


| | | | |
|---|--|------------------------------------|---------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO 0700-16-01-04-30 | PÁGINA 1 DE 27 |
| | | | VERSIÓN: 30 |

1. OBJETIVO.

Promover la participación de los grupos de interés de la Contraloría General de Santiago de Cali, de acuerdo con las políticas de Participación y Servicio al Ciudadano, mediante estrategias que fortalezcan el ejercicio del control social a la gestión pública, la atención de los requerimientos, las actividades de promoción y capacitación, para la cual se hace uso de los canales y/o mecanismos de participación ciudadana incluidos en el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, así como de la Carta de Trato Digno al Ciudadano, fortaleciendo los canales de participación con los diferentes grupos de valor.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de las temáticas asociadas a la gestión institucional que requieran ejercicios de participación ciudadana incidente en la planeación de la Participación ciudadana y el Servicio al ciudadano, acorde con la normatividad vigente, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”, Plan Estratégico, los estándares de calidad requeridos por las Normas ISO 9001:2015, MECI, hasta la evaluación y mejora del proceso.

3. DEFINICIONES

Anónimo: Es la denuncia, petición o queja, verbal o escrita, que una persona presenta ante la Contraloría General de Santiago de Cali, haciendo uso del derecho a proteger su identidad. Deberá tenerse en cuenta, que debe ser respetuoso, que contenga un relato preciso de los hechos o irregularidades objeto de la denuncia, petición o queja, una descripción de las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la misma, que ameriten credibilidad o que se encuentren soportadas en medios probatorios que permitan iniciar la acción de oficio.


Atención al ciudadano: disposición para escuchar y orientar al ciudadano en la atención de la petición que manifiesta ante la Entidad.

Atención diferencial: tratamiento para garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se diferencian por sus condiciones o características de género, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital.

Audiencia de control fiscal participativo: Se entiende como el espacio abierto mediante el cual se convoca a la comunidad en general y/o actores involucrados, para analizar temas de competencia del ente de control fiscal, en la vigilancia del manejo de los recursos



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

| | | | |
|---|--|------------------------------------|---------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO 0700-16-01-04-30 | PÁGINA 2 DE 27 |
| | | | VERSIÓN: 30 |

públicos articulando en ello el ejercicio del control social. En esta audiencia se pueden rendir informes por parte de la contraloría y recepcionar quejas, peticiones y denuncias ciudadanas.

Auditorías Articuladas: Las Auditorías Articuladas son una estrategia del Control Fiscal Participativo, en la que representantes de la Sociedad Civil que conocen del asunto o tema a auditar, participan y apoyan el proceso auditor

Canales de servicio: medios a través de los cuales los ciudadanos pueden formular Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRSD ante la Entidad.

Ciclo de Servicio: inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto con la Entidad, esperando un servicio o producto y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.

Capacitación: Actividad programada para formar y generar capacidades a los miembros de las instancias de participación ciudadana de las diferentes comunas y corregimientos del Municipio de Santiago de Cali, a los integrantes de los sujetos o puntos de Control Fiscal y Contralores Escolares en aspectos relacionados con el control fiscal y control social, con el fin de contribuir a fortalecer su ejercicio de intervención en el proceso de control de la gestión municipal y de las Instituciones Educativas.


Comités de vigilancia ciudadana: Son una instancia autónoma de participación ciudadana que tiene como propósito ejercer el control ciudadano sobre los proyectos de alto impacto y por grupos de interés en la inversión del Estado a través de las entidades públicas o privadas que los ejecuten.

Control Fiscal: La vigilancia y el control fiscal son una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes públicos, en todos los niveles administrativos y respecto de todo tipo de recursos públicos. La vigilancia de la gestión fiscal de los departamentos, distritos y municipios donde haya contralorías, corresponde a éstas en forma concurrente con la Contraloría General de la República. (Plan Estratégico CGSC 2020-2021).

