

<b>OBJETIVO:</b>	Recepcionar, tramitar y dar traslado a las Oficinas pertinentes u otras Entidades las peticiones, quejas y denuncias presentadas por la comunidad en general, cumpliendo con los parámetros y términos establecidos en la normatividad legal vigente de conformidad con la competencia de este órgano de control.
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la recepción de la petición, queja o denuncia y finaliza con la comunicación del resultado al ciudadano.
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de Oficina de Participación Ciudadana
<b>MARCO LEGAL:</b>	Constitución Política de Colombia (1991), Ley 489 de 1998, Ley 850 de 2003, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Ley 1757 de 2015, Decreto 1166 de 2016, Resolución No. 705 de 2019.
<b>CONDICIONES GENERALES:</b>	<p>Toda comunicación recibida en la Entidad (peticiones, quejas y denuncias) es revisada por el Contralor Departamental quien la direcciona al Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana (OPC), el cual clasifica, analiza y evalúa la documentación recibida para ser asignada a los funcionarios de la dependencia.</p> <p>Término para resolver las distintas modalidades de peticiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peticiones Generales: Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</li> <li>-Peticiones de solicitud de copias: Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.</li> <li>- Peticiones de Informacion: Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</li> <li>- Peticiones para Consulta: Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</li> </ul> <p>Las peticiones, quejas y denuncias recibidas deberán ser registradas en los tableros de control asignando el correspondiente número consecutivo. Las peticiones trasladadas a otras dependencias, serán resueltas de fondo por los jefes responsables, quienes una vez emitan su respuesta, enviarán copia de la misma a la Oficina de Participación Ciudadana para su custodia y control, conforme a TRD.</p> <p>Cuando se reciban copias de peticiones, quejas y/o denuncias dirigidas a otras entidades, se dará el trámite respectivo en los casos donde la Contraloría Departamental del Huila tenga competencia.</p> <p>Para dar una respuesta de fondo al denunciante se debe elaborar un análisis de la misma, que contenga antecedentes, actuaciones, análisis y conclusiones, las cuales servirán de insumo para emitir la respuesta de fondo. Se exceptúa de este análisis, los traslados que se realicen por no competencia.</p> <p>Aquellas denuncias que por su nivel de complejidad necesitan apoyo para determinar el trámite correspondiente, se citará al Comité de Denuncias, el cual esta integrado por los Jefes de las Oficinas de Participación Ciudadana; de Control Fiscal, y podran asistir en calidad de invitados jefes, profesionales, técnicos y/o auxiliares administrativos.</p> <p>Las denuncias que se tramitan en escritorio, tendrán un término máximo de seis (6) desde su recepción para dar respuesta al ciudadano. Aquellas denuncias que por su contenido o hechos concretos ameriten visita de campo (Proceso Auditor), se desarrollarán mediante los procedimientos D01.04 Auditoría Exprés o D01.03 Auditoría Especial en la Oficina de Control Fiscal. El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a la recepción en la Entidad.</p>

**DESARROLLO**

No.	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL / OBSERVACIONES
<b>PETICIONES</b>					
1	Comunicaciones remitidas a la Oficina de Participación Ciudadana.	Clasificar y registrar en el Formato D03.01-F01, Tabla de Control y Seguimiento a Peticiones, la información.	Jefe y Secretaria de la Oficina de Participación Ciudadana.	Formato D03.01-F01 Tabla de Control y Seguimiento a Peticiones actualizada.	Para la recepción de peticiones verbales, se utilizará el Formato D03.01-F04 Recepción de Peticiones, Quejas y Denuncias.

