

RESOLUCION No 369 - 15 DICIEMBRE 2017

"Por lo cual se modifica la Resolución 168 de 2016, que define el reglamento para el trámite de Derechos de Petición, Quejas y Denuncias en la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 y Ley 1757 de 2015"

LA CONTRALORIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

En uso de sus facultades constitucionales y legales y en especial las que les confieren los artículos 209, 267 Y 268 de la Carta Política, y 35 del Decreto Ley 267 de 2000 y

CONSIDERANDO

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, consagran el derecho que tienen toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta y oportuna respuesta; así como acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, y el artículo 3° del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo, determinan que las actuaciones administrativas de los servidores públicos tendrán como finalidad satisfacer adecuadamente la prestación del servicio público en orden a la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que el numeral 19 del artículo 34 del Código Disciplinario Único - Ley 734 de 2002- establece como deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite de Derechos de Petición.

Que de acuerdo con los numerales 19 del artículo 51 y 15 del artículo 58 del Decreto-Ley 267 de 2000, es función de las Contralorías Territoriales responder los Derechos de Petición concerniente al campo de sus actuaciones.

Que el artículo 26 del Decreto-Ley 267 de 2000, establece la facultad que tiene el Contralor Distrital de delegar mediante acto administrativo, competencias de carácter administrativo en las funciones de los funcionarios del Nivel Directivo de la Entidad.

Que según los numerales 2 y 3 del artículo 55 del Decreto-Ley 267 de 2000, son funciones de la Coordinación de Control Fiscal participativo entre otras, ordenar y

dirigir la recepción, sistematización y evaluación de las denuncias ciudadanas, sobre presuntos malos manejos de los recursos del Estado, y efectuar el seguimiento a las quejas y denuncias derivadas de las acciones ciudadanas.

Que en virtud del artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 se sustituye el Título II, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, atinente al Derecho de Petición.

Que los artículos 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015 mediante los cuales se define la denuncia en el Control Fiscal y se adiciona un artículo a la Ley 850 de 2003 respectivamente, este último con el contenido del procedimiento de la atención y respuesta de las denuncias en el Control Fiscal.

En Merito de lo Expuesto

RESUELVE:

Artículo 1. Adopción del Procedimiento para la atención y respuesta de PQR. Adoptar por medio de la presente Resolución, el reglamento para el trámite de los Derechos de Petición, Quejas y Denuncias, que regirá en la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, de conformidad con la estructura orgánica y funciones de las dependencias, establecidas mediante Decreto-Ley 267-2000, Ley 1755 de 2015 y Ley 1757 de 2015 de la siguiente manera:

1. JUSTIFICACION

Con la entrada en vigencia de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se hace necesario actualizar el Procedimiento para la Atención, Trámite y Seguimiento a los Derechos de Petición, en la Contraloría Distrital de Cartagena y dar así cumplimiento a nuevos términos, condiciones y disposiciones legales vigentes.

2. OBJETIVO

Establecer el procedimiento interno para atender las peticiones que las personas presenten ante la Contraloría Distrital de Cartagena, conforme a su competencia del control fiscal estipulada en la Constitución y la ley, en procura de la estricta observancia de los términos legales previstos para dar respuesta a las distintas modalidades del derecho de petición y con sujeción a los principios que rigen la función administrativa; para lo cual se fijan los mecanismos de seguimiento y control pertinentes.

3. ALCANCE O CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento deberá aplicarse por los servidores públicos de la Contraloría Distrital de Cartagena, que adelanten actividades relacionadas con la atención, trámite y seguimiento a los Derechos de Petición, Denuncias y sugerencias y para los contratistas que al respecto actúen en representación de la misma, de acuerdo con las competencias de sus respectivos cargos y las obligaciones contractuales, según corresponda.

4. GLOSARIO Y SIGLAS

Actividad de promoción. Todos los tipos de actividades especificadas en el Procedimiento de Actividades de Promoción y Desarrollo del Control Ciudadano, Asistente. Funcionario del nivel asistencial, encargado de la impresión, envío de los oficios al destinatario y conformación del expediente documental

Derecho de petición. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante el, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Núcleo del Derecho de Petición: El núcleo esencial de un derecho representa aquellos elementos intangibles que lo identifican y diferencian frente a otro derecho, los cuales no pueden ser intervenidos sin que se afecte la garantía. En el derecho de petición, la Corte ha indicado que su núcleo esencial se circunscribe a: La formulación de la petición: la pronta resolución, respuesta de fondo y la notificación al peticionario de la decisión".

Orientador. Funcionario del nivel profesional, asesor o ejecutivo, encargado de orientar al ciudadano, así como de direccionar o situar la petición en el área, dependencia o entidad que corresponda.

Solicitante. Para el desarrollo de las actividades del presente documento, entiéndase como solicitante, la persona natural o jurídica, organización o autoridad competente que presenta un derecho de petición ante la Contraloría Distrital de Cartagena.

Tipología o modalidad de los derechos. El artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, señala diferentes modalidades de solicitudes presentadas por la ciudadanía, sobre el particular señala "entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos".

Las actuaciones descritas son de carácter enunciativo, por lo que en atención a las funciones desempeñadas por las distintas entidades estatales es posible encontrar modalidades diferentes de petición. En el caso de la Contraloría Distrital de Cartagena se destacan los siguientes derechos de petición.

Derecho de Petición - Denuncia D): Es la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, circunscrita la competencia de la Contraloría Distrital de Cartagena a los fondos o bienes de la Nación.

Derecho de Petición - Queja Ordinaria (QO): Es la petición que comunica a esta entidad, una inconformidad en relación con la aplicación de sus planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la Contraloría Distrital de la Cartagena.

Derecho de Petición - queja Disciplinaria (QD): Corresponde a aquellos casos en que se pone en conocimiento de la Contraloría Distrital, presuntas irregularidades en la conducta de sus servidores públicos o contratistas, que puedan configurar una falta de carácter disciplinario.