Control Social a lo Público: Es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



| | | | |
|---|--|------------------------------------|---------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO 0700-16-01-04-30 | PÁGINA 3 DE 27 |
| | | | VERSIÓN: 30 |

Denuncias: Está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente.

Derecho de petición de información y/o solicitud de información pública (Artículo 25 de la Ley 1712 de 2014). Es la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Contraloría General de Santiago de Cali, 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.

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.

Derecho de petición: Derecho y 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.


Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición sin que sea necesario invocarlo.

Derechos de petición de consulta: Es la solicitud de pronunciamiento sobre el parecer o dictamen de la Contraloría General de Santiago de Cali, en relación con un hecho o asunto de su competencia.

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



| | | | |
|---|--|------------------------------------|---------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO 0700-16-01-04-30 | PÁGINA 4 DE 27 |
| | | | VERSIÓN: 30 |

Participación Ciudadana: La acción colectiva a través del actuar cooperativo de los ciudadanos, que redunde en mayor democratización de las sociedades, en el cumplimiento de los fines del estado en los países miembros y en elevar los niveles de confianza, legitimidad y credibilidad en las instituciones fiscalizadoras. (Definición OLACEFS).

Peticiones: Documentos que radica la ciudadanía y no constituyen denuncias o quejas, sino que son solicitudes tales como: conceptos, información, orientación, recomendaciones, etc.

OCFP: Oficina de Control Fiscal Participativo.

Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano: Documento que orienta la gestión del servidor en su proceso de atención a los ciudadanos logrando mayor efectividad en el uso de un canal específico. Esta herramienta unifica los criterios de atención que deben ser aplicados por todos los servidores de la CGSC y que deben ser aplicados de manera permanente en virtud del ejercicio de la misionalidad en el uso de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.

PVCFT: Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial. (Plan Estratégico CGSC 2020-2021).


Quejas: Acción para dar a conocer una situación irregular en el cumplimiento de las funciones de las contralorías o contra funcionarios de las contralorías.

Requerimiento Ciudadano: Para efectos metodológicos de este procedimiento, un requerimiento es aquella solicitud presentada por una organización civil, una entidad pública o la comunidad en general, relacionada con una posible irregularidad en la ejecución de los programas definidos por la administración municipal y entes descentralizados, que abarcan los siguientes conceptos: Denuncias, Peticiones y quejas.

Reclamo: Expresión de la insatisfacción presentada a la organización por una persona natural o jurídica, relativa a sus productos o servicios.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



| | | | |
|---|--|------------------------------------|---------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO 0700-16-01-04-30 | PÁGINA 5 DE 27 |
| | | | VERSIÓN: 30 |

Servicios: Actividades que pueden identificarse aisladamente, esencialmente intangibles, que proporcionan satisfacción y que no se encuentran forzosamente ligadas a la venta de bienes.

Servicio al Ciudadano: Conjunto de actividades dirigidas a ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporten a sus objetivos generando satisfacción y memoria positiva de la Entidad.

SIPAC: Sistema de Información de Participación Ciudadana: herramienta informática que la Contraloría General de Santiago de Cali, que permite tener el manejo y el control de información de los requerimientos ciudadanos que la comunidad efectúa en este Organismo de Control a través de los diferentes canales con que cuenta, así como las actividades de promoción y divulgación que programa la entidad.

Trámite: conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.


Veeduría Ciudadana: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. La vigilancia se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que en forma total o parcial, se empleen los recursos públicos. (Artículo 1º Ley 850 de 2003).

4. CONDICIONES GENERALES

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano establecido mediante el CONPES 3785 de 2013, integra los procesos internos con la capacidad que tienen las entidades para atender a los ciudadanos, estableciendo la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano que tiene como propósito facilitar el acceso de las personas al ejercicio de sus derechos, mediante la prestación de los servicios que, para el caso particular, la Contraloría General de Santiago de Cali, ofrece en sus sedes y a través de distintos canales de atención.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



| | | | |
|---|--|------------------------------------|---------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO 0700-16-01-04-30 | PÁGINA 6 DE 27 |
| | | | VERSIÓN: 30 |

La prestación del servicio al ciudadano en la CGSS, se realiza bajo los principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas de sus usuarios. Las expectativas de los ciudadanos están fuertemente centradas en un servicio más ágil y eficiente, lo que necesariamente exige que se determinen los lineamientos, protocolos y parámetros de excelencia en el servicio que puedan ser implementados con enfoque de eficiencia- (Decreto 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano).

