

PC-PR-001		PARTICIPACION CIUDADANA	CONTRALORÍA Municipal Bucaramanga 
Revisión 5	Página 1 de 9	PROCEDIMIENTO CANALIZACIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS	

PROCEDIMIENTO CANALIZACIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS

1. OBJETIVO:

Canalizar y tramitar en los términos normativos exigibles, los requerimientos escritos o verbales que presenten los ciudadanos.

2. ALCANCE:

Garantizar al ciudadano el ejercicio eficaz del derecho que incorpora la normatividad rectora del requerimiento tramitado, atendiendo directamente las que se relacionan con procesos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, confirmando el recibo de los requerimientos trasladados por falta de competencia o realizando seguimiento hasta la atención formal de requerimientos de terceros cuando nos incluyen en copia.

3. AUTORIDAD

Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana

4. RESPONSABLE(S):

Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana
Profesional Universitario - Participación Ciudadana
Jefe oficina Vigilancia Fiscal y Ambiental

5. DEFINICIONES :

- **REQUERIMIENTO:** Se refiere a las quejas, denuncias y derechos de petición que presentan los ciudadanos en la Contraloría Municipal de Bucaramanga, para ser tramitados.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho y la garantía constitucional, que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o pedir copias de documentos no sujetos a reserva, y obtener una pronta y completa respuesta de fondo, en los términos previstos en la ley, mediante comunicación expresa de la misma.
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Es aquel, cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que aluden a una cierta colectividad o grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Es aquel mediante el cual cualquier persona, por si o por intermedio de apoderado, solicita de la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular, de conveniencia personal o subjetiva.

PC-PR-001		PARTICIPACION CIUDADANA	CONTRALORÍA Municipal Bucaramanga 
Revisión 5	Página 2 de 9	PROCEDIMIENTO CANALIZACIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS	

- **DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Es la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la Entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos.
- **FORMULACIÓN DE CONSULTA:** Es la solicitud de pronunciamiento sobre el parecer o dictamen de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, en relación con un hecho o asunto de su competencia.
- **DENUNCIA:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona, notifica o da aviso en forma verbal o escrita, a la Contraloría Municipal de Bucaramanga, 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 municipio o entidades descentralizadas municipales, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.
- **QUEJA:** Es la acción para dar a conocer a la Contraloría Municipal de Bucaramanga, una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a su cargo, presentada directamente por la persona o sujeto pasivo que se considera afectado por la conducta o infracción del servidor público, y que se encuentra relacionada con la prestación inadecuada del servicio o ejercicio irregular del cargo o de las funciones propias del servidor, o de los servicios inherentes a la misión de la entidad, y que comprometen la moralidad de la administración. En todos aquellos casos en que la conducta del servidor público, que es puesta en conocimiento de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, pueda ser configurada de falta de carácter disciplinario, se le dará la denominación de queja.
- **ANÓNIMO:** Es el requerimiento verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa, ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, haciendo uso del derecho a proteger su identidad.
- **CERTIFICACIÓN:** De conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, son aquellos actos por medio de los cuales el jefe de una oficina pública, da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido bajo su competencia.

PC-PR-001		PARTICIPACION CIUDADANA	CONTRALORÍA Municipal Bucaramanga
Revisión 5	Página 3 de 9	PROCEDIMIENTO CANALIZACIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS	

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

6.1 PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTO VERBAL

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	1. Inicio		
	2. Atender al ciudadano, escucharlo, orientarlo e ilustrarlo respecto de la finalidad u objeto del requerimiento que desea instaurar y de la competencia de la Contraloría. Formalizar el requerimiento en el formato establecido	Contralor Auxiliar para Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Recepción de requerimiento.
	3. Radicarlo y plasmarlo en el formato establecido para tal fin	Contralor Auxiliar para Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Radicación de requerimiento
	4. Clasificar, evaluar y dar trámite de conformidad con el tipo de requerimiento instaurado por parte del ciudadano. En caso de ser competencia de la CMB se direcciona a la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental u oficina competente.	Contralor Auxiliar para Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Seguimiento de Requerimiento
	5. Hacer seguimiento al requerimiento.	Profesional Universitario y Contralor auxiliar para Participación Ciudadana Jefe Oficina Vigilancia Fiscal y Ambiental.	Remisión o Requerimiento a entidades
	6. Dar respuesta al ciudadano del estado del requerimiento en un término de 10 días dando cumplimiento ley 1437 del 2011.	Profesional Universitario y Contralor auxiliar para Participación Ciudadana Jefe Oficina Vigilancia Fiscal y Ambiental	
	7. En un plazo de 3 días, dar respuesta al ciudadano y a la oficina de participación ciudadana del estado del requerimiento de fondo por parte de la oficina de vigilancia fiscal y ambiental u oficina competente, donde se indique tiempo de trámite.	Jefe oficina vigilancia fiscal y ambiental, Profesional Universitario	Comunicaciones varias
	8. ¿Es Anónimo el requerimiento?		

