 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <small>la contraloría del ciudadano</small>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR1-PM-PC-04
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRS	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 1 de 8

- 1. PROPÓSITO:** Establecer los parámetros y criterios para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna a las denuncias, derechos de petición, reclamos, sugerencias y solicitudes que realiza la ciudadanía y los sujetos de control a través de los diferentes mecanismos de participación ciudadana establecidos por Ley.
- 2. ALCANCE:** Este procedimiento se hace para estricto cumplimiento en virtud del proceso de participación ciudadana, como proceso líder del servicio al cliente en la Contraloría Departamental del Tolima, con relación a las denuncias, peticiones, reclamos, sugerencias y solicitudes cuyo alcance impliquen hechos por presuntas irregularidades en el ejercicio de la gestión fiscal de los sujetos vigilados. Las demás PQRSD cuyo contenido no conlleven este alcance y en consecuencia sea competencia de otra entidad, serán atendidas directamente desde la Secretaría General.

Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades a cargo de las demás dependencias de la Entidad, que por el asunto de que trata la PQRS, deba dar trámite a la misma según direccionamiento que se realice desde la ventanilla única.




a) TRAMITE INICIAL DE PQRS:


En cumplimiento de la Constitución Política Colombiana y la ley 1755 de 2015 "*Por medio del cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*", la Contraloría Departamental del Tolima expidió la Resolución No. 382 de 2023 "*Por medio del cual se reglamenta el trámite de las denuncias, quejas, reclamos y peticiones que se presenten a la Contraloría Departamental del Tolima*".

Así las cosas, el trámite de las PQRS que se radiquen en la Contraloría Departamental del Tolima, serán tramitadas según el procedimiento interno fijado en la Resolución No. 382 de 2023 o aquella que la modifique.

b) ACUMULACIÓN DE TRÁMITES:

Se podrán acumular aquellos trámites en los eventos en que una misma persona o varias, presenten requerimientos que se refieran a las mismas o similares circunstancias de modo, tiempo o lugar,

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán	Revisó: M. Alejandra Franco Durán	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán
Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <small>la contraloría del ciudadano</small>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR1-PM-PC-04
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRS	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 2 de 8

documentándose el trámite en un solo expediente. Lo anterior, sin perjuicio de que la respuesta sea tramitada de manera independiente a cada ciudadano.

La DTPC registrará en el SICOE, bajo el mismo registro inicial, el documento a acumular con sus anexos, asignándole el mismo número de petición o denuncias.

En todo caso se deberá responder a cada peticionario dentro del término de ley sobre dicha acumulación, indicando el estado en que se encuentre dicho trámite o sobre el trámite que se realice a la petición.

c) **INFORME SEMESTRAL DE PQRD:**




Para efecto del cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual señala que “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”, la Dirección Técnica de Participación Ciudadana semestralmente deberá consolidar la información de PQRS tramitadas en la Contraloría Departamental del Tolima.


La información que reporte la Dirección Técnica de Participación Ciudadana se derivará de la información que se reporte por cada dependencia (Secretaría y/o Dirección) para el diligenciamiento del Formato 15 “Participación Ciudadana” de la Rendición de Cuenta a la Auditoría General de la República, el cual tendrá como fuente primaria el aplicativo de gestión documental de la Entidad, a excepción de la información de la DTPC que se derivará de la información reportada en el aplicativo SICOE.

d) **CUSTODIA DE DOCUMENTOS FÍSICOS:**

La custodia de la documentación física derivada del proceso de Gestión de Denuncias y PQRS estará a cargo de quien ejerza las veces de secretaria de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad de quien tramita el expediente, que para el caso de las Denuncias será el funcionario auditor a quien se le haya asignado la Actuación Especial de Fiscalización.

3. **BASE LEGAL:** Detallada en el Normograma del proceso (ver registro RGJ-04)

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán	Revisó: M. Alejandra Franco Durán	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán
Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR1-PM-PC-04
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRS	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 3 de 8

4 DEFINICIONES Y CONCEPTOS: Los conceptos son contruidos por la dirección con base en las definiciones que establece la ley y la teoría, así:

Trámite: Proceso por medio del cual se lleva a cabo las actuaciones propias y que resulten de los radicados en la Dirección de Participación Ciudadana.

Radicado: Denominación que se da a las PQRS que son asignadas a la DTPC para llevar a cabo su trámite.

Petición entre entidades públicas: Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.

Petición de información: Hace referencia a las peticiones para solicitar y obtener acceso a la información pública.




