

Despacho del Contralor

RESOLUCIÓN No. **379 -** **20 DIC.** 2017

"Por la cual se adopta la Tercera Versión del Procedimiento general de proceso de Control Fiscal Participativo de la Contraloría Distrital de Cartagena"

EL CONTRALOR DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.

En ejercicio de sus atribuciones y Constitucionales, Legales y Reglamentarias en especial las conferidas por la Ley 136 de 1994, la Ley 42 de 1993 y el Acuerdo 011 de 2005

CONSIDERANDO:

Que la Ley 136 de 1994, en su Artículo 155 establece: "...las contralorías distritales y municipales son entidades de carácter técnico, dotadas de autonomía administrativa y presupuestal. En ningún caso podrán realizar funciones administrativas distintas a las inherentes a su propia organización..."

Que el Decreto Nacional 2145 de 1999, establece en su Artículo 13 que es responsabilidad de todos los niveles y áreas de la organización en ejercicio del autocontrol, documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos y validarlos constantemente con el propósito de realizar los ajustes y actualizaciones necesarias, de tal manera que sean el soporte orientador fundamental, no sólo para el cumplimiento de las funciones asignadas, sino para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos tanto en el Plan Estratégico Corporativo como en los Planes de Acción.

Que el Decreto 1499 de 2017, establece la obligatoriedad de poner en funcionamiento el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público, y en otras entidades prestadoras de servicios.

Que mediante Acuerdo 011 de 2005 del Concejo Distrital de Cartagena estable en su Artículo Primero, el Sistema de Gestión de Calidad en la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, mediante la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras del Servicio, como una herramienta de gestión sistemática y transparente, con enfoque en el nuevo Modelo Operativo por Procesos, de manera tal, que permitan dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

Que el Decreto 943 del 14 de mayo de 2014, "Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano" MECI 1000:2014, proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es

"CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, Calle 30 N.19A-09. Casa Moraima Avenida Lequerica Camino arriba

Celular : 3013059287

contraloria@contraloriadecartagena.gov.co www.contraloriadecartagena.gov.co

379 - 20 DIC. 2017

orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado.

Que en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 130, establece: Metodología para el Proceso Auditor en el nivel territorial. La Contraloría General de la Republica, con la participación de representantes de las Contralorías Territoriales a través del Sistema Nacional de Control Fiscal- Sinacof, facilitará a las Contralorías Departamentales, Distritales y Municipales una versión adaptada a las necesidades y requerimientos propios del ejercicio de la función de Control Fiscal en el nivel territorial de la metodología para el proceso auditor, se encargara de su actualización y apoyara a dicha entidades en el proceso de capacitación en el conocimiento y manejo de esta herramienta. La auditoría General de la Republica verificara el cumplimiento de este mandato legal.

Que la Contraloría General de la República a través del Sistema Nacional de Control Fiscal "SINACOF" con el fin de dar cumplimiento al artículo 130 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, implemento una metodología de Control Fiscal en el nivel territorial, brindando así una mayor efectividad y oportunidad en logro de los resultados que genera el Proceso Auditor.

Que dicha metodología es un instrumento de apoyo a la gestión institucional de las Contralorías Territoriales, que ha sido diseñado para facilitar el ejercicio del Procesos Auditor, mediante la aplicación articulada y simultanea de los sistemas de Control Fiscal definidos en la Ley 42 de 1993, con el propósito de evaluar la gestión fiscal, el logro de los resultados y la efectividad de sus impactos.

Que se hace necesario implementar la nueva Guía de Auditoria Territorial (GAT) y por tanto derogar la Resolución No.123 de 7 de julio de 2008; por la cual se adaptó y adoptó la metodología para el Proceso Auditor en la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias-Guía de Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral-Audite en su versión 3.0.