Las Veedurías Ciudadanas (Ley 850 de 2003 artículo 161it. d). Las Comisiones Constitucionales permanentes del Congreso de la República (Ley 1474 de 2011 artículo 122).

Derecho de Petición para Reconocimiento Derecho (RD): Es la petición mediante la cual se busca el reconocimiento de derecho(s) por parte de la Contraloría Distrital de Cartagena, en la cual se precisen los supuestos de hecho previstos en las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y jurisprudencia, cuya aplicación se solicita.

Derecho de Petición para Prestación de un Servicio (SEV) Es la petición mediante la cual se solicita a la Contraloría Distrital de Cartagena que se practique control fiscal micro, control fiscal macro, se expidan certificados y se entreguen publicaciones.

Derecho de Petición para realización de Actividades de Promoción (AP): Es la petición mediante la cual se solicita la realización de actividades de promoción y desarrollo del control ciudadano.

Derecho de Petición de Información (INV) Es la petición que se formula a la Contraloría Distrital de Cartagena solicitando información respecto de sus actuaciones o para permitir el examen de documentos que tiene en su poder y cuya publicidad no este exceptuada de acceso a la ciudadanía por menester de la Ley 910.

Derecho de Petición de Consulta (CO): Es la petición que se presenta en forma verbal o escrita ante la Contraloría Distrital de Cartagena, para que emita concepto sobre materias o asuntos relacionados con sus funciones o respecto de determinado punto de hecho o de derecho, siempre y cuando no verse sobre una situación jurídica particular o caso concreto.

Derecho de Petición de Copias (CP): Es la petición mediante la cual se solicita tener acceso a consultar y obtener copia de los documentos que reposen en los archivos de la Contraloría Distrital de Cartagena siempre y cuando estos no se encuentren sujetos a reserva de carácter constitucional o legal. En ningún caso, la Contraloría Distrital de Cartagena expedirá copias de quejas y denuncias, antes de iniciar indagación preliminar fiscal o Proceso de Responsabilidad Fiscal, con el fin de proteger la vida, integridad e intimidad del denunciante, En caso de no haber ningún impedimento para entregar copia de las denuncias, siempre se debe proteger los datos personales del denunciante con el fin de proteger la vida, integridad e intimidad del denunciante.

Insumo (IS): Información indicativa para la vigilancia y control fiscal, que refiere aspectos de la gestión fiscal, que no constituye ninguna otra modalidad de petición de los señalados en este procedimiento.

05
SA

Derecho de Petición entre Autoridades Públicas (PA): Es la petición formulada por una autoridad pública a la Contraloría Distrital de Cartagena.

Derecho de Petición - Reclamo (RE): Es la petición mediante la cual se exige, reivindica o demanda una solución, ya sea por motivo general o particular, "referente a la que se considera una prestación indebida de un servicio, o a la falta de atención de una solicitud por parte de la Contraloría Distrital de Cartagena.

Derecho de Petición - Sugerencia (SG): Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Contraloría Distrital de Cartagena.

Derecho de petición - Incompleto u oscuro (IP): Son aquellas peticiones en las cuales se requiere ampliación o complementación de información a aporte adicional de documentos, necesarios para el respectivo trámite. La petición se considera oscura, cuando no se comprende la finalidad u objeto de la petición.

NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993, sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
- Ley 87 de 1993, para la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998, para la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Decreto - Ley 267 de 2000, por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría Distrital de Cartagena, se establece su estructura orgánica, se fijan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.
- Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

-Ley 610 de 2000, para la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.

-Ley 734 de 2002, para la cual se expide el Código Disciplinario Único.

-Ley 850 de 2003, par media de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

-Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas a prestan servicios públicos.

-Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

-Ley 1474 de 2011, para la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

-Ley 1581 de 2012, para la cual se dictan disposiciones generales para protección de datos personales.

-Ley 1712 de 2014, par media de la cual se crea la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

-Ley 1755 de 2015, par media de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

-Ley 1757 de 2015, para la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

-Sentencia C-951 de 2014, para la cual la Corte Constitucional decide sobre la exequibilidad del Proyecto de Ley Estatutaria NO.65 de 2012 Senado - 227 de 2013 Cámara "Par media del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

FORMATOS Y ANEXOS

-Formato Recepción de Denuncias.

-Formato matriz de seguimiento y de trámite de Denuncias y Otros.

-Documentos de Origen Ciudadano.

-Solicitud de seguimiento trimestral proceso de trámite de Denuncias.

-Oficio de Respuesta de Fonda dirigido al Ciudadano.

-Formato de respuesta final de la denuncia.

Es deber de todo servidor y servidora público de la Contraloría Distrital de Cartagena, recibir, tramitar y resolver los derechos de petición que se presenten ante la entidad. No obstante, corresponde a los funcionarios del nivel Directivo de la Contraloría Distrital de Cartagena, la competencia para dar respuesta a los derechos de petición que se dirijan a la entidad a su representante legal conforme a los asuntos propios de su dependencia, así como la realización del seguimiento de los mismos.

Atención prioritaria de peticiones se tramitarán de manera prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario o peticionaria y que busquen la protección de los derechos fundamentales a la vida o a la integridad personal de los y las solicitantes. De la misma manera, las interpuestas por los y las periodistas para el ejercicio de su actividad. Estos derechos de petición se radicarán en la Coordinación de Participación Ciudadana.

Presentación de peticiones ante la Contraloría Distrital de Cartagena.

Las peticiones podrán ser presentadas a través de las siguientes medidas:

-Escrito: entrega manual en ventanilla, correo postal, fax.

-Medios electrónicos: página web, correo electrónico. Verbal presencial

En desarrollo de una actividad de promoción, los ciudadanos y ciudadanas, podrán presentar solicitudes respetuosas a la Contraloría Distrital de Cartagena. El funcionario o funcionaria que se disponga a recibirla, deberá diligenciar el Formato Recepción de Denuncias para la recolección de todos los parámetros de registro requeridos.