Petición de documentos o copias: Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.


Petición de interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

Petición de interés particular: Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de qué se resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

Queja: Descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán	Revisó: M. Alejandra Franco Durán	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán
Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR1-PM-PC-04
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRS	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 4 de 8

Consulta y conceptos: solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

5. CONDICIONES GENERALES Y/O REQUISITOS. (Son los aspectos legales, técnicos y de seguridad que se requieren para adelantar el procedimiento).

- a. **LEGALES** (Aspecto normativos que sustentan la ejecución del procedimiento: Competencia-funcionalidad-Requisitos.




- 5.1.1 Ley 1755 de 2015
- 5.1.2 Ley 1437 de 2011
- 5.1.3 Ley 1757 de 2015
- 5.1.4 Ley 136 de 1994
- 5.1.5 Ley 1474 de 2011
- 5.1.6 Ley 489 de 1998
- 5.1.7 Ley 743 de 2002
- 5.1.8 Resolución 382 de 2023
- 5.1.9 Constitución Política


- b. **TÉCNICAS** (Mencione las herramientas o medios técnicos que emplea para ejecución del procedimiento)

- 5.1.10 Plataforma de Gestión Documental
- 5.1.11 Plataforma SICOF
- 5.1.12 Correo electrónico institucional
- 5.1.13 Ventanilla Única
- 5.1.14 Plataforma Sia Observatorio
- 5.1.15 Plataforma Secop I y II
- 5.1.16 Plataforma Sia Misional

- c. **DE SEGURIDAD** (Describa las acciones que se requieren para garantizar la custodia y preservación de la información)

5.1.17 NAS

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán	Revisó: M. Alejandra Franco Durán	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán
Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR1-PM-PC-04
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRS	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 5 de 8

5.1.18 Formatos de seguimiento y radicación aprobados por calidad (F11, F4, entre otro)

5.1.19 Correo electrónico

5.1.20 Plataforma de Gestión Documental

6. PROCESOS QUE INTERVIENEN (Enumere los procesos o dependencias que interactúan en el desarrollo del procedimiento para la producción del bien o servicio).

6.1 Dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente

6.2 Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal

6.3 Dirección Técnica de Planeación

6.4 Secretaría General y Común

6.5 Contraloría Auxiliar (proceso sancionatorio)

6.6 Despacho

7. PRODUCTO: Respuesta de trámite, Respuesta de fondo, Memorando de traslado – Formato Aidd, F6-PM-PC-05 Auto de Archivo, F15-PM-PC-01 Estudio de Antecedentes, Auto de desistimiento.

8. PRODUCTO NO CONFORME- Respuesta de trámite, Respuesta de fondo, Memorando de traslado – Formato Aidd, F6-PM-PC-05 Auto de Archivo, F15-PM-PC-01 Estudio de Antecedentes, Auto de desistimiento.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN: Los plazos de ejecución se determinan por la Ley 1755 de 2015, 1757 de 2015 y Resolución 382 de 2023, así:

9.1. Denuncia: 6 meses calendario

9.2. Petición entre entidades públicas: 10 días hábiles

9.3. Petición de interés general y/o particular: 15 días hábiles

9.4. Petición de información pública: 10 días hábiles

9.5. Petición de copias: 10 días hábiles




9.6. Queja: 15 días hábiles


9.7. Reclamo: 15 días hábiles

9.8. Consulta: 30 días hábiles

9.9 Traslado por competencia: 5 días hábiles



9.10 Traslado entre dependencias: 2 días hábiles


Elaboró: M. Alejandra Franco Durán	Revisó: M. Alejandra Franco Durán	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán
Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR1-PM-PC-04
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRS	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 6 de 8

10. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO (Representación gráfica de las etapas del procedimiento)