No.	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL / OBSERVACIONES
2	Comunicaciones clasificadas como peticiones. Formato D03.01-F01 Tabla de Control y Seguimiento a Peticiones actualizada.	Evaluar la petición y determinar la competencia (Otras entidades u oficinas).	Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana.	Oficio de traslado de la petición a dependencia u otra entidad.	Las peticiones trasladadas a otras entidades se darán por concluidas. De esta situación se informará al peticionario
3	Petición con competencia en la entidad.	Análisis inicial de la petición y solicitud de información al peticionario en caso de ser necesario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.	Jefe de la Oficina Correspondiente.	Oficio de solicitud de información.	N/A
4	Respuesta a la solicitud de información.	Decretar el desistimiento tácito y notificar conforme a los artículos 67 y ss de la Ley 1437 de 2011, en caso de no dar respuesta el peticionario al requerimiento de información adicional; de lo contrario se continúa con la actividad 5.	Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana.	Resolución de Decreto de Desistimiento	X
5	Respuesta a la solicitud de información.	Contestar el derecho de petición, remitir la respuesta al peticionario. La copia del oficio deberá reposar en la Oficina de Participación Ciudadana.	Jefe de la Oficina correspondiente.	Oficio de respuesta al peticionario.	N/A
6	Oficio de respuesta al peticionario.	Actualizar la información en la Tabla de Control y Seguimiento a Peticiones.	Secretaria Oficina	Formato D03.01-F01 Tabla de Control y Seguimiento a Peticiones actualizada.	X
<b>QUEJAS</b>					
1	Comunicaciones remitidas a la Oficina de Participación Ciudadana.	Clasificar y registrar en el Formato D03.01-F02, Tabla de Control y Seguimiento a Quejas, la información.	Jefe y Secretaria de la Oficina de Participación Ciudadana.	Formato D03.01-F02 Tabla de Control y Seguimiento a Quejas actualizada. Comunicaciones clasificadas como quejas.	Para la recepción de quejas verbales, se utilizará el Formato D03.01-F04 Recepción de Peticiones, Quejas y Denuncias.
2	Comunicaciones clasificadas como quejas. Formato D03.01-F02 Tabla de Control y Seguimiento a Quejas actualizada.	Evaluar la queja y determinar la competencia.	Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana.	Queja Evaluada. Oficio de traslado de la queja.	En caso que la queja deba ser atendida por la Contraloría, la Oficina de Participación Ciudadana trasladará la misma a la Oficina Asesora Jurídica que por funciones tiene a su cargo el ejercicio del control interno disciplinario.
3	Oficio de Traslado de la Queja.	Comunicar al quejoso el trámite dado.	Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana.	Comunicación del trámite	X
4	Queja Evaluada. Oficio de traslado de la queja.	Analizar y concluir la queja para remitir la respuesta al quejoso. La copia del oficio deberá reposar en la Oficina de Participación Ciudadana.	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Oficio de respuesta al quejoso	N/A

No.	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL / OBSERVACIONES
5	Oficio de respuesta al quejoso.	Actualizar la información en la Tabla de Control y Seguimiento a Quejas.	Secretaria Oficina	Formato D03.01-F02 Tabla de Control y Seguimiento a Quejas actualizada.	X
<b>DENUNCIAS</b>					
1	Entrega de correspondencia y Recepción de denuncias verbales	Entregar a la Oficina de Participación Ciudadana la correspondencia de posibles denuncias.	Funcionario responsable de la correspondencia Jefe y Secretaria de la Oficina de Participación Ciudadana.	Formato de correspondencia Formato D03.01-F04 Recepción de Peticiones, Quejas y Denuncias.	Para la recepción de denuncias verbales, se utilizará el Formato D03.01-F04 Recepción de Peticiones, Quejas y Denuncias.
2	Evaluación inicial y determinación de competencia.	<p>Evaluar la competencia de la Contraloría respecto de las Denuncias recibidas, la inexistencia de Caducidad y, determinar el trámite a seguir y los traslados internos o externos a efectuar.</p> <p>Para efectos de la Competencia el Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana tendrá en cuenta:</p> <p>A. Que los hechos correspondan a entidades sujetas a la vigilancia fiscal de la Contraloría Departamental del Huila.</p> <p>B. Que los recursos económicos involucrados sean de Ingresos Corrientes de libre destinación, o que NO correspondan a Regalías, Sistema General de Participaciones, ni transferencias de la Nación.</p> <p>C. Que no se trate de actividades cuya vigilancia fiscal esté atribuida a la Contraloría General de la República o entidades de carácter nacional como Ministerios, Superintendencias, Agencias Nacionales, Departamentos Administrativos, ICBF, DNP, Banco de la República, PGN, Registraduría Nacional del Estado Civil, entre otras.</p> <p>D. Que la Competencia no corresponda a otras contralorías territoriales por efectos de la Jurisdicción.</p>	Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana.	Oficios	NOTA: Cuando se trate de denuncias que reciban los auditores en el trabajo de campo, la Evaluación inicial y determinación de competencia se hará por parte de la oficina de Participación Ciudadana en forma inmediata a la comunicación sobre el recibo de la Denuncia.
		<p>Para efectos de la Caducidad:</p> <p>A. Que los hechos no sean superiores a los 5 años de ocurrencia, cuando sean instantáneos, o desde la última generación del daño cuando sean de tracto sucesivo, si se trata de un presunto detrimento patrimonial.</p> <p>Traslado por Competencia:</p> <p>A. Cuando de la evaluación inicial resulte que la "CDH" no es competente para atender y decidir la Denuncia, se dará traslado de esta a las autoridades competentes, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, de lo cual se informará al denunciante o entidad que la remitió.</p>			