La información recolectada de esta forma, deberá ser ingresada a la Coordinación de Participación Ciudadana, para que curse trámite regular como solicitud presentada por escrito, en un evento de la Contraloría Distrital de Cartagena

La Contraloría Distrital de Cartagena podrá avocar en forma oficiosa los hechos difundidos a través de los medios de comunicación, siempre y cuando la información de conocimiento público comporte circunstancias de modo, tiempo y lugar y se evidencie la competencia de la Contraloría Distrital de Cartagena. La información recolectada de esta forma deberá ser ingresada a la Coordinación de Participación Ciudadana a la mayor brevedad, para que curse trámite regular.

Termino para tramitar los derechos de petición,

Se contara máximo con un término de hasta cinco (05) días para realizar todas las etapas del trámite inicial, en los derechos de petición de no competencia y siete (07) días para dar el traslado interno correspondiente, a partir de su recibido en Participación Ciudadana.

Términos para dar respuesta de fondo al peticionario

La Contraloría Distrital de Cartagena aplicara los siguientes términos para el trámite de las peticiones ciudadanas, contados a partir la fecha de su recepción o del primer día hábil siguiente a la fecha de registro de parte de electrónico o la solicitante, en caso que no corresponda a día hábil:

Modalidad de petición	Termino
Denuncia (D)	15 días (evaluación) seis (06) meses (respuesta de fondo)
Queja ordinaria (QO)	15 días
Queja disciplinaria (QD)	15 días
Derecho de petición de reconocimiento de un derecho (RD)	15 días
Derecho de petición de resolución de situación jurídica(SJ)	15 días
Derecho de petición de servicio (SE)	15 días
Derecho de petición de información y documentos.(IN)	10 días
Derecho de petición de consultas (CO)	30 días
Derecho de petición de copias (CP)	10 días
Derecho de petición entre autoridades públicas (PA)	10 días
Traslado por no competencia(NC)	5 días
Reclamo(RE)	15 días
Defensoría del Pueblo	5 días según artículo 15 de la Ley 24 de 1992

La Corte Constitucional en Sentencia C-150 de 2015 al estudiar el término contemplado en la Ley 1557 de 2015 para dar respuesta de fondo a las denuncias señalo que los seis meses inicialmente establecidos, serian declarados exequibles, en el entendido de que "(i) este plazo no puede implicar, en ningún caso, la afectación de las garantías procesales establecidas en el proceso de responsabilidad fiscal y (ii) que la competencia de armonización atribuida al Contralor no podrá implicar, en ningún caso, la modificación de las etapas, términos y garantías previstos en el régimen legal establecido en la Ley 610 de 2000 o normas que la modifiquen".

De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, los anteriores términos podrán ser prorrogables por un término igual al inicialmente establecido. De acuerdo con la complejidad del asunto en relación con la denuncia, si bien el término es improrrogable, excepcionalmente y solo para brindar las garantías procesales requeridas, se estará a lo dispuesto en la Sentencia C-150 de 2015. La prórroga debe comunicarse al solicitante, antes de la fecha del vencimiento de los términos aquí señalados. Indicando la fecha de respuesta y las razones que la motivaron.

En caso de peticiones que sean necesario solicitar aclaración o ampliación, y para dar respuesta a este requerimiento, el ciudadano cuenta con los siguientes términos:

Modalidad	Termino
Solicitud de complementación o ampliación	Un mes
Solicitud de aclaración o corrección	10 días

Si transcurrido este plazo el ciudadano no ha ampliado o aclarado su solicitud, se entiende que ha desistido de ella y en consecuencia será archivada.

Trámite de los derechos de petición al interior de la Contraloría Distrital de Cartagena.

El trámite de los derechos de petición al interior de la Contraloría Distrital de Cartagena surte dos etapas. La primera de ellas se determina una respuesta de trámite inicial y la segunda de trámite de fondo. Las cuales se deben informar al peticionario.

03
AS

Respuesta de Tramite inicial

1 Artículo 14. Parágrafo. "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del termino 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"

Se entenderá por respuesta de trámite inicial la recepción de peticiones físicas, electrónicas allegadas a la Contraloría Distrital de Cartagena las cuales serán radicadas en la Coordinación de Participación Ciudadana, con el fin de ser evaluadas para determinar la competencia de fondo y ser asignadas o remitidas a la dependencia funcional interna o ente competente para su respuesta. Este trámite será puesto en conocimiento del peticionario o peticionaria.

El tramite inicial en la Contraloría Distrital de Cartagena se surte de manera conjunta entre Despacho del Contralor (a) y la Coordinación de Participación Ciudadana.

En desarrollo del trámite inicial, se surtirán las siguientes etapas: 1. Recepción y Registro de Peticiones. 2. Evaluación, Traslado, Asignación. 3. Respuesta y Archivo.

Etapas de recepción y registro de peticiones

Ingreso de las peticiones para radicado en la Coordinación de Participación Ciudadana.

Toda comunicación ciudadana debe ser remitida de manera inmediata a la Coordinación de Participación Ciudadana, quienes tienen la exclusividad en el trámite inicial de peticiones, en aquellos casos en que sean recibidas por una dependencia distinta a estas, deberán ser enviadas en forma inmediata a la dependencia antes mencionadas, con el fin de que estas sean codificadas y poder darle trámite.

Peticiones exceptuadas de ingreso a la Coordinación de Participación Ciudadana.

Estarán exceptuadas del ingreso a la Coordinación de Participación Ciudadana, las siguientes peticiones, las cuales deberán ser remitidas a las dependencias directamente competentes:

-Peticiónes relacionadas con indagaciones preliminares, procesos de responsabilidad fiscal, procesos de cobro coactivo y procesos administrativos sancionatorios, *en trámite* deben ser remitidas directamente a la Dependencia competente

-Peticiónes y comunicaciones relacionadas con procesos auditores en curso, las cuales deberán ser remitidas a la Dirección Técnica de Auditoría Fiscal

-Peticiónes y comunicaciones relacionadas con actuaciones disciplinarias de competencia de la Oficina de Control Disciplinario de la Contraloría Distrital de Cartagena, a la que deberán remitirse de manera directa.