Nº	ACTIVIDAD	INSTRUCCIONES	TIEMPO DE EJECUCION	RESPONSABLE	FORMATO
1.	Etapas de recepción y registro de las peticiones	Registrar en el sistema de gestión documental AIDD, asignando un consecutivo de radiación, el cual le será informado al peticionario	1 día hábil	Secretaría General y Común	Plataforma de Gestión documental
2.	Etapas de Clasificación	Realizar un análisis detallado de las peticiones para determinar la competencia o no competencia de la Contraloría Departamental. Remitir a la autoridad competente la petición que no resulte competencia de la CDT	1 día hábil	Secretaría General y Común	Plataforma de Gestión documental
3.	Etapas de Asignación	El mismo día o máximo el día siguiente en que es presentada la petición, se asignará a través del sistema de gestión documental AIDD a la dependencia que deba dar respuesta de fondo a la petición.	1 día hábil	Secretaría General y Común	Plataforma de Gestión documental
4.	TRAMITE DE LA PETICION	Peticiones incompletas Requerimiento al peticionario para que complete su petición		Dependencia a quien se le asignó	Oficio de AIDD
		Desistimiento: Vencidos los términos establecidos para que se complete la petición sin que el peticionario cumpla el requerimiento, se procederá al desistimiento de la petición y el archivo del expediente.	30 días hábiles	Dependencia a quien se le asignó	RPC-12 Auto Archivo por Desistimiento
				Secretaría General	Constancia de notificación


Elaboró: M. Alejandra Franco Durán	Revisó: M. Alejandra Franco Durán	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán
Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC		CÓDIGO PR1-PM-PC-04
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRS		FECHA APROBACION: 20-02-2024
			Página 7 de 8

		Notificación del acto administrativo de desistimiento		Dirección Técnica de Participación Ciudadana	Oficio AIDD
		Traslado por no competencia		Secretaría General	Constancia de notificación
	Trámite de petición PQRS que se observa debe elevarse para Actuación Especial de Fiscalización y/o proceso de Responsabilidad Fiscal	Análisis de antecedentes Cuando se determina la necesidad de adelantar Actuación Especial de Fiscalización se traslada el estudio de antecedentes al Despacho para elevar o no, según la consideración, a denuncia la petición.	15 días hábiles prorrogables por el mismo término	Dirección Técnica de Participación Ciudadana	Análisis de Antecedentes F15

4.1					
4.2		Respuesta de fondo de petición desde la Dirección de participación ciudadana al peticionario comunicando la elevación a denuncia de su petición por parte del despacho quien traslada a la dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente		Dirección Técnica de Participación Ciudadana	Oficio de plataforma de Gestión Documental
4.3		Traslado de petición elevada a denuncia		Dirección Técnica de Participación Ciudadana	Correo electrónico
4.4		Cuando se determina la necesidad de trasladar la petición directamente a proceso de responsabilidad fiscal se traslada el estudio de antecedentes al Despacho para aprobar o no.			Oficio de plataforma de Gestión Documental
4.5		Respuesta de fondo de petición desde la Dirección de participación ciudadana al peticionario comunicando se aprobó por parte del despacho remitir directamente a proceso de responsabilidad fiscal su		Dirección Técnica de Participación Ciudadana	Correo electrónico Oficio de plataforma

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán	Revisó: M. Alejandra Franco Durán	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán
Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA-PC	CÓDIGO PR1-PM-PC-04
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRS	FECHA APROBACION: 20-02-2024
		Página 8 de 8

		petición quien traslada a la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal			de Gestión Documental
4.6		Traslado de petición a proceso de responsabilidad fiscal	2 días hábiles	Despacho Contralor (a)	Oficio de plataforma de Gestión Documental
4.7		<p>Respuesta de fondo o trámite y cierre de SicoF para participación ciudadana</p> <p>Cuando la petición no requiera de estudio de antecedentes, dentro del término legal se dará respuesta de fondo a la misma</p> <p>La respuesta de fondo al peticionario sobre las peticiones que se eleven a denuncia o se trasladen a proceso de responsabilidad fiscal por parte del Despacho de la Contraloría Departamental del Tolima, se dará por las respectivas direcciones de Control Fiscal y Medio Ambiente y de Responsabilidad Fiscal.</p>	<p>La respuesta de fondo la determina el proceso a que se traslade:</p> <p>6 meses contados desde el radicado en la entrada</p> <p>5 años proceso de responsabilidad fiscal</p>	<p>Dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente</p> <p>Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal</p>	Oficio de plataforma de Gestión Documental

11.REGISTROS		
F6- Auto de Archivo Denuncias		
F15 Estudio de antecedentes de peticiones		
Los demás son productos de registros de plataforma de gestión documental		
12.HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción
05/2021	01	Primera versión del documento.
12/12/2022	02	Segunda versión del documento.
01/08/2023	03	Tercera Versión del Documento
20/02/2024	04	Cuarta Versión del documento

Elaboró: M. Alejandra Franco Durán	Revisó: M. Alejandra Franco Durán	Aprobó: M. Alejandra Franco Durán
Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana	Cargo: Directora de Participación Ciudadana
		
Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024	Fecha: 20 de febrero de 2024