No.	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL / OBSERVACIONES
3	Asignación Interna de Radicación.	<p>Asignar el número de radicación de la denuncia mediante un Código en el Formato D03.01-F03 Tabla de Control y Seguimiento a Denuncias</p> <p>El Código estará compuesto de 4 secciones así:</p> <p>Primera: La letra D  Segunda: Un número de 3 dígitos correspondientes al número interno en orden ascendente asignado a la Denuncia y  Tercera: un número de 4 dígitos que corresponde al año en que se radica la denuncia.</p> <p>Por ejemplo: la denuncia No. 4 radicada en el año 2019 tendrá el siguiente Código: D-004-2019.</p> <p>Carpeta de Denuncia:  Organizar la denuncia y lo actuado en una carpeta, según las indicaciones que genere el Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana.</p>	Secretaria de la Oficina de Participación Ciudadana o funcionario quien haga sus funciones	<p>Formato D03.01-F03 Tabla de Control y Seguimiento a Denuncias.</p> <p>Formato F07-F06 Rótulo de Carpeta</p>	X
4	Denuncias en proceso de determinar el trámite.	Las denuncias que por su nivel de complejidad necesitan apoyo para determinar el trámite, se citará al Comité de Denuncias.	<p>Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana.</p> <p>Jefe Oficina de Control Fiscal</p>	Formato A01-F02 Acta de Reunión	N/A
5	Asignación de atención de Denuncia	Asignar la atención de la Denuncia al funcionario mediante escrito, especificando el alcance de la labor y términos.	Jefe Oficina Participación Ciudadana	Oficio	La Oficina de Control Fiscal remitirá la respuesta de fondo al denunciante y comunicará el trámite dado a la Oficina de Participación Ciudadana para su archivo.
6	Complemento o aclaración de Denuncia.	<p>Solicitar al denunciante, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia, que aclare o la complemente, cuando su redacción o contenido sea ambiguo, confuso o no determine con claridad información relevante en la denuncia tales como: Fecha y/o sitio de ocurrencia, entidad afectada o involucrada, claridad en los hechos presuntamente irregulares.</p> <p>El término para aclarar o complementar las denuncias será como máximo de (1) mes, según el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Elaborar y comunicar los oficios de solicitud de información o citación para ampliación de la denuncia.</p> <p>En el evento en que no se reciba respuesta, se deberá decretar el desistimiento tácito y notificar conforme a los artículos 67 y ss de la Ley 1437 de 2011; de lo contrario se continúa con el siguiente punto.</p>	<p>Contralor (a) Departamental</p> <p>Jefe de Oficina de Participación Ciudadana</p> <p>Funcionarios de oficina de Participación Ciudadana</p>	<p>Oficios</p> <p>Citaciones</p> <p>Mensajes Electronicos</p> <p>Formato D03.01-F05 Resolución Desistimiento</p>	X

No.	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL / OBSERVACIONES
		<p>En el evento en que no sea satisfactoria la respuesta de aclaración por el denunciante y ello impida continuar con el trámite, se ordenará el Archivo de la actuación, sin perjuicio de que con posterioridad pueda reabrirse si aparecen nuevas pruebas o se complementa o aclara la información.</p> <p>Suspensión de Términos. El trámite de la ampliación o aclaración de Denuncia suspende los términos legales y reglamentarios para el trámite y decisión de esta. Una vez surtida la ampliación o aclaración, se reanudan los términos para la respuesta de trámite y de fondo.</p>			
7	Comunicación trámite de Denuncia y Recaudo de pruebas.	<p>hábiles siguientes a la recepción de la denuncia, mediante oficio lo siguiente:</p> <p>A. El número de radicación de la denuncia.  B. La dependencia que conoce de la Denuncia.  C. Si fue trasladada por competencia a otra entidad.  D. La época en que probablemente se dará respuesta de fondo.</p> <p>Proyectar al jefe de la Oficina de Participación Ciudadana los oficios de requerimiento de información, de recaudo de material probatorio o de solicitud de apoyo a otras dependencias de la Contraloría o a otras entidades.</p> <p>Foliar las comunicaciones en la carpeta de la denuncia y actualizar hoja de control de documentos.</p> <p>Actualizar Tabla de Control y Seguimiento a Denuncias.</p>	<p>Secretaria de la Oficina de Participación Ciudadana o funcionario quien haga sus funciones</p> <p>Funcionarios de oficina de Participación Ciudadana con denuncias asignadas.</p> <p>Jefe Oficina Participación Ciudadana.</p>	<p>Oficios de requerimiento de información y de pruebas</p> <p>Solicitudes de apoyo</p> <p>Hoja de Control de Documentos</p> <p>Formato D03.01-F03 Tabla de Control y Seguimiento a Denuncias.</p>	X
8	Respuesta a los requerimientos	<p>Recibir y analizar las respuestas a los requerimientos de información y de medios probatorios que se solicitaron.</p> <p>NOTA: Las respuestas a los requerimientos deberán relacionarse en la Tabla de Control y Seguimiento a Denuncias.</p>	<p>Secretaria de la Oficina de Participación Ciudadana o funcionario quien haga sus funciones</p> <p>Jefe y Funcionarios de oficina de Participación Ciudadana con denuncias asignadas.</p>	<p>Formato D03.01-F03 Tabla de Control y Seguimiento a Denuncias.</p>	X