Que la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, mediante Resolución 027 del 28 de enero de 2013, adoptó la Guía de Auditoria Territorial

Que se hace necesario ajustar los procedimientos de la entidad, de conformidad con las exigencias de calidad y control, conforme lo señala el Decreto 1499 de 2017, y el Decreto 943 del 14 de mayo de 2014.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adopta la Tercera Versión del Proceso de Control Fiscal Participativo, como se describe a continuación:

"CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, Calle 30 N.19A-09. Casa Moraima Avenida Lequerica Camino arriba

Celular : 3013059287

contraloria@contraloriadecartagena.gov.co www.contraloriadecartagena.gov.co

379 - 20 DIC. 2017

CONTRALORÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO

ADOPTADO MEDIANTE RESOLUCIÓN Nro.

RESPONSABLE: CONTRALOR DISTRITAL

VERSIÓN
4.0

CÓDIGO: H-01



CONTRALORIA

DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

CONTRALORIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS
MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

379 - 20 DIC. 2017

COMPONENTE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
ELEMENTO	MODELO DE OPERACIÓN
FORMATO	IDENTIFICACIÓN ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS
PROCESO	CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO
OBJETIVO	Ejecutar actividades que promuevan e incrementen los niveles de control social en la gestión pública por parte de la comunidad, atender y dar respuesta a las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos presentados por la ciudadanía o sujetos de control.

ACTIVIDADES		OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
P	PLANEAR EL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	Diagnosticar las necesidades de la comunidad a fin de planear capacitaciones y asesorías, que promuevan el ejercicio del control social en la gestión pública; además de analizar y radicar el contenido de las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.	Profesional Especializado.
H	EJECUTAR EL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	Ejecutar las capacitaciones y asesorías programadas y tramitar, dar respuesta o trasladar las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos al área o entidad competente.	Funcionarios de Participación Ciudadana.
V	HACER SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO.	Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Acción del Control Fiscal Participativo y evaluar el tiempo de atención y respuesta a las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos. La oportunidad en la atención de las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.	Profesional Especializado
A	MEJORAR EL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	Mejorar permanentemente la calidad de las capacitaciones y asesorías a la comunidad e implementar acciones que permitan una óptima atención al ciudadano.	Funcionarios de Participación Ciudadana.

Elaborado por: Cristina Mendoza Buelvas. - Profesional Especializado

Fecha: 27 de septiembre de 2017

Revisado por: Nicolás Martínez Grau-Profesional Especializado

Fecha: 27 de septiembre de 2017

Aprobado por: Freddy Quintero Morales Contralor Distrital de Cartagena (E)

Fecha: 20 de diciembre de 2017

"CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"
Pie de la Popa, Calle 30 N.19A-09. Casa Moraima Avenida Lequerica Camino arriba
Celular : 3013059287
contraloria@contraloriadecartagena.gov.co www.contraloriadecartagena.gov.co

COMPONENTE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
ELEMENTO	MODELO DE OPERACIÓN
FORMATO	IDENTIFICACIÓN ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS
PROCESO	CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO
OBJETIVO	Ejecutar actividades que promuevan e incrementen los niveles de control social en la gestión pública por parte de la comunidad, atender y dar respuesta a las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos presentados por la ciudadanía o sujetos de control.

ACTIVIDADES		OBJETIVO	CARGO RESPONSABLE
P	PLANEAR EL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	Diagnosticar las necesidades de la comunidad a fin de planear capacitaciones y asesorías, que promuevan el ejercicio del control social en la gestión pública; además de analizar y radicar el contenido de las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.	Profesional Especializado.
H	EJECUTAR EL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	Ejecutar las capacitaciones y asesorías programadas y tramitar, dar respuesta o trasladar las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos al área o entidad competente.	Funcionarios de Participación Ciudadana.
V	HACER SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO.	Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Acción del Control Fiscal Participativo y evaluar el tiempo de atención y respuesta a las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos. La oportunidad en la atención de las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos.	Profesional Especializado
A	MEJORAR EL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	Mejorar permanentemente la calidad de las capacitaciones y asesorías a la comunidad e implementar acciones que permitan una óptima atención al ciudadano.	Funcionarios de Participación Ciudadana.
Elaborado por: Cristina Mendoza Buelvas. - Profesional Especializado			Fecha: 27 de septiembre de 2017
Revisado por: Nicolás Martínez Grau-Profesional Especializado			Fecha: 27 de septiembre de 2017
Aprobado por: Freddy Quintero Morales Contralor Distrital de Cartagena (E)			Fecha: 20 de diciembre de 2017