-Peticiónes o requerimientos de autoridad judicial o administrativa relativas a procesos en contra de la Contraloría Distrital de Cartagena, que deberán ser remitidos a la Oficina Jurídica.

-Comunicaciones relacionadas con acciones de Tutela en contra de la Contraloría Distrital de Cartagena, que deberán ser remitidas a las dependencias competentes de atenderlas.

-Traslado de hallazgos de otras Entidades de control fiscal, que deberán direccionarse según la competencia funcional.

-Solicitudes de conciliación prejudicial, que deberán ser remitidos a la Oficina Jurídica de la entidad.

Observación. Una vez se realice la integración de aplicativos que capturan información de solicitudes que deben ser tramitadas en la Contraloría Distrital de Cartagena, el registro en cualquiera de los sistemas deberá automáticamente alimentar los demás.

Eventos especiales de registro.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, todas se registraran con un número único de radicado y se anexaran todos los documentos recibidos de los diferentes solicitantes. No obstante, deberá a cada uno dar respuesta a cada uno de los y las solicitantes.

Evaluación, Traslado y Asignación.

Con el fin de evaluar, trasladar y asignar las peticiones allegadas a la entidad, se analizaran los aspectos relacionados a continuación,

Competencia misional de la Contraloría Distrital de Cartagena.

La Contraloría Distrital de Cartagena es competente para dar respuesta a todas las solicitudes presentadas en relación con la vigilancia de la gestión fiscal a los recursos del orden distrital y de los particulares que manejen fondos y bienes del Distrito. Así como, todos aquellos asuntos cuya decisión le corresponda por mandato constitucional y legal.

Son asuntos de no competencia (NC) los siguientes:

-Solicitudes no relacionadas con el ejercicio del control fiscal y demás funciones de competencia de la Contraloría Distrital de Cartagena.

-Presuntos daños patrimoniales en entidades que no son objeto de control de la Contraloría Distrital de Cartagena de acuerdo con la Constitución, la ley, la jurisprudencia y las Resoluciones internas adoptadas.

-Presuntas faltas disciplinarias de servidores públicos y contratistas que no han tenido una relación legal, reglamentaria o contractual con la Contraloría Distrital de Cartagena.

-Presuntas conductas punibles de servidores públicos.

Competencia interna de las dependencias funcionales para dar respuesta de fondo.

El Coordinador (a) de Participación Ciudadana o funcionario evaluador o evaluadora, deberá asignar el derecho de petición a la dependencia de la Contraloría Distrital de Cartagena responsable de dar respuesta de fondo a la solicitud presentada por el ciudadano, de conformidad con las competencias dispuestas en el Decreto Ley 267 del 2000.

Se debe tener especial cuidado con la información que se radica en Participación Ciudadana, en relación con los datos del peticionario que manifiesta su voluntad de permanecer anónimo, a fin de no afectar su derecho a la intimidad de conformidad a lo dispuesto en la ley de Habeas Data.

Competencia mixta.

Se presentara el evento de competencia mixta, cuando el conocimiento de la petición radica en una dependencia de la Contraloría Distrital de Cartagena y en una o múltiples entidades externas.

Solicitudes que no cumplen con los elementos esenciales de las peticiones.

A La luz del párrafo 2 de La Ley 1437 de 2011, ninguna petición allegada a la Contraloría Distrital de Cartagena podrá ser rechazada por la insuficiencia de alguno de los elementos esenciales de las peticiones.

La petición se asignara para respuesta de fondo a la dependencia funcional correspondiente de la Contraloría Distrital de Cartagena, en la instancia competente.

Actuaciones a adelantar en los eventos de información insuficiente.

En el evento en que la petición no cuente con información clara de los hechos, que permita determinar su certeza, el origen de los recursos, el punto de control o el porcentaje de participación del Distrito, en la asignación de los recursos, datos necesarios para determinar la competencia misional o funcional, se debe adelantar uno de los siguientes tramites:

- Requerir información. Requerir a la entidad relacionada con el asunto de la solicitud, para que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento de la Contraloría Distrital de Cartagena, suministre la información necesaria para determinar la competencia y trámite de la solicitud ciudadana, al cabo del cual se deberá tomar una decisión sobre su trámite.
- Requerir ampliación al solicitante. En caso en que se advierta que la solicitud está incompleta, requerirá ampliación dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que la complete dentro de un (1) mes, prorrogable por un término igual.
- Requerir aclaración de la solicitud. 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 dentro de dicho plazo, se archivara la petición.

En consecuencia, se suspenderán los términos de brindar respuesta al peticionario, los cuales se reanudarán una vez se reciba la información de la entidad requerida, la ampliación o aclaración de información por parte del solicitante.

Peticiones irrespetuosas

De conformidad con la ley, toda petición debe ser respetuosa, so pena de rechazo.

Peticiones reiterativas

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Contraloría Distrital de Cartagena podrá remitirse a las respuestas anteriores.

057 

Peticiones verbales.

Cuando una petición se presenta verbalmente se deberá efectuarse en la Coordinación de Participación de tal manera que, sea posible informar al ciudadano de manera inmediata el código bajo el cual fue ingresado el asunto.

Solicitudes anónimas

Son anónimas las solicitudes presentadas ante la Contraloría Distrital de Cartagena que carecen de todos los elementos para la identificación del peticionario, evento en el cual su trámite se atenderá los siguientes lineamientos:

En el evento que la petición no contenga ningún dato de contacto, el nombre o el teléfono del peticionario, las respuestas de trámite y de fondo serán notificadas por aviso.

Se publicara copia íntegra de la respuesta en la página electrónica o en un lugar de acceso público de la Contraloría Distrital de Cartagena, según el medio de llegada del requerimiento, por el término de (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerara surtida al finalizar el día del retiro.

