

 <p><i>Contraloría General del Departamento del Magdalena</i></p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PRAP-02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 10/07/2018

1. PROCEDIMIENTO.

Atención de Denuncias

2. PROCESO.

Atención y Participación Ciudadana

3. OBJETIVO.

Establecer la forma, responsabilidades y registros de las actividades de Atención de Denuncias ciudadanas presentadas ante la Contraloría General del Departamento del Magdalena.

4. RESPONSABLE

Jefe de oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

5. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- Ley 330 de 1996
- Ley 42 de 1994
- Ley 489 de 1998
- Ley 610 de 2000
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Leyes 1755 y 1757 de 2015
- Plan estratégico institucional o similar.

6. FORMATOS

- FOAP-05 Encuesta de satisfacción denuncias

7. DEFINICIONES.

ANÓNIMO: Es la denuncia o queja, verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa ante la Contraloría, haciendo uso del Derecho a proteger su identidad.

CADUCIDAD: Es una figura mediante la cual, ante la existencia de una situación donde el sujeto tiene potestad de ejercer un acto que tendrá efectos jurídicos, no lo

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC



Contraloría General del Departamento del Magdalena

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-02

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:
10/07/2018

hace dentro de un lapso perentorio y pierde el **derecho** a entablar o a adelantar la acción correspondiente.

COMPETENCIA: Corresponde a la atribución jurídica otorgada a ciertos y especiales órganos del Estado que permiten decidir, disponer, evaluar, custodiar, investigar sobre un asunto, hecho o recurso.

DENUNCIA: Acción mediante la cual un ciudadano o persona pone en conocimiento de órganos o autoridades públicas, hechos presuntamente irregulares que involucran a funcionarios públicos y/o a recursos públicos.

HALLAZGOS: Corresponde a las deficiencias de incidencia negativa o irregularidades detectadas en la atención de una denuncia o en ejercicio del control fiscal aplicado por un ente de control fiscal.

INFORME DE DENUNCIA: Es el informe en el que la autoridad competente para atender y decidir una denuncia emite un pronunciamiento respecto de las investigaciones o actuaciones realizadas para verificar los hechos denunciados.

OBSERVACIONES: Corresponde a las deficiencias de incidencia negativa que afectan la gestión o resultados de una entidad, detectadas por la oficina de planeación y participación ciudadana en la atención de denuncias.

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL “PEI”: Es un documento programático que contiene las estrategias, planes, programas, actividades y objetivos de cada administración o Contralor, para un período de 4 años o menor, cuando corresponda, con los objetivos a realizar para cada Eje o lineamiento.

RECAUDO DE PRUEBAS: Es la etapa en la que la autoridad u órgano competente para atender la denuncia hace acopio o recaudo de pruebas relacionadas con los hechos denunciados.

RESPUESTA DE TRÁMITE: Es la comunicación inicial que la entidad pública que atiende la Denuncia remite al denunciante para informarle el número de radicado de su petición, la dependencia responsable de atenderla, el término previsto para hacerlo, e indicarle la forma y/o el canal para hacerle seguimiento.

RESPUESTA DE FONDO: Corresponde al pronunciamiento final o de fondo que la entidad o autoridad pública emite respecto de la denuncia, indicando si detectó,

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-02

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:
10/07/2018

verificó o no la existencia de irregularidades, la identificación de presuntos implicados, cuantía de detrimentos patrimoniales, cuando procedan, y la incidencia de las presuntas irregularidades.

SOPORTES: Hace referencia a los medios probatorios (documentales, testimoniales u otros) que los denunciados adjunta a las Respuestas o Contradicciones de los informes o reportes de Denuncias que hace la oficina de planeación y participación ciudadana.

TÉRMINOS: Corresponde a un período de tiempo durante el cual se prevé la ejecución de una actividad, acción o emisión de una decisión.

TRASLADO POR COMPETENCIA: Es el acto mediante el cual un órgano o autoridad remite una actuación o denuncia a otro órgano o autoridad que resulta competente para atender, tramitar y/o decidirla.