No.	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL / OBSERVACIONES
9	Traslado al proceso auditor	<p>Trasladar, mediante oficio y con todos los anexos y actuaciones surtidas, el conocimiento y decisión de la Denuncia al área de Auditoría o similar, cuando:</p> <p>A. Del análisis de la información recaudada se determine por parte de la Oficina de Participación Ciudadana que no cuenta con los recursos humanos, técnicos, logísticos o financieros para atenderla y decidirla,</p> <p>B. Cuando exista un proceso auditor sin surtir programado en el "PGA" o similar de la vigencia y sea posible atenderla, sin sobrepasar los términos legales o reglamentarios para emitir respuesta de fondo.</p> <p>Aquellas denuncias trasladadas al Proceso Auditor, se desarrollarán mediante Auditoría Exprés o Auditoría Especial en la Oficina de Control Fiscal.</p> <p>En este evento la Oficina de Control Fiscal debe emitir el informe de denuncia incluyéndolo en el informe de auditoría, y comunicar la Respuesta de Fondo al Denunciante, todo lo cual debe surtirse dentro de los seis (6) meses siguientes a la recepción de la Denuncia, de conformidad con lo establecido en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015.</p> <p>Una vez emitido el informe definitivo, debe remitirlo a la Oficina de Participación Ciudadana para el seguimiento y control que ésta realizar.</p>	<p>Secretaria de la Oficina de Participación Ciudadana o funcionario quien haga sus funciones</p> <p>Funcionarios de oficina de Participación Ciudadana con denuncias asignadas.</p> <p>Jefe Oficina Participación Ciudadana.</p>	Ofio de traslado o Acta	N/A
10	Informe de Denuncia y contradicción cuando es atendida por Participación Ciudadana.	<p>Elaborar informe de denuncia, cuando sea tramitada y decidida por la Oficina de Participación Ciudadana, que contenga:</p> <p>A. Pronunciamiento directo sobre los hechos denunciados, indicando la correspondencia o no respecto de las afirmaciones de los Denunciantes.</p> <p>B. Determinación de observaciones con sus respectivas incidencias, indicando las causas, efectos, normas presuntamente vulneradas o incumplidas, material probatorio que las sustentan, presuntos implicados (si es posible determinarlos), cuantía de los daños patrimoniales (cuando corresponda) y entidades afectadas.</p> <p>Nota: Este informe de denuncia deberá ser entregado al jefe de la Oficina de Participación Ciudadana como máximo un (1) mes antes del vencimiento de la denuncia para su respectiva revisión y aprobación.</p>	<p>Secretaria de la Oficina de Participación Ciudadana o funcionario quien haga sus funciones</p> <p>Funcionarios de oficina de Participación Ciudadana con denuncias asignadas.</p> <p>Jefe Oficina Participación Ciudadana.</p>	Informe de denuncia Formato D03.01-F03 Tabla de Control y Seguimiento a Denuncias.	X

