecidos en la resolución 502 de 2015 de PQRSD, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y proyectar la respuesta al peticionario para la firma del Contralor.</p> <p>Cuando no se pueda contestar la petición dentro del plazo, Informar por escrito al Peticionario o Quejoso la imposibilidad de resolver y contestar el Derecho de Petición o Queja dentro de los plazos señalados, antes del vencimiento del plazo preestablecido.</p> <p>En caso de quejas, recopilar la información necesaria para determinar si la queja requiere un llamado de atención o un procedimiento disciplinario ordinario. Si requiere procedimientos disciplinarios ordinarios, ir el procedimiento de Control Interno Disciplinario.</p>	Oficio Proyectado
6	Jefe de planeación / Contralor	<p>Requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación de la petición, que complete o efectúe un trámite a su cargo en un término máximo de un (1) mes, cuando la Petición ya radicada se constaten que</p>	Acto Administrativo
Elaboro:		Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana		Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



	General	<p>está incompleta o requiera de un trámite a su cargo para adoptar una decisión de fondo y la actuación puede continuar sin oponerse a la ley.</p> <p>¿El peticionario cumplió con lo requerido? Si, continuar a la actividad 8. No, decretar el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente.</p>	
7	Jefe de planeación	<p>Solicitar al funcionario asignado o comisionado por el Contralor Departamental, información sobre lo actuado queje asignada, cuando transcurrido el tiempo de diez (10) días hábiles para el trámite de la Queja, no se ha pronunciado con respecto al trámite.</p> <p>Informar a la Oficina de Control Interno, quien es la encargada de hacer el control a los tramites y al Contralor Auxiliar para lo de su competencia en Control Interno Disciplinario. ©</p>	Correo electrónico
8	Jefe de planeación / Líderes de procesos implicados	<p>Actualizar la información dentro de la carpeta de la petición o queja, con la información que se reciba durante el trámite de su respuesta.</p>	
9	Funcionario asignado para el trámite de la QRD	<p>Proyectar la respuesta al Peticionario o Contralor departamental para su firma y remisión al peticionario.©</p>	Oficio
10	Jefe de planeación y Líderes de procesos implicados	<p>Analizar la causa raíz de la situación que originó la PQRS y determinar la posibilidad de utilizar la información recopilada como insumo para mejorar el servicio de la entidad, racionalizar los recursos disponibles, hacer más participativa la gestión pública y mejorar continuamente la gestión de la Entidad.</p>	Formato Acciones de mejoras - Análisis de causas

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento

 <i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i>	PROCEDIMIENTO: DENUNCIAS Y TRÁMITES DE PQR	Versión: 1
		Fecha Aprob.: 26/12/2019
		Página: 17 de 21

		Pasar al proceso de evaluación, análisis y mejora.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO: PQRSD			

© **Actividad de control, evaluación, verificación o supervisión**

8. REGISTROS

- Formato para PQRD

9. ANEXO

- No Aplica

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



*Contraloría General del Departamento
Archipiélago de San Andrés, Providencia y
Santa Catalina*

**PROCEDIMIENTO:
DENUNCIAS Y TRÁMITES DE PQR**

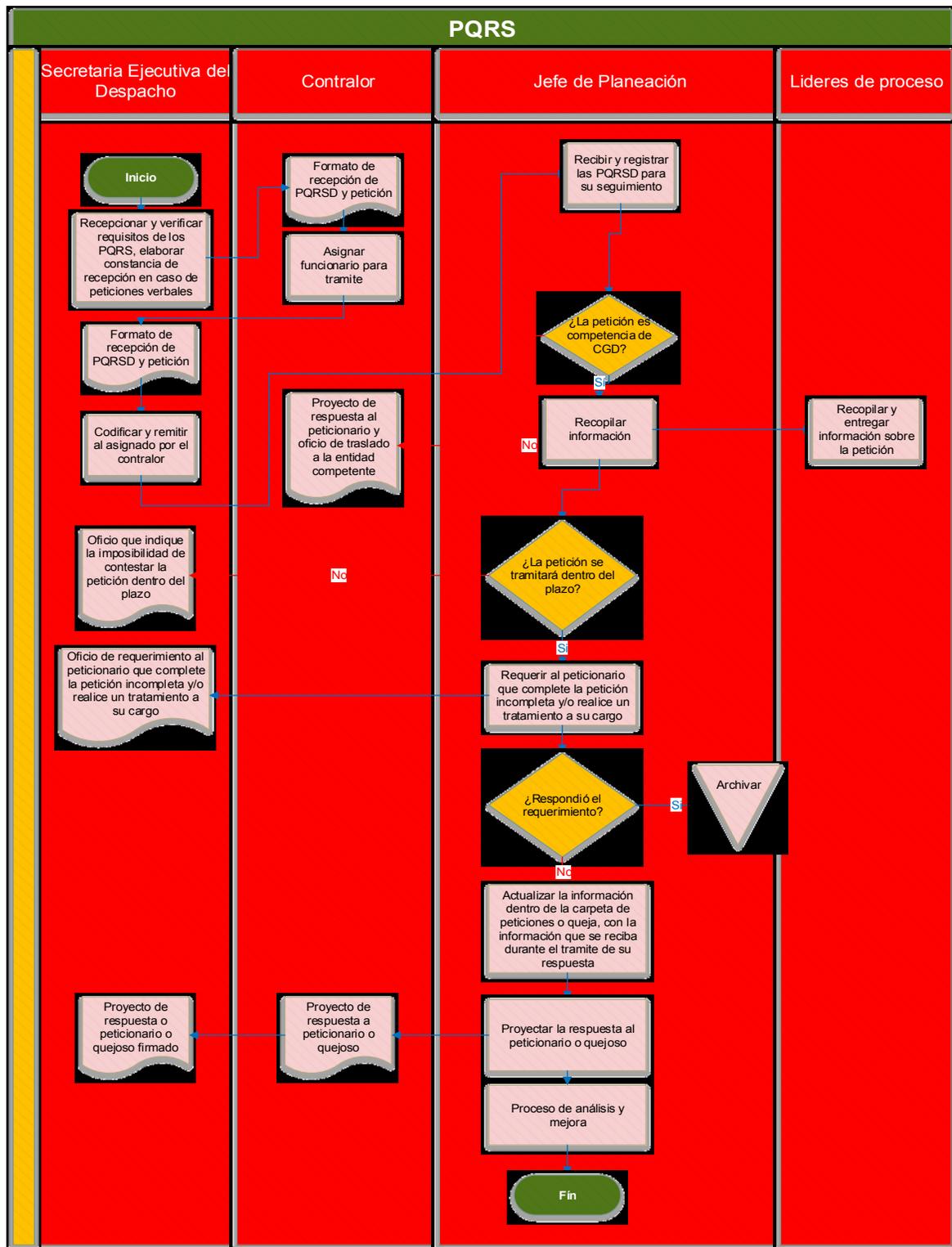
Versión: 1

Fecha Aprob.: 26/12/2019

Página: 18 de 21

10. FLUJOGRAMA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento



Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento

 <i>Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</i>	PROCEDIMIENTO: DENUNCIAS Y TRÁMITES DE PQR	Versión: 1
		Fecha Aprob.: 26/12/2019
		Página: 21 de 21

11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
26/12/2019	1	Versión inicial, tomado de la resolución 502 del 2015

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Profesional Universitario Participación Ciudadana	Profesional Especializado Participación Ciudadana	Contralor General del Departamento