O dada las excepciones de información o documentos reservados y la protección que debe darse a los peticionarios, para el caso de las denuncias, se publicaran en página web o cartelera solamente informes sucintos, que reporten los hechos y resultados de la evaluación efectuada por la Contraloría Distrital de Cartagena, de acuerdo con el formato que se adopte para tal fin. Igual procedimiento se implementara para las respuestas de trámite de denuncias presentadas por peticionarios con dirección desconocida.

Etapa de respuesta y archivo.

Una vez realizada la asignación y evaluación para el trámite, y previa comunicación al ciudadano en todo caso, procederá el archivo al finalizar el trámite inicial para aquellos derechos de petición recibidos en la Contraloría Distrital de Cartagena, en los siguientes casos:

Cuando la petición no es de competencia de la Contraloría Distrital de Cartagena y se traslada a otras autoridades.

Cuando el peticionario dirigió su comunicación acertadamente al ente competente y la copio a la Contraloría Distrital de Cartagena; en este caso, se realizara 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 la entidad requerida 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 presente en el término legal previsto, la ampliación o complementación de información solicitada a una petición incompleta u oscura.

-Cuando el peticionario no corrija o no aclare su petición de acuerdo con la solicitud de la Contraloría Distrital de Cartagena.

-Cuando la petición es clasificada como insumo.

Si una solicitud ciudadana anónima no cumple con los requisitos de modo, tiempo y lugar, pero ha sido registrada en la Coordinación de Participación Ciudadana o en la página web de la entidad, se continuara su trámite a seguir se debe proceder a "Archivar". Esta solicitud no tendrá oficio de respuesta de trámite ni de fondo, pero deberá realizarse un acta de cierre de archivo.

Formas de notificación del archivo.

Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificaran personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. En la diligencia de notificación, se entregara al interesado copia íntegra, autentica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas también podrá efectuarse mediante medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviara una citación a la dirección, al número de fax o al 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 siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejara constancia en el expediente. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la citación se publicara en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Notificación por aviso. Si no pudiese hacerse la notificación personal, al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se

remitirá a la dirección, al número de fax o al 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 la hora del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerara surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicara en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de Contraloría Distrital de Cartagena, por el termino de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerara surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Una vez ejecutoriado el auto de archive, se escanea e ingresa a la página web de la entidad con sus respectivas constancias secretariales (notificación personal, o fijación y des fijación y Constancia de ejecutoria.

A continuación, se presenta en forma detallada el trámite interno que la Contraloría Distrital de Cartagena deberá adelantar durante el trámite inicial, según el tipo de derecho de petición y de acuerdo con las funciones y competencias señaladas en el Decreto Ley 267 de 2000 y demás normas internas.

Actividades desarrolladas en la Coordinación Participación Ciudadana manera conjunta con el funcionario de Archivo y Correspondencia, en el desarrollo del trámite inicial.

RESPONSABLE MEDIO DE VERIFICACION

El funcionario encargado de Archivo y correspondencia es responsable de Recibir y registrar en el Sistema de Correspondencia de la entidad, las peticiones que sean presentadas por la ciudadanía.

Efectuado el registro, el asunto se remite al Despacho del Contralor (a). Luego será remitida para su registro y asignación en la Coordinación de Participación Ciudadana.

En el evento en que la petición se reciba por medios electrónicos, la fecha y hora de radicación serán los registrados en el medio por el cual se han recibido, los documentos, así como el número y clase de documentos recibidos. A fin de garantizar el derecho a la igualdad, las peticiones se tramitaran en orden de llegada, salvo aquellos derechos de atención prioritaria o preferencial.

Comunicaciones de traslado a la entidad competente o al ciudadano

1. Verificar la congruencia y coherencia del proceder definido en la etapa de evaluación, con los criterios de evaluación.

En el evento de presentarse controversia frente a la petición con las dependencias responsables de su trámite, será dirimida por el Contralor Distrital (a)

2. Trasladar el derecho de petición a la dependencia competente para dar respuesta en la entidad. Suscribir los autos de archivo de la petición, los oficios de trámite o fondo para el solicitante así como los traslados. Autorizador Participación Ciudadana / Presidente de la Colegiatura Registro en SIPAR de la Decisión de autorización

Gestión de correspondencia de salida

En el evento en que no se tenga dirección de correspondencia física o electrónica del ciudadano, se procede a notificar la respuesta por aviso de conformidad con 10 establecido en el art 69 de la Ley 1437 de 2011. Además, debe publicarse copia Íntegra de la misma en la página web o en lugar visible de la Contraloría Distrital de Cartagena, de acuerdo al medio de ligada del requerimiento, por un término de cinco (5) días, con la advertencia que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Cuando se presente devolución de la correspondencia y no sea posible contactarse con el solicitante para requerir nuevos datos de contacto, esta será publicada en cartelera o en página web, de acuerdo al medio de llegada del requerimiento.

Igualmente, el registro de correspondencia devuelta se consignara en el expediente de la petición, con la documentación adjunta.

Finalmente, y en caso de ya haberse dado respuesta de fondo por parte la dependencia de la Contraloría Distrital de Cartagena a cargo de la atención de la solicitud, se evitara volver a realizar el envío del documento de trámite devuelto.

Archivo por desistimiento

Vencidos los términos de la solicitud de ampliación o complementación y no se presenta respuesta por parte del solicitante se procede a realizar el auto de archive, pues se entiende desistida la petición de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.

Tramite de fondo

Se entenderá por trámite de fondo las actuaciones que se deben adelantar por parte de todas las dependencias de la Contraloría Distrital de Cartagena, para dar

respuesta de fondo a las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta los elementos esenciales del núcleo del derecho de petición.

El trámite de fondo se realiza de manera diferenciada, toda vez que las denuncias deben ser adelantadas en Control Fiscal Micro, Auditorias Express, Auditoria Especiales y por tanto registradas en la Coordinación de Participación Ciudadana para luego ser trasladada a la Dirección Técnica de Auditoria Fiscal. Pero el trámite de los demás derechos de petición, se realizan en cada dependencia competente, dentro de los términos legales previstos.