PC-PR-001		PARTICIPACION CIUDADANA	CONTRALORÍA Municipal Bucaramanga
Revisión 5	Página 4 de 9	PROCEDIMIENTO CANALIZACIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS	

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD D8{8. ¿Es Anónimo?} -- SI --> B9[9. Realizar notificación por Aviso] B9 --- C1[PC-NOT-001] D8 -- NO --> B10[10. Comunicar a la oficina de participación ciudadana informe final] B10 --> B11[11. Comunicar al ciudadano el informe final.] B11 --- C2[PC-CO-003] B11 --> B12[12. Cerrar requerimiento y archivarlo.] B12 --> D13{13. ¿Existe NC o NCP?} D13 -- SI --> B14[14. Tomar acciones de mejoramiento] B14 --- C3[CIM-FO-004] B14 --> E15((15. Fin)) D13 -- NO --> E15a((15)) E15a --> E15b((15)) </pre>	Si: Pasa al numeral 9 NO: Pasa al numeral 10		
	9. Realizar la Notificación por Aviso del estado del requerimiento y publicarla en la página web de la entidad.	Contralor Auxiliar para Participación Ciudadana. Profesional Universitario.	Notificación por Aviso.
	10. Comunicar inmediatamente terminado el informe o verificación de la queja a la oficina de participación ciudadana por parte de la oficina de vigilancia fiscal y ambiental u oficina competente.	Jefe oficina de vigilancia fiscal y ambiental o jefe de oficina competente, Profesional Universitario.	Comunicaciones varias
	11. Comunicar al ciudadano del informe final de fondo o verificación de queja	Contralor Auxiliar para Participación Ciudadana. Profesional Universitario.	Comunicación estado del requerimiento.
	12. Cerrar el requerimiento y archivarlo, así mismo revisara la lista de chequeo de los trámites realizados.	Contralor Auxiliar para Participación Ciudadana. Profesional Universitario.	
	13. ¿Existe NC o NCP? Hacer seguimiento al procedimiento a través de las auditorias internas, revisión por parte del responsable del proceso. SI: Pasa al numeral 15 NO: Pasa al numeral 16		
	14. Tomar acciones de mejoramiento para corregir el incumplimiento de los requisitos y/o prevenir que se lleguen a incumplir. Remítase al procedimiento de acciones correctivas y preventivas	Responsable del proceso	Mejoramiento continuo
	15. Fin		

PC-PR-001		PARTICIPACION CIUDADANA	CONTRALORÍA Municipal Bucaramanga
Revisión 5	Página 5 de 9	PROCEDIMIENTO CANALIZACIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS	

6.2 PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTO ESCRITO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	1. Inicio		
	2. Recepcionar requerimiento, analizar, revisar y formalizarlo en el formato establecido.	Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Radicación de requerimientos
	3. Dar trámite al requerimiento de acuerdo al tipo y la competencia, remitiendo a la oficina competente si es necesario.	Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Remisión o requerimiento a entidades.
	4. Hacer seguimiento al requerimiento.	Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Seguimiento de requerimiento.
	5. Dar respuesta al ciudadano del estado del requerimiento en un término de 10 días dando cumplimiento ley 1437 del 2011.	Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana. Profesional Universitario	
	6. En un plazo de 3 días, dar respuesta al ciudadano y a la oficina de participación ciudadana del estado del requerimiento de fondo por parte de la oficina competente, donde se indique tiempo de trámite.	Jefe de la oficina competente. Profesional Universitario	Comunicaciones varias
	7. ¿Es Anónimo el requerimiento? SI: Pasa al numeral 8 NO: Pasa al numeral 9		
	8. Realizar la notificación por aviso del estado del requerimiento y publicarla en la página web de la entidad.	Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Notificación por aviso

PC-PR-001		PARTICIPACION CIUDADANA		CONTRALORÍA Municipal Bucaramanga
Revisión 5	Página 6 de 9	PROCEDIMIENTO CANALIZACIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS		

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	9. Comunicar inmediatamente terminado informe final de fondo a la oficina de participación ciudadana por parte de la oficina competente.	Jefe de la oficina competente. Profesional Universitario	Comunicación estado del requerimiento.
	10. Comunicar al ciudadano el informe final de fondo.	Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Comunicación estado del requerimiento
	11. Cerrar requerimiento y archivarlo, así mismo revisara la lista de chequeo de los trámites realizados.	Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Comunicación cierre de requerimiento
	12. ¿Existe NC o NCP? Hacer seguimiento al procedimiento a través de las auditorias internas, revisión por parte del responsable del proceso. SI: Pasa al numeral 13 NO: Pasa al numeral 14		
	13. Tomar acciones de mejoramiento para corregir el incumplimiento de los requisitos y/o prevenir que se lleguen a incumplir. Remitase al procedimiento de acciones correctivas y preventivas	Responsable del proceso	Mejoramiento continuo
	14. Fin		

PC-PR-001		PARTICIPACION CIUDADANA	CONTRALORÍA Municipal Bucaramanga
Revisión 5	Página 7 de 9	PROCEDIMIENTO CANALIZACIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS	