COMPONENTE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
ELEMENTO	MODELO DE OPERACIÓN		
FORMATO	DETERMINACIÓN PRODUCTOS, CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS- PROCESOS		
PROCESO	CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	CÓDIGO:	H01

PRODUCTO O SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS (INTERNOS Y EXTERNOS)
Plan de Acción del Control Fiscal Participativo.	Diagnosticado y específico.	Comunidad en general y Órganos de control
Capacitación presencial.	Oportuna, conveniente y dirigida.	Veedores ciudadanos, líderes cívicos, grupos juveniles, servidores públicos, sujetos de control, comunidad en general.
Veedurías ciudadanas organizadas, cualificadas y asesoradas	Oportuna, objetiva y legalizada.	Veedores ciudadanos, líderes cívicos, grupos juveniles, servidores públicos, sujetos de control, comunidad en general.
Audiencias	Oportuno, conveniente.	Veedores ciudadanos, líderes cívicos, grupos juveniles, servidores públicos, sujetos de control, comunidad en general.
Respuesta a las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos	Oportuna, objetiva, de calidad, clara.	Ciudadanos, veedores ciudadanos, Sujetos de control y procesos de la Contraloría Distrital.
Elaborado por: Cristina Mendoza Buelvas. - Profesional Especializado		Fecha: 27 de septiembre de 2017
Revisado por: Nicolás Martínez Grau-Profesional Especializado		Fecha: 27 de septiembre de 2017
Aprobado por: Freddy Quintero Morales-Contralor Distrital de Cartagena (E)		Fecha: 20 de diciembre de 2017

COMPONENTE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
ELEMENTO	MODELO DE OPERACIÓN		
FORMATO	DETERMINACIÓN INSUMOS Y PROVEEDORES PROCESO		
PROCESO	CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	CÓDIGO:	H01
INSUMO		CARACTERÍSTICAS DEL INSUMO	PROVEEDORES
Requerimientos del entorno local en cuanto a capacitación, promoción del control social (fortalecimiento, apoyo y asesoría a los veedores ciudadanos), formación para la participación ciudadana		Claras, precisas y oportunas. Solicitud escrita, especificando entidad o grupo que solicita el servicio, los temas de capacitación, el número de personas a capacitar, dirección, teléfono y correo electrónico, si se dispone del mismo	Comunidad en general y sujetos de control
Informes sobre la medición del nivel de satisfacción de los clientes de capacitación externa y veedurías ciudadanas		Oportunidad y Veracidad	Proceso de Mejoramiento Institucional
Solicitudes de Asesorías o acompañamiento a veedores ciudadanos y sociedad civil en general.		Solicitud escrita, especificando grupo que solicita el servicio.	Comunidad en general
Quejas, denuncias, sugerencias y reclamos		Personal, telefónico, correo, e-mail, pagina WEB. Debe contener la caracterización de la solicitud o queja, nombre del usuario, domicilio, teléfono, identificación personal o jurídica.	Comunidad y procesos de la Contraloría Distrital.
Elaborado por: Cristina Mendoza Buelvas. - Profesional Especializado			Fecha: 27 de septiembre de 2017
Revisado por: Nicolás Martínez Grau-Profesional Especializado			Fecha: 27 de septiembre de 2017
Aprobado por: Freddy Quintero Morales Contralor Distrital de Cartagena (E)			Fecha: 20 de diciembre de 2017

"CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, Calle 30 N.19A-09. Casa Moraima Avenida Lequerica Camino arriba