8. CONTENIDO:

No	Actividad	Responsable	Registro
1	<p>Recepción de Peticiones o Denuncias.</p> <p>Por Escrito Ante Ventanilla Única:</p> <p>Recibir y radicar las denuncias presentadas por escrito ante la Ventanilla Única, en el buzón de Denuncias, en las Audiencias Públicas, ante otras dependencias de la "CGDM", vía fax y en los trabajos de Campo de las Auditorías que Realiza la Contraloría Auxiliar para el Control Fiscal.</p> <p>Imponer sello húmedo, diligenciar los campos del sello, firmar y anotar el radicado que arroja el sistema y en su defecto, registrar en el libro radicador.</p>	<p>Ventanilla única</p> <p>Funcionario responsable de recibir denuncias en Audiencias Públicas</p> <p>Líder de auditorías</p> <p>Responsable del correo electrónico para denuncias y de monitorear el enlace para PQRD de la página web institucional.</p>	<p>Oficios</p> <p>Número de radicación</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC



Contraloría General del Departamento del Magdalena

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-02

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:
10/07/2018

Radical el documento en el software de Ventanilla única – correspondencia entrante, diligenciando los campos del módulo administrativo sobre los datos del documento.

Por medio electrónico o Vía fax:

El funcionario que reciba o advierta la existencia de una denuncia presentada por vía fax o en el correo electrónico institucional dispuesto para ese fin, o en el enlace de PQRD de la página web institucional, debe remitirla a la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana para que la Radique en la Ventanilla Única.

Vía telefónica:

El funcionario designado de la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana recibe la Denuncia anotando la información relevante en el formato correspondiente, previa verificación de la información con el Denunciante y, procede a Radicalarla en Ventanilla única.

Denuncias recibidas por otras Dependencias de la “CGDM”:

Los funcionarios de la Contraloría general del departamento del Magdalena que reciban Denuncias escritas o a los correos electrónicos institucionales deberán remitirlas a la Oficina de Planeación y Participación

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC

 <p><i>Contraloría General del Departamento del Magdalena</i></p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PRAP-02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 10/07/2018

	<p>Ciudadana para que surta el trámite correspondiente.</p> <p>Radicación y libro radicador de Denuncias.</p> <p>Asignar un número de radicación y registrar en el software o en el libro radicador.</p>		
2	<p>Escanear</p> <p>Escanear los documentos recibidos.</p> <p>Guardar archivo digital en el sistema o software asignándole un nombre distintivo.</p>	Responsable ventanilla única	Archivos magnéticos de documentos escaneados
3	Entregar a auxiliar de correspondencia, quien radica la información del documento en Libro de “Correspondencia interna”.	Auxiliar de correspondencia	Libro de correspon cia interna
4	Entregar a la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana la Denuncia y dejar constancia en el libro de la fecha y hora de entrega, así como del documento entregado.	Auxiliar de correspondencia	Libro de correspon cia interna
5	<p>Entregar al Jefe de la Oficina para que examine la Denuncia y la asigne a un funcionario la Evaluación inicial.</p> <p>Asignación de atención de Denuncia</p> <p>Designa a un funcionario de la Oficina atención de la Denuncia.</p>	Jefe de la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana	Oficio

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC



Contraloría General del Departamento del Magdalena

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-02

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:
10/07/2018

6	<p>EVALUACIÓN INICIAL Y DETERMINACIÓN DE COMPETENCIA.</p> <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 funcionario evaluador tendrá en cuenta:</p> <p>a) Que los hechos correspondan a entidades sujetas a la vigilancia fiscal de la Contraloría general del departamento del Magdalena “CGDM”,</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>Funcionarios asignados Oficina de Planeación y Participación Ciudadana</p>	<p>Acta</p> <p>Oficios</p>
---	--	---	----------------------------

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC



Contraloría General del Departamento del Magdalena

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-02

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:
10/07/2018

d) Que la Competencia no corresponda a otras contralorías territoriales por efectos de la Jurisdicción.

Para efectos de la **Caducidad**:

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*, cuando se trate de un presunto detrimento patrimonial.

b) Que los hechos no sean superiores a los 5 años de ocurrencia, cuando sean instantáneos, cuando se trate de una incidencia disciplinaria.

Traslado por Competencia.

Cuando de la evaluación inicial resulte que la "CGDM" no es competente para atender y decidir la Denuncia, se dará traslado de la misma a las autoridades competentes, **dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recibo**, de lo cual se informará al denunciante o entidad que la remitió.