6.3 PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTO VÍA INTERNET

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre> graph TD A([1. Inicio]) --> B[2. Recepcionar requerimiento, analizarlo, revisarlo y radicarlo.] B --- C[PC-FO-005] C --> D[3. Dar trámite al requerimiento] D --- E[PC-CO-001] E --> F[4. Hacer seguimiento al requerimiento] F --- G[PC-FO-006] G --> H[5. Dar respuesta al requerimiento] H --- I[PC-CO-003] I --> J[6. dar respuesta al ciudadano y a la oficina de participación ciudadana del estado del requerimiento] J --> K[7. Comunicar informe final de fondo a la oficina de participación ciudadana.] K --> L[8. Comunicar al ciudadano el informe final de fondo] </pre>	1. Inicio		
	2. Recepcionar requerimiento, analizar, revisar y formalizarlo en el formato establecido.	Contralor Auxiliar para Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Radicación de requerimientos
	3. Dar trámite al requerimiento de acuerdo al tipo y la competencia, remitiendo a la oficina competente si es necesario.	Contralor Auxiliar para Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Seguimiento de requerimiento.
	4. Hacer seguimiento al requerimiento.	Contralor Auxiliar para Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Remisión o requerimiento a entidades.
	5. Dar respuesta al ciudadano del estado del requerimiento en un término de 10 días dando cumplimiento ley 1437 del 2011.	Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Comunicación estado del requerimiento
	6. En un plazo de 3 días, dar respuesta al ciudadano y a la oficina de participación ciudadana del estado del requerimiento de fondo por parte de la oficina competente, donde se indique tiempo de trámite	Jefe de la oficina competente. Profesional Universitario	
	7. Comunicar inmediatamente terminado informe final de fondo a la oficina de participación ciudadana por parte de la oficina competente.	Jefe de la oficina competente. Profesional Universitario	Comunicaciones varias
	8. Comunicar al ciudadano el informe final de fondo	Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana. Profesional Universitario	

PC-PR-001		PARTICIPACION CIUDADANA	CONTRALORÍA Municipal Bucaramanga
Revisión 5	Página 8 de 9	PROCEDIMIENTO CANALIZACIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS	

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	9. Cerrar requerimiento y archivarlo, así mismo revisara la lista de chequeo de los trámites realizados.	Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana. Profesional Universitario	Comunicación cierre del requerimiento
	10. ¿Existe NC o NCP? Hacer seguimiento al procedimiento a través de las auditorías internas, revisión por parte del responsable del proceso. SI: Pasa al numeral 11 NO: Pasa al numeral 12		
	11. Tomar acciones de mejoramiento para corregir el incumplimiento de los requisitos y/o prevenir que se lleguen a incumplir. Remítase al procedimiento de acciones correctivas y preventivas	Responsable del proceso	Mejoramiento continuo
	12. Fin		

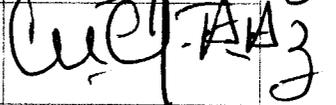
9. REFERENCIAS:

- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Código del procedimiento civil.
- Artículo 2 y 33 del Código contencioso Administrativo.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS, Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.
- LEY 594 DE 2000, Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones

PC-PR-001		PARTICIPACION CIUDADANA		CONTRALORÍA Municipal Bucaramanga
Revisión 5	Página 9 de 9	PROCEDIMIENTO CANALIZACIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS		

10. FORMATOS:

CONTROL DE REGISTROS						
CODIGO	REGISTRO	TIEMPO EN ARCHIVO DE GESTION	UBICACIÓN ARCHIVO DE GESTION	TIEMPO EN ARCHIVO INACTIVO	UBICACIÓN INACTIVO	
PC-FO-004	Recepción de Requerimiento	1 año	Oficina Participación Ciudadana	3 años	Archivo central	
PC-FO-005	Radicación de Requerimiento	1 año	Oficina Participación Ciudadana	3 años	Archivo central	
PC-FO-006	Seguimiento de Requerimiento	1 año	Oficina Participación Ciudadana	3 años	Archivo central	
PC-CO-001	Remisión o requerimiento a entidades	1 año	Oficina Participación Ciudadana	3 años	Archivo central	
PC-CO-003	Comunicación estado del requerimiento	1 año	Oficina Participación Ciudadana	3 años	Archivo central	
PC-CO-004	Comunicación cierre del requerimiento	1 año	Oficina Participación Ciudadana	3 años	Archivo central	
CIM-FO-004	Mejoramiento continuo	2 años	Oficina Asesora Control Interno	5 años	Archivo central	

	CARGOS	NOMBRES	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	Asesor Planeación	Diana Marcela Galvis Cárdenas	Febrero 15 de 2016	
REVISADO POR:	Contralor auxiliar para la Participación Ciudadana	Cesar Camilo Hernández Hernández	Febrero 15 de 2016	
APROBADO POR:	Contralor auxiliar para la Participación Ciudadana	Cesar Camilo Hernández Hernández	Febrero 15 de 2016	

CONTROL DE CAMBIOS		
REVISION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	Septiembre 3 de 2007	Emisión inicial
01	Junio 4 de 2008	Actualización
02	Diciembre 21 de 2009	Actualización