El procedimiento de Participación Ciudadana se debe articular con la plataforma estratégica de la Contraloría, por cuanto los resultados que se obtengan de la implementación de las políticas de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano serán como insumo para la planificación, el mejoramiento y/o decisiones de la gestión institucional. De igual forma, el procedimiento debe estar articulado con la normatividad vigente. En consecuencia, la Contraloría debe incorporar los resultados de la participación ciudadana en sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación.

Conforme a las definiciones descritas, la Contraloría General de Santiago de Cali, atenderá y resolverá los siguientes asuntos:

- Las peticiones en interés general y particular que toda persona tiene derecho a presentar de conformidad con lo dispuesto en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política y el artículo 13 y siguientes de la Ley 1755 de 2015.
- Las denuncias que las veedurías o cualquier ciudadano pueden presentar de conformidad con el Artículo 69 de la ley 1757 de 2015.
- Las solicitudes de información sobre la acción de la Contraloría General de Santiago de Cali y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos de los artículos 13 y siguientes de la Ley 1755 de 2015.
- Las consultas escritas o verbales en relación con los asuntos a cargo de la Contraloría General de Santiago de Cali, sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo.
- Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.
- Las quejas presentadas por el mal funcionamiento de los servicios propios de la Contraloría General de Santiago de Cali.
- Las denuncias que se interpongan ante la Contraloría General de Santiago de Cali contra los servidores públicos o particulares, en ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta.
- Los anónimos que se refieren a quejas, peticiones, o denuncias de competencia de la Contraloría General de Santiago de Cali y que cumplan con los requisitos establecidos.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”





PROCEDIMIENTO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO
0700-16-01-04-30


PÁGINA
7 DE 27

VERSIÓN: 30

- Cuando se reciba de ventanilla única una queja del cliente sobre un servidor público de la Contraloría General de Santiago de Cali, se debe tramitar en el formato 0700.15.08.04.55 denominado Formato de Quejas del Cliente e informar a la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario, para su seguimiento al igual que al Cliente externo de las acciones que adelantará este Ente de Control.
- Consultar en la página web de la entidad. www.contraloriacali.gov.co, los documentos relacionados con la Contraloría General de Santiago de Cali, las normas que originan y definen sus funciones su naturaleza y estructura, los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos, el organigrama y manual de funciones. Las solicitudes serán atendidas por las dependencias competentes, previa solicitud respetuosa, siguiendo el procedimiento señalado para un derecho de petición. Sin embargo, la petición se negará si se refiere a algunos documentos que la Constitución Política o la Ley prescriben como de carácter reservado.
- **Derechos de Petición de competencia de la Contraloría General de Santiago de Cali:** Que serán atendidos conforme a las condiciones de los mismos por las diferentes Direcciones Técnicas, oficinas de la Entidad o el Área de Control Fiscal Participativo.
- **Derechos de petición de información:** Las solicitudes serán atendidas por las dependencias competentes, previa solicitud respetuosa, siguiendo el procedimiento señalado para un derecho de petición. Sin embargo, la petición se negará si se refiere a algunos documentos que la Constitución Política o la Ley prescriben como de carácter reservado.
- **Desistimiento o retiro de la petición.** Continuar de oficio la actuación, siguiendo el procedimiento señalado para el trámite de requerimientos ciudadanos, si la considera necesaria la Contraloría para el interés público; cuando haya desistimiento y los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes que se adopte la decisión definitiva.
- **Acumulación de Trámites:** Acumular trámite en aquellos eventos en que una misma persona presente varios requerimientos de petición, denuncias o quejas que se refieran a las mismas o similares circunstancias de modo, tiempo o lugar, documentándose en una sola carpeta o expediente.
- Atender los clientes externos del proceso de Control Fiscal Participativo, ofreciendo la información adecuada sobre el trámite de los requerimientos ciudadanos, como también de las diferentes actuaciones de la Entidad con relación a los procesos misionales, atender los reclamos de los ciudadanos de los productos propios del área, conforme lo establecido en el procedimiento de la Oficina.
- Diligenciar el formulario electrónico en línea correspondiente al informe de rendición anual de la cuenta de la OCFP el cual se remite a la Auditoría General de la República.
- Las actuaciones y trámites realizados dentro del procedimiento de recepción y trámite de requerimientos ciudadanos, se hará en medio físico a través de la ventanilla única o correo electrónico, con copia al Contralor, informando de lo actuado al peticionario.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



