# OBJETIVO:

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.

# 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.

1. **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. 223 del 23 de junio de 2020 *“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. 223 del 23 de junio de 2020 o aquella que la modifique.

1. **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, 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 SICOF, 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.

1. **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 PQRSD 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 SICOF.

1. **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 secretaría 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.

# DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

**7.1 Derechos de Petición y Solicitudes**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Actividad** | **Responsable** | **Documento de Referencia** |
| **1** | **TRÁMITE INICIAL** | | |
| **1.1** | **Etapa de recepción y registro de las peticiones** | Secretaría General | Documento Original del Peticionario |
|  | Registrar en el sistema de gestión documental AIDD, asignando un consecutivo de radiación, el cual le será informado al peticionario |
| **1.2** | **Etapa de Clasificación** | Secretaría General |  |
|  | 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 | Oficio de AIDD |
| **1.3** | **Etapa de Asignación** | Secretaría General | Registro aplicativo AIDD |
|  | 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. |
| **2** | **TRAMITE DE LA PETICION** | | |
| **2.1** | **Peticiones incompletas** | Dependencia a quien se le asignó | Oficio de AIDD |
|  | Requerimiento al peticionario para que complete su petición |
| **2.2** | **Desistimiento** | Dependencia a quien se le asignó | RPC-12 Auto Archivo por 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. |
|  | Notificación del acto administrativo de desistimiento | Secretaría General | Constancia de notificación |
| **2.3** | Traslado por no competencia | Dirección Técnica de Participación Ciudadana | Oficio AIDD |

* 1. **Denuncias**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Actividad** | **Responsable** | **Documento de Referencia** |
| **2.4** | **ESTUDIO INICIAL DE LA PETICIÓN** | | |
| **2.4.1** | **Análisis de antecedentes** | Dirección Técnica de Participación Ciudadana | Análisis de Antecedentes F15 |
|  | 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. |  | Correo electrónico |
| **2.4.2** | 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 AIDD |
| **2.4.3** | Traslado de petición elevada a denuncia | Dirección Técnica de Participación Ciudadana | Correo electrónico |
| **2.4.4** | 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. |
| **2.4.5** | 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 petición quien traslada a la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal |  | Oficio de AIDD |
| **2.4.6** | Traslado de petición a proceso de responsabilidad fiscal | Despacho Contralor (a) | Oficio de AIDD |
| **2.4.7** | Respuesta de fondo o trámite y cierre de Sicof para participación ciudadana  Cuando la petición no requiera de estudio de antecedentes, dentro del término legal se dará respuesta de fondo a la misma  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. | Dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente  Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal | Oficio de AIDD |