Se debe tener especial cuidado con respuesta de fondo en relación con los datos del peticionario que manifiesta su voluntad de permanecer anónimo, a fin de no afectar su derecho a la intimidad de conformidad a lo dispuesto en la ley de Habeas Data.

A continuación se presentan los diferentes flujos de actividades realizadas por los funcionarios de la Contraloría Distrital de Cartagena para el trámite de fondo.

Actividades realizadas por las dependencias de La Contraloría Distrital de Cartagena responsables de la atención de fonda de una denuncia,

1. Definición del trámite: Una vez recibido el derecho de petición- denuncia remitido por la Coordinación de Participación Ciudadana, se debe proceder a analizar y definir el trámite pertinente, en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes, haciendo el respectivo registro.

Modalidades de decisión:

Atender en alguna de las modalidades de actuación de vigilancia y control fiscal previstas.

Incorporar a Proceso Auditor en curso, Incorporar a Auditoria no planificada en curso, Incorporar a Actuación Especiales en curso, Incorporar a Atención de Denuncias en curso, Tramitar como nueva auditoría no planificada. Tramitar como nueva Actuación Especial. Tramitar como nueva Atención de Denuncia.

Traslado adicional: Cuando otra dependencia o Entidad deba adelantar el trámite a la denuncia y no fue efectuado el traslado desde Participación Ciudadana, este debe registrarse y realizarse en su registro.

Traslado por competencia: En la circunstancia que la dependencia no tenga la competencia para atender el asunto de la denuncia, se debe efectuar de manera inmediata el traslado a la instancia o entidad correspondiente, el cual debe ser informado al ciudadano.

Acumulación de Denuncia Por el mismo hecho: Si en el momento del recibo de la denuncia, se está dando trámite a otra denuncia con los mismos hechos denunciados, procede la acumulación del trámite. Si el denunciante es diferente debe proyectarse respuesta de fondo a cada uno de forma independiente.

Requerimiento de información al ciudadano: Requerir al denunciante para complementar la comunicación en el plazo de un mes; siendo suspendido los términos para resolver, y reanudados con la contestación del denunciante. (Esta actuación se diferencia de la solicitud de ampliación de la denuncia realizada en la Coordinación de Participación Ciudadana, de acuerdo con lo establecido en el inciso 2 del artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Responder y archivar: En el evento que la denuncia no requiera trámite se debe responder de fondo y enviar la comunicación al denunciante y se procede a su archivo.

Atención de la denuncia

Atención inicial y recaudo de prueba se harán en la Dirección Técnica de Auditoría Fiscal realizara el análisis de la petición y solicitara las pruebas que considere pertinentes, realizando la respectiva asignación de trabajo en cualquiera de las modalidades de Auditorías.

Asignación de la denuncia para trámite

Una vez trasladada la denuncia a la Dirección Técnica de Auditoría Fiscal, se debe asignar la misma, en un término máximo de tres (3) día hábiles, al funcionario que debe adelantar las respectivas actuaciones de control fiscal.

Respuesta de tramite al ciudadano

Proyectar respuesta de tramite al ciudadano antes del vencimiento de los quince (15) días hábiles dispuestos en el parágrafo 1 del artículo 70 de la ley 1757 de 2015 informándolo mediante que modalidad se atenderá la denuncia.

Documentación de actividades

Elaboración de un plan de trabajo y registro en el sistema de información, de las actividades que de acuerdo con los objetivos y términos establecidos en la Asignación de Trabajo, por parte del Director Técnico de Auditoría, se adelantan en la Atención de la Denuncia.

Desarrollo del Plan de Trabajo Las observaciones con posible alcance fiscal, penal, o disciplinario se darán a conocer al sujeto auditado, para que ejerza el

derecho a la contradicción dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la comunicación.

Si producto de la validación de la respuesta del sujeto objeto de la denuncia, se mantienen los hallazgos con incidencias, deberán realizarse los traslados respectivos de manera simultánea, con la respuesta de fondo al denunciante.

Elaboración de Proyecto de respuesta de fondo. Elaborar el proyecto de respuesta de fondo para el solicitante o el informe borrador con el resultado de la evaluación, en caso de las denuncias tramitadas de oficio, teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

- Describir de forma clara los hechos identificados como objeto de la denuncia.
- Las actuaciones realizadas en desarrollo de la denuncia.
- En un capítulo de resultados, indicar si se determinaron hallazgos, si fue objeto de beneficios de insumos de otras auditorias o para Estudios Sectoriales. El termino para presentar el proyecto de respuesta de fonda debe ser, de por lo menos diez (10) días hábiles previo al vencimiento del termino de respuesta de fondo.

Aprobación de firma de la Respuesta de fondo Una vez surtido el proceso de validación del documento de respuesta de fondo, se aprueba verificando su calidad y que esta sea suficiente, efectiva y congruente con los hechos objeto de la denuncia. Esta actividad estará a Cargo del Director Técnico de Auditoria, Para la firma del documento físico, se dispone de un término máximo de cinco (05) días hábiles.

Si como resultado del seguimiento realizado a la denuncia se obtiene(n) hallazgo(s) administrativo(s), la entidad deberá incluirlo(s) en el plan de mejoramiento que se encuentre vigente.

Envío de respuesta de fondo al denunciante Remitir la respuesta de fondo de la denuncia a la Coordinación de Participación Ciudadana, para el respectivo envío al denunciante, mediante el sistema de correspondencia contratado por la entidad. No obstante, se priorizara la remisión de la misma, a la dirección de correo electrónico, si así lo registro en su denuncia.

Registro de respuesta de fondo y Archivo. Posterior al cierre de la atención de la denuncia en el Dirección Técnica de Auditoria, se debe proceder a efectuar el registro de archivo de la denuncia en la Coordinación de Participación Ciudadana

adjuntando el documento de respuesta de fondo, con su radicado de envío. Si la denuncia tramitada correspondió a aquellas que se realizaron de oficio, se

procederá a subir en la página web de la entidad, el respectivo informe final de la actuación adelantada.

RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCION DE SITUACION JURIDICA, SERVICIO, INFORMACION, COPIAS, CONSULTA, RECLAMO, SUGERENCIA.

Definición del trámite Una vez recibido el derecho de petición remitido por el Despacho del Contralor(a), se debe proceder a analizar y definir el trámite pertinente, en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes, haciendo su respectiva radicación.

DEFINICION DEL TRÁMITE:

Para el trámite de los derechos de petición relacionados en el presente numeral se pueden tomar las siguientes decisiones:

Cambio de Clasificación: En el evento, que del análisis efectuado, se determine que la solicitud debe ser reclasificada, se debe hacer de manera inmediata, enviando el requerimiento a la Coordinación de Participación Ciudadana con la información requerida para realizar el cambio, en cuyo evento se requiere que los datos necesarios se tomen de la evaluación según la nueva clasificación.

Asignación a Funcionario: Designar el funcionario responsable para que dentro de los términos de ley establecida, se emita la respuesta de fondo al peticionario.

Requerir ampliación: En caso de que se requiera aclaración de la solicitud, se puede requerir al solicitante para complementar la comunicación en el plazo de Un (1) mes, siendo suspendidos los términos para resolver, y reanudados con la contestación del peticionario.

Traslado por competencia: En el caso que la dependencia no tenga la competencia para atender el asunto del derecho de petición, se debe efectuar de manera inmediata el traslado a la dependencia o entidad respectiva.

Acumulación: Si en el momento del recibo del derecho de petición, se está dando trámite a otra solicitud relacionada procede la acumulación del trámite. Si el solicitante es diferente debe proyectarse respuesta de fondo a cada uno de forma independiente.

Responder y archivar: En caso que el derecho de petición no requiera trámite y pueda ser respondida de fondo sin asignar a funcionario, se envía comunicación al solicitante y se archiva desde la Coordinación de Participación Ciudadana.

Derecho de petición de Copias: Cuando sea rechazada la petición de copias de documentos por tener carácter de reservados, la respuesta debe ser motivada y se notifica al peticionario. Contra esta decisión no procede recurso alguno.

Registro de Actuación de avance En el evento que no se pueda dar respuesta de fondo al ciudadano dentro de términos, es obligatorio el envío de comunicación al peticionario informando de la nueva fecha de respuesta. La cual no puede exceder del doble del término.

La información, de la prórroga debe ser enviada a la Coordinación de Participación Ciudadana para ser registrada y archivada en el expediente de la *petición* con la justificación respectiva, adjuntando el oficio de comunicación al ciudadano.

Elaboración Proyecto de respuesta de fondo y entrega para a probación Proyectar la respuesta de fondo al solicitante en forma inmediata y remitir el proyecto al directivo responsable para su aprobación. El término para presentar el proyecto de respuesta de fonda debe ser por 10 menos cinco (5) días antes que se venza el término de respuesta de fondo.

Aprobación y firma de la respuesta de fondo Evaluar la calidad y que la misma sea suficiente, efectiva y congruente y los requisitos de la respuesta de fondo. Si se está de acuerdo se suscribe el proyecto de respuesta de fonda para 10 cual dispone de un término máximo de tres (3) días.

Envío de respuesta de fonda al ciudadano Remitir la respuesta de fonda al empresa de correspondencia contratada por la entidad para su envío al peticionario o por vía correo electrónico.

Registro de actuación de fonda y archivo. Enviar la respuesta de fonda dada al peticionario y, adjuntar el respectivo soporte de envío a la Coordinación de Participación Ciudadana para realizar el archivo de la misma.

ACTIVIDADES DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO

El artículo 56 del Decreto Ley 267 del 2000, prescribe como una de las funciones de la Oficina de Atención Ciudadana, "hacer seguimiento" a las denuncias ciudadanas relativas al ejercicio de la vigilancia fiscal.

La existencia de los mecanismos señalados no constituye un impedimento para la implementación a futuro de formas de seguimiento distintas a las aquí desarrolladas.

A continuación se relacionan las actividades de control frente a los riesgos que puedan afectar el logro del objetivo del Procedimiento para la Atención, Trámite y

03 6

Seguimiento a los Derechos de Petición en la Contraloría Distrital de Cartagena, las cuales deberán cumplirse en los puntos de control que corresponda.

Actividades de Control del Procedimiento Y Actividades de Control Responsable Registro

-Recibir y registrar en el Sistema de Gestión documental de la entidad – las peticiones que sean presentadas por la ciudadanía para todos los efectos legales del cumplimiento de términos - Radiador de Correspondencia. Numero de radicado.

-Registrar la solicitud en la Coordinación de Participación Ciudadana de la Contraloría Distrital de Cartagena por parte del funcionario asignado a la Coordinación de Participación Ciudadana.

Digitalizar y cargar en la matriz de seguimiento de denuncias, los oficios de tramite inicial, e ingresar el registro de radicado y fecha de los mismos.

Funcionario asignado a la Coordinación de Participación Ciudadana Registrar el archivo de la denuncia en la Coordinación de Participación Ciudadana adjuntando el documento de respuesta de fondo, debidamente radicado en el sistema de correspondencia.

Adicionalmente, y como actividades de control y seguimiento del procedimiento, se adelantaran las expuestas a continuación,

Informe de Supervisión

El Informe de Supervisión es una herramienta de autocontrol en cada dependencia en particular y en la Coordinación de Participación Ciudadana en general, a fin de revisar las actuaciones que están pendientes de trámite, así como revisar las actuaciones que están a próximas a venir o que ya se vencieron, a fin de tomar las decisiones administrativas que correspondan.

La no entrega, del informe diligenciado dentro del término, así como el vencimiento de términos en la atención de los derechos de petición sin justa causa, serán discutidos en Comité de Denuncias y Peticiones de la Coordinación de Participación Ciudadana, instancia que valorara y decidirá las acciones que se adopten sobre el particular.