| | | | |
|---|--|------------------------------------|---------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO 0700-16-01-04-30 | PÁGINA 8 DE 27 |
| | | | VERSIÓN: 30 |

5. REQUISITOS GENERALES

Todo requerimiento de la ciudadanía debe ser radicado en la ventanilla única para su codificación. La recepción del requerimiento ciudadano se ciñe a lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.

1. Designación de la autoridad a la que se dirigen.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, o su representante legal o apoderado, si es el caso, con su documento de identidad y dirección.
3. Objeto de la petición.
4. Razones en las que fundamenta su petición.
5. Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. Firma del peticionario, cuando fuere el caso.

En ventanilla única se verifica que los requerimientos en general reúnan los requisitos antes referidos, con excepción de los que se alleguen a través de los diferentes canales de comunicación.

La Oficina de Control Fiscal Participativo elaborará un informe de gestión anual denominado INFORME DE GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, que permita conocer la cantidad, comportamiento y trámite de los requerimientos ciudadanos.

6. RESPONSABILIDADES

La aplicación y el desarrollo de las actividades del procedimiento, es responsabilidad del Jefe de la Oficina de Control Fiscal Participativo y el personal asignado al área.

7. FORMATOS

0700-15-08-04-42 RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS VERBALES
0700-15-08-04-55 FORMATO DE QUEJAS

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”





**PROCEDIMIENTO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO
0700-16-01-04-30**

**PÁGINA
9 DE 27**

VERSIÓN: 30

- 0700-15-08-09-104 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA-CAPACITACIÓN OCFP
0700-15-08-16-171 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AUDIENCIAS CIUDADANAS
0700-15-08-17-182 FORMATO ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
0700-15-08-17-192 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AUDITORIAS ARTICULADAS
0700-15-08-18-197 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LAS PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS.
700-15-08-19-205 FORMATO ASISTENCIA DE ACTIVIDADES DE CONTRALOR ESCOLAR PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES


8.1 PLANEACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEL SERVICIO AL CIUDADANO

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|---|-----|---|----------------|---|
| Jefe Oficina de Control Fiscal Participativo y Servidores de la dependencia | 1 | Aplicar como en calidad de líderes, los Autodiagnósticos de las Políticas de Participación Ciudadana y de Servicio al ciudadano. | Una vez al año | Resultado del Autodiagnóstico |
| Jefe Oficina de Control Fiscal Participativo y Servidores de la dependencia | 2 | Elaborar los siguientes instrumentos de planificación: <ul style="list-style-type: none">Plan Institucional de Participación Ciudadana: para su construcción de se realizará el diagnóstico de la participación ciudadana y se podrá tener como insumos los resultados del FURAG así como los resultados de la tabulación y análisis de las encuestas que se apliquen en la ejecución de las actividades del Plan de Participación Ciudadana y del Servicio al Ciudadana. Las estrategias del Plan, deben estar articuladas con el Plan Estratégico de la entidad, en concordancia con la normatividad vigente.Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano: este instrumento | Una vez al año | Publicación de los documentos en la página web. |