Celular : 3013059287

contraloria@contraloriadecartagena.gov.co www.contraloriadecartagena.gov.co

INSUMO	CARACTERÍSTICAS DEL INSUMO	PROVEEDORES
externa y veedurías ciudadanas		
Solicitudes de Asesorías o acompañamiento a veedores ciudadanos y sociedad civil en general.	Solicitud escrita, especificando grupo que solicita el servicio.	Comunidad en general
Quejas, denuncias, sugerencias y reclamos	Personal, telefónico, correo, e-mail, pagina WEB. Debe contener la caracterización de la solicitud o queja, nombre del usuario, domicilio, teléfono, identificación personal o jurídica.	Comunidad y procesos de la Contraloría Distrital.
Elaborado por: Cristina Mendoza Buelvas. - Profesional Especializado		Fecha: 27 de septiembre de 2017
Revisado por: Nicolás Martínez Grau-Profesional Especializado		Fecha: 27 de septiembre de 2017
Aprobado por: Freddy Quintero Morales Contralor Distrital de Cartagena (E)		Fecha: 20 de diciembre de 2017

ORIGINAL

"CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, Calle 30 N.19A-09. Casa Moraima Avenida Lequerica Camino arriba

Celular : 3013059287

contraloria@contraloriadecartagena.gov.co www.contraloriadecartagena.gov.co

379 - 20 DIC. 2017

COMPONENTE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
ELEMENTO	MODELO DE OPERACIÓN			
FORMATO	DOCUMENTACIÓN PROCESOS			
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD (Líder)	PROFESIONAL ESPECIALIZADO			
PROCESO	CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	CÓDIGO:	H01	VERSIÓN: 0 1

OBJETIVO: Ejecutar actividades que promuevan e incrementen los niveles de control social en la gestión pública por parte de la comunidad, atender y dar respuesta a las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos presentados por la ciudadanía o sujetos de control.

		PROCEDIMIENTOS Y/O TAREAS	CARGO RESPONSABLE
P	1. PLANEAR EL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	DIAGNÓSTICO	
		1.1. Analizar los requerimientos del entorno local en cuanto a capacitación, promoción del control social (fortalecimiento, apoyo y asesoría a los veedores ciudadanos), formación para la participación ciudadana, la normatividad vigente, el impacto logrado con la realización de las Audiencias, Informes sobre la medición del nivel de satisfacción de los clientes de capacitación externa y veedurías ciudadanas, informes de sobre evaluaciones de control interno, informes de Auditorías externas, informes de auditorías internas de calidad y las directrices de la alta dirección	Profesional especializado

"CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, Calle 30 N.19A-09. Casa Moraima Avenida Lequerica Camino arriba

Celular : 3013059287

contraloria@contraloriadecartagena.gov.co www.contraloriadecartagena.gov.co

	PROCEDIMIENTOS Y/O TAREAS	CARGO RESPONSABLE
	con el fin de elaborar el diagnostico	
	1.2. Determinar los requerimientos de capacitación para cada uno de los públicos que se pretende servir.	Profesional especializado
	1.3. Formular el Plan de acción del Control Fiscal Participativo, a más tardar en la cuarta semana del mes de enero de cada anualidad, el cual deberá incluir <ul style="list-style-type: none"> • La formación de la comunidad y el fortalecimiento del control social, por medio de la capacitación presencial • La planeación, ejecución, evaluación y ajuste de las Audiencias. • Fortalecimiento, apoyo y asesoría a los veedores ciudadanos y comunidad en general. 	Profesional especializado y funcionarios adscritos
	1.4. Determinar el costo de cada uno de los programas que se incluirán en el plan de acción, con el fin de formular el plan de inversión.	Profesional Especializado
	1.5. Revisar y aprobar el Plan de acción del Control Fiscal Participativo, a más tardar dos días hábiles después de la entrega del mismo.	Contralor Distrital
	1.6. Remitir el costo del Plan de acción del Control Fiscal Participativo a la Dirección Administrativa y Financiera para que sea incluido en el presupuesto de la Contraloría.	Contralor Distrital
	REVISAR Y CLASIFICAR LA DENUNCIA, SOLICITUD, QUEJA, SUGERENCIAS O RECLAMO.	