No.	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL / OBSERVACIONES
		<p>Comunicación de Informe Preliminar: Remitir el informe de Denuncia a la entidad afectada para que ésta le comunique o ponga en conocimiento de los presuntamente implicados, concediéndoles hasta tres (3) días hábiles para presentar las Respuestas o Contradicciones con los soportes que correspondan.</p> <p>Análisis de Respuestas: El funcionario a cargo de la denuncia asignada, analizará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, las respuestas o contradicciones, indicando las consideraciones frente a cada argumento expuesto en aquellas.</p> <p>Comunicación de Informe Definitivo: Remitir el informe de la Denuncia a la entidad afectada para que ésta le comunique o ponga en conocimiento de los presuntamente implicados.</p>			
11	Traslado para adelantar investigaciones.	Trasladar los hallazgos con incidencias Fiscales, penales o disciplinarias a las dependencias o entes competentes.	Funcionarios de oficina de Participación Ciudadana	Oficos de traslado Formato D03.01-F03 Tabla de Control y Seguimiento a Denuncias.	X
12	Respuesta de Fondo	<p>Emitir Respuesta de Fondo al Denunciante, dentro de los seis (6) meses siguientes al de la radicación de la Denuncia en la entidad, adjuntando el Informe final de Denuncia e indicando los hallazgos determinados y los traslados efectuados o por realizar.</p> <p>Decisión de fondo en 6 meses perentorios: En los eventos en que, dentro de los seis (6) meses de que trata el artículo 70 de la ley 1757 de 2015 no haya sido posible investigar a profundidad los hechos, o recaudar el material probatorio adecuado y que ameriten ampliación del término para dar respuesta definitiva, se les realizará un acta de justificación en el cual consten los motivos para su ampliación debidamente justificada.</p> <p>Sobre la ampliación del término se pondrá en conocimiento al denunciante y se le comunicará la fecha prevista para dar respuesta de fondo a la denuncia.</p>	<p>Secretaria de la Oficina de Participación Ciudadana o funcionario quien haga sus funciones</p> <p>Funcionarios de oficina de Participación Ciudadana con denuncias asignadas.</p> <p>Jefe Oficina Participación Ciudadana.</p>	<p>Formato A01-F02 Acta de Reunión.</p> <p>Oficio</p> <p>Formato D03.01-F03 Tabla de Control y Seguimiento a Denuncias.</p>	X
13	Encuesta de satisfacción.	Entregar el Formato D03.03-F01 Encuesta Satisfacción del Cliente a los denunciantes para que las devuelvan diligenciadas en el momento de enviar la respuesta de fondo.	Funcionarios de oficina de Participación Ciudadana	Formato D03.03-F01 Encuesta Satisfacción del Cliente	X

No.	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	SALIDAS	PUNTO DE CONTROL / OBSERVACIONES
14	Organizar Carpetas	Organizar en la carpeta todas las actuaciones surtidas para luego archivar en el archivo de gestión de la Oficina de Participación Ciudadana. Actualizar la información en el Formato D03.01-F03, Tabla de Control y Seguimiento a Denuncias.	Funcionarios de oficina de Participación Ciudadana	Formato F07-706 Rótulo de Carpeta. Formato D03.01-F03, Tabla de Control y Seguimiento a Denuncias.	X

#### REGISTROS

D03.01-F01 Tabla de Control y Seguimiento a Peticiones  
D03.01-F02 Tabla de Control y Seguimiento a Quejas  
D03.01-F03 Tabla de Control y Seguimiento a Denuncias  
D03.01-F04 Recepción Verbal de Peticiones, Quejas y Denuncias  
D03.01-F05 Resolución Desistimiento Tácito  
D03.01-F04 Recepción de Peticiones, Quejas y Denuncias.  
D03.03-F01 Encuesta Satisfacción del Cliente  
F07-F06 Formato Rótulo de Carpeta  
A01-F02 Acta de Reunión

#### INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

<b>VERSIÓN:</b> 13	<b>FECHA:</b> 30/12/2019	<b>CÓDIGO :</b> D03.01	<b>RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN:</b> Actualización del documento de acuerdo a las normas legales y necesidades de la entidad.
--------------------	--------------------------	------------------------	---

#### DEFINICIONES

**Petición (P):** Es la solicitud verbal o escrita presentada por cualquier ciudadano o entidad, mediante la cual requiere el inicio de una actuación por parte de esta Contraloría.  
**Queja (Q):** Es el mecanismo mediante el cual se pone en conocimiento por parte de un particular u otro servidor público, en forma verbal o escrita, la conducta o comportamientos de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal que presuntamente contraríen la Constitución, la Ley y sus obligaciones.  
**Denuncia (D):** Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica en forma escrita o verbal a la Contraloría Departamental del Huila, de hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado, o una indebida gestión fiscal bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos bienes o fondos.

#### ELABORO

**Nombre:** Edwin Alexis Artunduaga Segura  
**Cargo:** Jefe Oficina Participación Ciudadana  
**Firma:**

#### APROBO

**Nombre:** Anselmo Perdomo Leiva  
**Cargo:** Gerente S.G.C.  
**Firma:**