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|---|-----|---|---------------------------------------|---|
| | | <p>podrá ser actualizado cuando se presenten cambios en los canales de atención, en los servicios y/o trámites, o por cambios normativos entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> Carta de trato digno al ciudadano: podrá ser ajustada o modificada cuando se presenten cambios en los canales de atención, en la prestación de los servicios y/o trámites o por cambios normativos. | | |
| Jefe Oficina de Control Fiscal Participativo y Servidores de la dependencia | 3 | <p>Participar en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano "PAAC", en los temas de competencia del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rendición de cuentas: en cuanto a la convocatoria a la ciudadanía. | Una vez al año | |
| Jefe Oficina de Control Fiscal Participativo y Servidores de la dependencia | 4 | <p>Elaborar y/o ajustar los Planes de Acción de las Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Participación ciudadana y Servicio al ciudadano <p>Las acciones que se establezcan en estos planes, serán incluidas en el cronograma del proceso; su ejecución quedará consignada al interior del proceso P3 a través de las Actas de Coordinación y Seguimiento, como insumo para los informes que sea necesario realizar.</p> | Una vez al año o cuando sea necesario | Actas de Coordinación y Seguimiento. |
| Jefe Oficina de Control Fiscal Participativo y Servidores de la dependencia | 5 | <p>Enviar a la Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad, los planes arriba mencionados, para ser presentados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación (en los casos que aplique) y posterior publicación en la página web de la Contraloría.</p> <p>Los planes y documentos podrán ser sujetos de revisión y ajuste, por lo cual se enviarán para aprobación de ser necesario.</p> | Una vez al año o cuando se requiera | Docunet o correo electrónico de remisión de los documentos. |

| | | | |
|---|--|------------------------------------|----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO 0700-16-01-04-30 | PÁGINA 11 DE 27 |
| | | | VERSIÓN: 30 |

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|---|-----|---|------------|---|
| Jefe Oficina de Control Fiscal Participativo y Servidores de la dependencia | 6 | Hacer seguimiento periódico a la ejecución de los planes de los puntos 2, 3 y 4, dejando registro en las reuniones del Comité de Coordinación y Seguimiento del área. | Permanente | Acta del Comité de Coordinación y Seguimiento del área. |

8.2 EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEL SERVICIO AL CIUDADANO

8.2.1 RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ESCRITOS O VERBALES

Las solicitudes que se presenten ante la Contraloría General de Santiago de Cali, podrán ser en interés general o particular. Éstas podrán formularse verbalmente o por escrito por cualquiera de los siguientes medios:

1. Personalmente: ventanilla única Contraloría, CAM piso 7º, Torre Alcaldía.
2. Telefónicamente: 6442000 – 644 20 00 Ext. 132.
3. Correo Postal: CAM Torre Alcaldía piso 7º.
4. Web mail: participaciudadano@contraloriacali.gov.co.
5. Por Internet: www.contraloriacali.gov.co.
6. Línea gratuita 018000220098.
7. Con ocasión de audiencias ciudadanas, foros o capacitaciones.

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|--|-----|--|---------|-------------------|
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo y personal designado | 1 | <p>Enviar a la ventanilla única para su registro y radicación los requerimientos ciudadanos recepcionados, a través de los canales de comunicación de la entidad y con ocasión de las actividades de promoción.</p> <p>Los requerimientos que se reciban en forma verbal deben ser tramitados en el formato 0700-15-08-04-42 vigente "RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS VERBALES".</p> | 2 días | |
| Secretaria | 2 | <p>Recibir de ventanilla única los requerimientos ciudadanos, verificar que los mismos tengan los datos básicos del peticionario y los anexos enunciados en el documento, radicarlos en el libro de registro de correspondencia y remitirlos de inmediato al jefe de área para la asignación y trámite respectivo.</p> <p>En caso de que el Derecho de Petición no reúna los requisitos mínimos establecidos en la Ley (artículo 16 de la Ley 1755 de 2015) debe reportar a la Secretaría General para que se haga el filtro respectivo y se brinde la orientación en la ventanilla única al momento de la radicación.</p> | 1 día | |
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo y Profesional Asignado | 3 | <p>Clasificar los requerimientos ciudadanos: Petición, Queja, Reclamo y Denuncia, indicando si es un Derecho de Petición directo o indirecto (copia) o si se trata del reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario y proceder a asignarlo al Servidor Público que atenderá el mismo, teniendo en cuenta el orden de prioridad señalado en el art. 20 Ley 1755 de 2015 y en la Resolución No 0100.24.03.20.009 del 3 de agosto del 2020, cuando se trate de atención a periodistas, en el ejercicio de su actividad y a las peticiones realizadas por niños, niñas y adolescentes, por tratarse de un derecho fundamental</p> | 1 día | ☆ |