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 Planeación y participación ciudadana en forma inmediata a la comunicación sobre el recibo de la Denuncia, al igual que el

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC



Contraloría General del Departamento del Magdalena

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-02

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:
10/07/2018

	<p>genere el Jefe de la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana.</p>		
8	<p>Complemento o aclaración de Denuncia.</p> <p>Solicitar al denunciante que aclare o complemente la Denuncia, 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>Elaborar y comunicar los oficios de solicitud de información o citación para ampliación de la denuncia. Practicar diligencia de ampliación de denuncia.</p> <p>En el evento en que no se reciba respuesta o no sea satisfactoria 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.</p> <p>El trámite de la ampliación o aclaración de Denuncia suspende los términos legales y reglamentarios para el trámite y decisión de la misma. Una vez surtida la ampliación o aclaración, se reanudan</p>	<p>Funcionarios asignados Oficina de Planeación y Participación Ciudadana</p>	<p>Oficios</p> <p>Citaciones</p> <p>Mensajes electrónicos</p> <p>Acta o documento de ampliación de denuncia</p> <p>Archivo de la actuación</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC



Contraloría General del Departamento del Magdalena

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-02

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:
10/07/2018

	los términos para la respuesta de trámite y de fondo.		
9	<p>Trámite a seguir.</p> <p>Determinar, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la Denuncia, si su atención y decisión la conserva la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana o se traslada a otra entidad por competencia. En este caso continúa en la actividad No. 12.</p> <p>Traslado de plano a proceso auditor</p> <p>Si se decide trasladar para ser atendida en un proceso auditor, se deberá remitir la Denuncia con los anexos e información recaudada y surtida, de lo cual se dejará una fotocopia simple en la oficina. En Este caso continúa en la actividad siguiente.</p>	Funcionario asignado para el trámite de la Denuncia	Acta Oficio
10	<p>TRÁMITE A SEGUIR Y RECAUDO DE PRUEBAS.</p> <p>Comunicar al Denunciante, dentro de los 15 días hábiles siguientes al de la radicación de la denuncia, mediante oficio lo siguiente:</p> <p>a) El número de radicación de la denuncia.</p> <p>b) La dependencia que conoce de la Denuncia.</p>	Funcionario asignado para el trámite de la Denuncia	Respuesta de trámite

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC

 <p><i>Contraloría General del Departamento del Magdalena</i></p>	<h2>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</h2>	Código: PRAP-02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 10/07/2018

	<p>c) Si fue trasladada por competencia a otra entidad.</p> <p>d) La época en que probablemente se dará respuesta de fondo a la Denuncia.</p> <p>Proyectar y entregar al Jefe de la Oficina los oficios de requerimiento de información, de recaudo de material probatorio o de solicitud de apoyo a otras dependencias de la entidad o a otros organismos.</p> <p>Legajar la comunicación en la carpeta de la denuncia.</p>		<p>Oficios de requerimiento de información y de pruebas</p> <p>Solicitudes de apoyo</p>
11	<p>Recibir y analizar las respuestas a los requerimientos de información y de medios probatorios que se solicitaron.</p>	<p>Funcionario asignado para el trámite de la Denuncia</p>	<p>Oficios Respuestas a requerimientos</p>
12	<p>Traslado a Proceso Auditor.</p> <p>Trasladar, mediante oficio y con todos los anexos y actuaciones surtidas, el conocimiento y decisión de la Denuncia a la Contraloría Auxiliar para el Control Fiscal o similar, cuando:</p> <p>a) Del análisis de la información recaudada se determine por parte de la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana que no cuenta con los recursos humanos, técnicos, logísticos o financieros para atenderla y decidirla, o</p> <p>b) Cuando exista un proceso auditor sin surtir programado en el “PGA” o</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana</p>	<p>Oficio de traslado</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC



Contraloría General del Departamento del Magdalena

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-02

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:
10/07/2018

similar de la vigencia y sea posible atenderla, sin sobrepasar los términos legales o reglamentarios para emitir respuesta de fondo.