Actividades desarrolladas en el seguimiento al proceso, a través del

INFORME DE SUPERVISION

ACTIVIDAD PRESCRIPCION RESPONSABLE REGISTRO

1. **Solicitud del informe de seguimiento** La Coordinación de Participación Ciudadana Participación solicitará de manera bimensual el informe de

07 

Estado de las denuncias a cada una de las dependencias responsables de su trámite.

2. **Remitir informe de seguimiento** Las dependencias responsables del trámite de las denuncias deberán remitir a la a la Coordinación de Participación Ciudadana el insumo para el Informe de Supervisión Remitir el segundo (2) día hábil de cada dos (2) mes. El insumo del informe de Supervisión, por correo electrónico y en medio físico.
3. **Diligenciamiento del Informe de Supervisión** Verificar y registrar las observaciones sobre el listado de derechos de las denuncias pendientes por tramitar en las dependencias responsables, identificando las causas del incumplimiento si las hubiere. Actualizar en el sistema, los registros pendientes de acuerdo al trámite adelantado. Funcionario Participación Ciudadana informe de Supervisión diligenciado
4. **Remisión del informe de Supervisión** Una vez consolidado el informe, se deberá remitir en formato Excel, por correo electrónico y en medio físico a la Coordinación de Participación Ciudadana.
5. **Revisión del informe** La a la **Coordinación de Participación Ciudadana** analizaran los resultados del informe de supervisión y del consolidado de las peticiones y denuncias el fin de adoptar los correctivos correspondientes.

Observatorio

El Observatorio es una herramienta de control que realiza cada dependencia en particular y la a la Coordinación de Participación Ciudadana en general, a fin de revisar el estado de trámite de los derechos de petición que se reportan activos en cada dependencia y proceder a realizar compromiso de actuaciones para evitar el vencimiento de los términos de los derechos de petición.

Actividades desarrolladas en el seguimiento al proceso, a través del OBSERVATORIO

Generar reporte para realizar observatorio La Coordinación de Participación Ciudadana deberá Generar el tercer (3) día hábil de los meses de febrero, mayo,

agosto y noviembre, el reporte de los derechos de petición trasladados a las dependencias competentes, que aún se encuentren activos y con términos vencidos a la fecha.

Insumo Informe de observatorio La Coordinación de Participación Ciudadana remitirá el reporte para realizar observatorio vía correo electrónico, a las

dependencias responsables, el tercer día hábil de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre de cada vigencia.

Verificar, Registrar y realizar seguimiento de los compromisos adquiridos tomando como base el listado remitido, las dependencias encargadas del trámite de las peticiones, verificarán, registrarán y realizarán seguimiento de los compromisos adquiridos en el trimestre anterior, sobre el estado de los derechos de petición y denuncias que se encuentren activos y actualizar la información sobre su avance o finalización, identificando con precisión las causas, en el evento de incumplimiento de compromisos anteriores ..

Acta de observatorio formato aprobado Asumir nuevos compromisos por parte de los Directivos, Coordinadores y Profesionales responsables de la atención de los derechos de petición apoyo de Grupo de Participación Ciudadana.

Remisión del acta

Cada de Directivo, remitirá por correo electrónico y medio físico a la Coordinación Participación Ciudadana, el acta de observatorio debidamente diligenciada y firmada por los intervinientes a más tardar el último día hábil del mes de realización.

El acta se remitirá escaneado en formato pdf a la Coordinación de Participación Ciudadana, con el anexo de derechos de petición y denuncias en Excel.

Generación del informe de observatorio consolidado Consolidar los informes de observatorio, por parte de la Coordinación de Participación Ciudadana.

Además, se consolidan las causas relacionadas, identificación de puntos críticos y establecimientos de propuesta de mejora.

Presentación al Comité de Peticiones y denuncias de la Coordinación de Participación Ciudadana. Presentación de resultados del Informe de observatorio consolidado para adoptar los correctivos necesarios.

Director de Socialización del Informe de observatorio consolidado Las decisiones adoptadas por el Comité de Peticiones y Denuncias de la Coordinación Participación Ciudadana se remitirán en a los responsables del proceso de atención de peticiones y denuncias.

RIESGOS Y CONTROLES DEL PROCESO

A continuación se relacionan los riesgos que podrán afectar el logro del objetivo del proceso de Control Fiscal Participativo y los respectivos controles aquí establecidos, entendidos como las acciones o medidas preventivas.

RIESGOS CONTROLES

Incumplir los términos legales para la atención y trámite de los derechos de petición.
Aplicación del Procedimiento para la atención, trámite y generar respuestas que no sean coherentes,

Promover y fortalecer la participación ciudadana para la vigilancia de la Gestión Fiscal congruentes, efectivas y completas, y por tanto afectaran el derecho fundamental de petición.

Desconocer la importancia de la participación ciudadana como ejercicio democrático en el control fiscal.

Seguimiento a los derechos de petición en la Contraloría Distrital de Cartagena.

1. CONTROL DE CAMBIOS

DOCUMENTOS DEROGADOS CODIGO GENERAL DEL CAMBIO FECHA DESCRIPCION

Procedimiento de Atención de Derechos de Petición y Otras Solicitudes en la Contraloría Distrital de Cartagena en cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

2. **VIGENCIA.** Este procedimiento entra en vigencia a partir de la fecha de la comunicación a todos los funcionarios de la Contraloría Distrital de Cartagena y su aplicación opera para lo que se encuentra en trámite.
3. **DEROGATORIA.** Este documento deroga los anteriores que le sean contrarios en su contenido y forma.

COMUNIQUESE PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Cartagena d Indias D.T y C quince (15) de diciembre de 2017

FREDDY QUINTERO MORALES

Contralor Distrital de Cartagena de Indias (E)

Revisó: Cristina Mendoza Buelvas

Proyectó: Eric Nicolás Reyes Ravelo