PROCEDIMIENTO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO
0700-16-01-04-30

PÁGINA
13 DE 27

VERSIÓN: 30

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|-------------|-----|---|---------|-------------------|
| | | <p>Si es un reclamo del cliente, se revisa que tenga relación con algunos de los productos que tramita el área, verificando la existencia y pertinencia del mismo y se procede a dar traslado al Despacho.</p> <p>Si con ocasión del reclamo el despacho ordena la reapertura del requerimiento, la OCFP adelantará el trámite indicado por el mismo y/o trasladará a la dirección técnica correspondiente según el caso. Los términos de la reapertura, se contarán a partir de la fecha de radicación del respectivo reclamo. El área competente deberá diligenciar el SIPAC hasta la culminación del mismo.</p> <p>Si es una Queja, se verifica que haga referencia a un servidor público de la Contraloría General de Cali y se remite al competente.</p> <p>Acumulación de peticiones análogas: Para las peticiones análogas de información, de interés general o de consulta que sean presentadas por más de diez (10) personas se podrán dar una única respuesta.</p> | | |
| Secretaria | 4 | <p>Ingresa los requerimientos en el aplicativo SIPAC y entrega al servidor público asignado para su trámite previa radicación en el Libro de Registro de Documentos Recibidos.</p> <p>En caso de peticiones análogas se debe asignar un único número de requerimiento en el aplicativo SIPAC, indicando en la descripción del requerimiento que se trata de acumulación de peticiones, ingresando la información básica de un solo peticionario con su respectivo número de</p> | 2 días | |



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



**PROCEDIMIENTO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO
0700-16-01-04-30**

**PÁGINA
14 DE 27**

VERSIÓN: 30

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|--|-----|---|---------|-------------------|
| | | ventanilla única, documento de origen, ubicación geográfica y nombre del servidor público asignado. | | |
| Auditor/ Profesional Universitario/ Técnico | 5 | <p>Establecer si el requerimiento ciudadano puede ser atendido con respuesta de fondo por la Oficina de Control Fiscal Participativo o por otra área de la Entidad para lo cual, se procederá a su traslado o solicitar información para lo pertinente.</p> <p>Los requerimientos que no sean de competencia de la Contraloría General de Santiago de Cali, deben ser trasladados a la entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción (art. 21 de la Ley 1755), informándole de este trámite al ciudadano.</p> <p>TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS Si el peticionario está denunciando la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala calidad de una obra ejecutada, el incumplimiento de un contrato, el desvío de recursos públicos, la ineficiente prestación de un servicio público, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, estos requerimientos en ningún caso pueden ser trasladados a la entidad objeto de denuncia y se deberá adelantar el trámite señalado en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015.</p> | 5 días | |
| Auditor/ Profesional Universitario/ Técnico | 6 | <p>Dentro de los 15 días siguientes a la recepción de la denuncia por la Entidad, la Oficina de Control Fiscal Participativo informará al peticionario el trámite a seguir, con base en la norma expuesta, indicándole además que puede hacerle seguimiento a su denuncia a través de la página web www.contraloriacali.gov.co –haga su petición aquí– consulta su requerimiento,</p> | | |