En este evento la **Contraloría Auxiliar para el Control Fiscal** debe **emitir el informe de denuncia incluyéndolo en el informe de auditoría**. Una vez emitido el informe definitivo, debe remitirlo a la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana para que ésta elabore y comunique la Respuesta de Fondo al Denunciante, todo lo cual debe surtirse dentro de los 6 meses siguientes a la recepción de la Denuncia, de conformidad con lo establecido en el artículo 70 de la ley 1757 de 2015.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC

 <p><i>Contraloría General del Departamento del Magdalena</i></p>	<h2>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</h2>	Código: PRAP-02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 10/07/2018

	<p>Analizar las Respuestas o Contradicciones, indicando las consideraciones frente a cada argumento expuesto en aquellas.</p> <p>Comunicación de informe final.</p> <p>Comunicar el informe definitivo de Denuncia a los implicados en ella o a la entidad afectada para que por su intermedio, se comunique a los implicados.</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana</p>	<p>contradicciones</p> <p>Oficios de comunicación Informe final de Denuncias</p>
14	<p>Traslado para adelantar investigaciones.</p> <p>Trasladar los hallazgos con incidencias Fiscales, penales o disciplinarias a las dependencias o entes competentes utilizando los formatos dispuestos para esos efectos por la "CGDM" en el Procedimiento "PRCF-02 Auditoría regular".</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana</p>	<p>Traslado de hallazgos</p>
	<p>Respuesta de Fondo</p> <p>Emitir Respuesta de Fondo al Denunciante, dentro de los 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.</p> <p>En los eventos en que, dentro de los 6 meses de que trata el artículo 70 de la</p>	<p>Jefe de la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana</p> <p>Funcionario asignado para el trámite de la Denuncia</p>	<p>Respuesta de fondo a Denunciante</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRAP-02

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:
10/07/2018

15	<p>ley 1757 de 2015 no haya sido posible investigar a profundidad los hechos, o recaudar el material probatorio adecuado, <u>por hechos no imputables a la Contraloría General del Departamento del Magdalena</u>, así se indicará en el informe final de Denuncia y se le informará al Denunciante; a efectos de evitar la configuración de hallazgos disciplinarios por incumplimiento de ese término legal de conformidad con lo aducido por la Auditoría General de la República en el informe de Auditoría Gubernamental con enfoque integral, modalidad regular que realizó sobre la vigencia 2017 y que comunicó a la “CGDM” a través de la Gerencia Seccional V.</p>		
16	<p>Encuesta de satisfacción.</p> <p>Entregar el formato FOAP-05 Encuesta de satisfacción denuncias a los denunciantes para que las devuelvan diligenciadas.</p> <p>Las encuestas deben ser tabuladas mensualmente y consolidadas en el informe sobre PQRD.</p>	<p>Funcionarios asignados por el Jefe de la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana</p>	<p>Encuesta de satisfacción denuncias FOAP-05.</p> <p>Tabulación de encuestas</p> <p>Informe PQRD</p>
17	<p>Seguimiento a hallazgos internos trasladados.</p> <p>Hacer seguimiento semestral, <u>dentro de los primeros 10 días hábiles siguientes al vencimiento del semestre respectivo.</u> a los hallazgos fiscales y sancionatorios</p>	<p>Funcionarios asignados por el Jefe de la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana</p>	<p>Oficios</p> <p>Mensajes electrónicos</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC

 <p><i>Contraloría General del Departamento del Magdalena</i></p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PRAP-02
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 10/07/2018

	trasladados con ocasión de Informes de Denuncias, solicitando cuándo se apertura la investigación correspondiente, en qué estado se encuentra el proceso y, si se emitió decisión de fondo, en que sentido y alcance, y si se encuentra ejecutoriada.		
18	Legajar y organizar en la carpeta todas las actuaciones surtidas.	Secretaria de la Oficina de Planeación y Participación Ciudadana Funcionario asignado para el trámite de la Denuncia	Carpeta

Fin del procedimiento

9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Contralor, Jefe y Funcionarios de la oficina de Planeación y Participación ciudadana y Control interno.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación (dd/mm/aaaa)	Nombre y cargo de quien elaboró	Descripción de cambios realizados

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios de oficina PL y PC y Funcesia	Coordinador de Calidad	Jefe Oficina de PL y PC