		PROCEDIMIENTOS Y/O TAREAS	CARGO RESPONSABLE
		1.7. Recibir la correspondencia externa del despacho del Contralor	Secretario Ejecutivo
		1.8. Analizar las quejas, denuncias, sugerencias y reclamos que ingresen a la entidad, con el fin de determinar el trámite que se les dará	Profesional Especializado y equipo de trabajo
H	2. EJECUTAR EL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	CAPACITACIÓN PRESENCIAL EN CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	
		2.1 Preparar la logística y los recursos tecnológicos, humanos y económicos, necesaria para la realización de las Capacitaciones	Profesional Especializado
		2.2 Coordinar y realizar de manera conjunta con las entidades idóneas, la convocatoria de la capacitación.	Profesional Especializado y Funcionarios de Participación Ciudadana.
		2.3 Realizar el evento de capacitación conforme a lo solicitado y/o a lo planeado.	Profesional Especializado y Funcionarios de Participación Ciudadana.
		2.4 Entregar a los asistentes el formato de listado de asistencia y aplicar los instrumentos o encuestas diseñadas, para evaluar el Nivel de Satisfacción del Cliente/Ciudadano.	Funcionarios de Participación Ciudadana.
		2.5 Realizar informe de cada una de las capacitaciones ejecutadas, a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes a la realización de la capacitación, que incluya fortalezas, debilidades observadas, conclusiones y recomendaciones a tener en cuenta para las próximas capacitaciones.	Profesional Especializado -

"CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, Calle 30 N.19A-09. Casa Moraima Avenida Lequerica Camino arriba

Celular : 3013059287

contraloria@contraloriadecartagena.gov.co www.contraloriadecartagena.gov.co

	PROCEDIMIENTOS Y/O TAREAS	CARGO RESPONSABLE
	2.6 Analizar informe de cada una de las capacitaciones ejecutadas, a más tardar tres días hábiles después del recibo del mismo	Profesional Especializado
	2.7 Remitir las encuestas de satisfacción de los usuarios a la Coordinación de Planeación, para su consolidación y análisis.	Profesional Especializado y secretaria
	CAPACITAR, APOYAR Y ASESORAR A LOS VEEDORES CIUDADANOS Y A LA COMUNIDAD EN GENERAL. 2.8 Formar a los Veedores Ciudadanos, en atención a lo dispuesto por la Constitución Nacional y la Ley.	Profesional Especializado y funcionarios adscritos
	2.9 Asesorar y guiar periódicamente a las veedurías que así lo requieran	Profesional Especializado -
	2.10 Elaborar y actualizar la información sobre los Comités de Veeduría Ciudadana, con el fin de contar con un registro de los mismos.	Funcionarios de Participación Ciudadana
	AUDIENCIAS 2.11 Realizar de acuerdo a lo planeado las audiencias y demás actividades que visualicen y posicionen la Entidad, de acuerdo a las directrices establecidas en el Plan de acción del Control Fiscal Participativo.	Profesional Especializado -
	2.12 Aplicar los instrumentos o encuestas diseñadas, para evaluar el Nivel de Satisfacción del Cliente/Ciudadano.	Funcionarios de Participación Ciudadana
	2.13 Realizar informe de las Audiencias, a más tardar tres días hábiles siguientes a la realización del evento, que incluya fortalezas, debilidades observadas, conclusiones y recomendaciones a tener en cuenta para las próximas Audiencias.	Profesional Especializado -
	2.14 Remitir las encuestas de satisfacción de los usuarios a la Coordinación de Planeación, para su consolidación y análisis.	Profesional Especializado

	PROCEDIMIENTOS Y/O TAREAS	CARGO RESPONSABLE
	ATENCION A SOLICITUDES, QUEJAS, DENUNCIAS Y PETICIONES	
	2.15 Recepcionar, radicar y codificar al Sistema de recepción de denuncias, quejas y peticiones al observatorio de los datos básicos del ciudadano (cédula de ciudadanía, dirección, número de teléfono), resumen de la solicitud, queja, denuncias y petición la información de los implicados, el asunto, el área que lo tramitará y las observaciones.	secretario
	2.16 Remitir a la dependencia idónea para darle trámite copia de la solicitud, queja o reclamo y petición en un tiempo no superior a cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recibo.	Profesional Especializado, secretario y técnico
	2.17 Proyectar el oficio de traslado a la entidad competente, si no es del resorte de la Contraloría Distrital, en un tiempo no superior a cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibido del documento.	Profesional Especializado, secretario y técnico
	2.18 Remitirse a la resolución de atención de queja, solicitud, sugerencia, petición y denuncias con el fin de darle trámite a este tipo de documentos.	Profesional Especializado y funcionarios adscritos
	2.19 Verificar que la respuesta este acorde con el procedimiento.	Profesional Especializado
	ATENCION A DENUNCIAS 2.20 Recepcionar, radicar y codificar al Sistema de recepción de denuncias y observatorios los datos básicos del ciudadano (cédula de ciudadanía, dirección, número de teléfono), resumen de la solicitud, queja o reclamos, la información de los implicados, el asunto, el área que lo tramitará y las observaciones.	Funcionarios de Participación Ciudadana

"CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, Calle 30 N.19A-09. Casa Moraima Avenida Lequerica Camino arriba

Celular : 3013059287

contraloria@contraloriadecartagena.gov.co www.contraloriadecartagena.gov.co

		PROCEDIMIENTOS Y/O TAREAS	CARGO RESPONSABLE
		ANÁLISIS DE COMPETENCIA 2.21 Analizar los requerimientos ciudadanos donde se determine la competencia de la Entidad y en su defecto se realiza el respectivo traslado en términos de ley y oportunidad.	Profesional Especializado y equipo de trabajo
		2.22 Remitir a la dependencia idónea para darle trámite copia de la denuncia en un tiempo no superior a cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recibo.	Profesional Especializado, secretario y técnico
		2.23. Se asigna denuncia a un profesional adscrito a la dependencia; para el trámite de la misma.	Técnico operativo
		2.24 Se le envía respuestas del trámite al denunciante	Profesional Especializado
		2.25 Se realiza seguimiento mensual a la denuncia y se solicita que la respuesta de fondo sea enviada tres días antes del vencimiento de la misma (6 meses).	Profesional Especializado y Técnico operativo
		2.26 se verifica que las respuestas de fondo sean coherentes con lo solicitado por el denunciante y que el proyecto de respuesta tenga la firma o aprobación del jefe respectivo, de acuerdo a los plazos establecidos en la resolución de atención a denuncias, para el envío de la respuesta de fondo.	Profesional Especializado
V	3. HACER SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROCESO DE CONTROL	VERIFICAR EL PLAN DE ACCION DEL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO 3.1 Evaluar y/o verificar permanentemente la ejecución del Plan de acción del Control Fiscal Participativo	Profesional Especializado

	PROCEDIMIENTOS Y/O TAREAS	CARGO RESPONSABLE
FISCAL PARTICIPATIVO		
	3.2 Realizar el seguimiento respectivo a los puntos de control, la administración de riesgos y analizar los datos arrojados por la medición de los indicadores del Proceso.	Profesional Especializado
	3.3 Tabular las encuestas y analizar los informes de medición de satisfacción de los de capacitación y veedurías ciudadanas.	Profesional Especializado, secretario y técnico
	AJUSTAR EL PLAN DE ACCION DEL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	
	3.4 Ajustar el Plan de acción del Control Fiscal Participativo, de acuerdo al análisis de las evaluaciones del nivel de satisfacción del cliente/ciudadano, los informes de las capacitaciones y/o actividades realizadas.	Profesional Especializado
	3.5 Aprobar el ajuste al Plan de Acción del Control Fiscal Participativo.	Comité directivo
	3.6 Implementar los planes de mejoramiento necesarios de acuerdo a los resultados en la ejecución del Proceso y los resultados de las Auditorías internas y externas.	Profesional Especializado, secretario y técnico
	3.7 Archivar copia, en la carpeta correspondiente, de la respuesta de la solicitud, denuncia, sugerencia, queja y/o reclamo una vez sea atendida por el área competente, al cual se anexará la Encuesta de Evaluación de Satisfacción del Cliente.	secretario y técnico
	3.8 Realizar cada trimestre una relación con el nombre, teléfono y dirección de los usuarios a los cuales se les envió respuesta, para aplicar la Encuesta de Satisfacción de manera telefónica o verificar si	técnico



CONTRALORIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS
MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

379 - 20 DIC. 2017

REQUISITOS
DEL CLIENTE: Oportunidad, calidad, eficiencia, resultados y buen servicio.
DE LA ORGANIZACIÓN: Resoluciones asociadas al Proceso y actividades definidas dentro del procedimiento.
LEGALES: Decretos 4110 de 2004 y 1599 de 2005, Ley 190
NTCGP 1000:2004: 4,2,3; 4,2,4; 5,2; 6,2,1; 6,3; 6,4; 7,1; 7,2,2; 7,2,3; 7,5,1; 7,5,2; 7,5,3; 8,2,1; 8,2,3; 8,2,4; 8,3; 8,5,1; 8,5,2; 8,5,3
SEGUIMIENTO Y CONTROL
PUNTOS DE CONTROL DE INSUMO: 1.1,1.2, 1.4, 1.7,1.8.
PUNTOS DE CONTROL DE ACTIVIDAD: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.4, 2.7, 2.15, 2.16, 2.17, 2.20, 2.21
PUNTOS DE CONTROL DE PRODUCTO: 1.5, 2.4, 2.7, 2.11, 2.14, 2.20, 2.24, 3.2, 3.3, 3.7
RECURSOS REQUERIDOS
EQUIPOS: Computador, video beam, vehículo, impresora, teléfono, papelería, tinta.
TECNOLOGICOS: Software de denuncias, página Web.
INFRAESTRUCTURA: Oficinas ubicadas en el barrio pie de la popa, calle 30 No. 18ª-226
HUMANOS: Funcionarios asignados a la Coordinación de Participación Ciudadana.
INDICADORES
Consultar los indicadores del Sistema de Medición Organizacional SIMOR
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
Los riesgos serán identificados, valorados y controlados de acuerdo a la metodología adoptada por la Entidad para la administración del riesgo
OBJETIVO DE CALIDAD RELACIONADO: Lograr y mantener la satisfacción del cliente interno, externo y parte interesada. Implementar y Aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad en la organización. Mejorar continuamente el MOP de la entidad.
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO: Ninguno

"CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"
Pie de la Popa, Calle 30 N.19A-09. Casa Moraima Avenida Lequerica Camino arriba
Celular : 3013059287
contraloria@contraloriadecartagena.gov.co www.contraloriadecartagena.gov.co

DEFINICIONES

CAPACITACIÓN PRESENCIAL: Proceso de enseñanza-aprendizaje en el cual el relator, instructor o facilitador imparte las clases a un participante o grupo de participantes (docentes, directivos y/o estudiantes), ya sea en la sede del organismo técnico de capacitación o en la empresa, debiendo estar presente durante la totalidad del proceso de instrucción o de la actividad

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Es la acción estatal y comunitaria para lograr el compromiso de los ciudadanos con la sociedad y su integración responsable a las etapas y actividades que emprende la administración pública. La participación permite que los ciudadanos intervengan individual o colectivamente en asuntos de la vida política, económica, social, cultural, ambiental y en todas las actividades públicas locales, regionales y nacionales.

VEEDURÍA CIUDADANA: Se entiende por veeduría ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de gestión pública, frente a las autoridades: administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, así como la convocatoria de las entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa.

CONTROL SOCIAL: Es el conjunto de prácticas, actitudes y valores destinados a mantener el orden establecido en las sociedades. Aunque a veces el control social se realiza por medios coactivos o violentos, el control social también incluye formas no específicamente coactivas, como los prejuicios, los valores y las creencias.

CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO: Entiéndase como el conjunto de estrategias, orientadas a promover, formar y garantizar una participación activa y comprometida de la ciudadanía, que posibilitan la articulación del control ciudadano y el control fiscal que compete a la Contraloría.

ATENCIÓN AL USUARIO: Atender la solicitud o inquietud de una persona o usuario que busca asesoría y/o servicio de otra persona o institución, para satisfacer sus necesidades, con oportunidad y calidad.

CIUDADANÍA: Calidad y derecho otorgado a cada persona como perteneciente a un estado organizado. Vínculo jurídico que une a una persona con su Nación y lo convierte en sujeto de derechos políticos y que interviene ejerciéndolos en el gobierno o país.

QUEJA: Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

"CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, Calle 30 N.19A-09. Casa Moraima Avenida Lequerica Camino arriba

Celular : 3013059287

contraloria@contraloriadecartagena.gov.co www.contraloriadecartagena.gov.co

DEFINICIONES

DENUNCIA: La denuncia es el mecanismo mediante el cual cualquier persona notifica o da aviso en forma verbal o escrita a la Contraloría Distrital de Cartagena de hechos o conductas con los que se puede estar configurando un manejo irregular o detrimento de los fondos o bienes de la Nación, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos.

SUGERENCIA: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio, producto o de la misma Entidad.

RECLAMO: Implica un elemento adicional a la queja y es la necesidad del cliente interno y externo de expresar que, además de estar inconforme, la organización le adeuda algún derecho de acuerdo a sus expectativas.

SOLICITUD DE SERVICIO: Solicitud o petición que hacen los ciudadanos ante las autoridades o Instituciones Jurídicamente establecidas y competentes, en busca de satisfacer la asistencia social del Estado como: Control Fiscal, Educación, Servicios Públicos, Salud y Desarrollo infraestructural del Estado, entre otras.

"CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, Calle 30 N.19A-09. Casa Moraima Avenida Lequerica Camino arriba

Celular : 3013059287

contraloria@contraloriadecartagena.gov.co www.contraloriadecartagena.gov.co

379 - 20 DIC. 2017

FLUJOGRAMA
PROCESO CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO



"CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, Calle 30 N.19A-09. Casa Moraima Avenida Lequerica Camino arriba

Celular : 3013059287

contraloria@contraloriadecartagena.gov.co www.contraloriadecartagena.gov.co

Despacho del Contralor

RESOLUCIÓN No. 379 - 20 DIC. 2017

"Por la cual se adopta la Tercera Versión del Procedimiento general de proceso de Control Fiscal Participativo de la Contraloría Distrital de Cartagena"

ARTÍCULO SEGUNDO: Deléguese en la Profesional Especializado la función de adelantar el Proceso de Control Fiscal Participativo, regulado en la Ley 1474 de 2011.

ARTÍCULO TERCERO: La Profesional Especializado es el responsable de dar a conocer el Proceso a todos los funcionarios de su área de gestión y es responsable de supervisar periódicamente su adecuada aplicación.

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición

Dada en Cartagena de Indias, a los 20 DIC. 2017 del año Dos Mil Diecisiete (2017).

PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


FREDY QUINTERO MORALES
Contralor Distrital (e)

Revisó: Karina del Carmen Iglesias-Jefe Oficina Asesora Jurídica 

Proyecto y Elaboró: Nicolás Martínez Grau-Profesional Especializado
Elaboró: Claudia Vélez T- secretaria

"CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO"

Pie de la Popa, Calle 30 N.19A-09. Casa Moraima Avenida Lequerica Camino arriba

Celular : 3013059287

contraloria@contraloriadecartagena.gov.co www.contraloriadecartagena.gov.co