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|-------------|-----|--|---------|-------------------|
| | | <p>con el número relacionado en la respuesta.</p> <p>El funcionario procederá a verificar en las direcciones técnicas si el asunto objeto de denuncia ya fue auditado o atendido por ésta, caso contrario procederá a solicitar información correspondiente a la entidad encargada de ejecutar los recursos y/o servicios, programar una visita al sitio de la obra si fuera el caso y/o realizar mesa de trabajo con la entidad involucrada, el peticionario y el contratista a fin de evaluar el caso y determinar si es viable que se subsane lo denunciado.</p> <p>En caso que la revisión de los elementos probatorios recaudados no evidencie los hechos denunciados por el peticionario, el requerimiento se cerrará mediante oficio, acta de mesa de trabajo o documento similar donde se consigne la respuesta de fondo al peticionario.</p> <p>De lo contrario, se debe proceder con los elementos probatorios recaudados a dar traslado de la denuncia al Proceso Auditor, Responsabilidad Fiscal o Entidad Competente, conforme al Artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, lo cual se informará por escrito al peticionario.</p> <p>En el oficio de traslado de la denuncia al proceso auditor se debe especificar si fuere el caso, lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Que el tema o asunto está siendo atendido bajo otro requerimiento por la Dirección Técnica a la cual se hizo el traslado. 2- Que se trata de documentos allegados a la O.C.F.P. con posterioridad al traslado, frente a un Requerimiento Ciudadano ya recibido por la | | |



PROCEDIMIENTO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO
0700-16-01-04-30

PÁGINA
16 DE 27

VERSIÓN: 30

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|---|-----|--|---------|-------------------|
| | | <p>Dirección Técnica.</p> <p>3- Que el asunto debe ser atendido por más de una dirección técnica, caso en el cual deberá darse una única respuesta al petionario, cuya copia será enviada a la OCFP.</p> <p>4- En todo caso, el Proceso Auditor emitirá la respuesta definitiva y de fondo a la denuncia y la enviará directamente al petionario con copia a la oficina de Control Fiscal Participativo.</p> <p>La OCFP deberá realizar el diligenciamiento del aplicativo SIPAC hasta el rámite de traslado. La(s) Dirección (es) Técnica (s), deberán alimentar el SIPAC desde el traslado hasta su culminación.</p> | | |
| Auditor, Profesional/ Universitario/ Técnico | 7 | <p>TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS.</p> <p>Los requerimientos ciudadanos que no correspondan a la definición de denuncia deberán ser atendidas en los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>La OCFP dará traslado como Insumo a las Direcciones Técnicas, los requerimientos que hagan alusión a las presuntas irregularidades en la parte precontractual para que sean incluidos dentro de los procesos de revisión programados. (Art. 65 Ley 80 de 1993), cerrando el requerimiento en el SIPAC.</p> <p>Si la petición está dirigida a un sujeto de control con copia a la Contraloría y el tema es de su competencia, pero tiene elementos de carácter fiscal, se</p> | 15 días | ☆ |



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



**PROCEDIMIENTO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO
0700-16-01-04-30**

**PÁGINA
17 DE 27**

VERSIÓN: 30

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|-------------|-----|---|---------|-------------------|
| | | <p>solicitará información a la entidad involucrada para determinar si requiere ser tramitado directamente en la OCFP o trasladarlo a la Dirección Técnica correspondiente, caso contrario se procederá a su cierre.</p> <p>Si el requerimiento es trasladado por competencia a una Dirección Técnica, se diligencian los campos del aplicativo SIPAC hasta el trámite de traslado y posteriormente la OCFP realizará el cierre del mismo después de remitida la respuesta al peticionario. En todo caso, el Proceso Auditor emitirá la respuesta definitiva y de fondo a la denuncia y la enviará directamente al peticionario con copia a la oficina de Control Fiscal Participativo.</p> <p>Cuando se observe que la copia no es de competencia de nuestra entidad ni cuenta con elementos de carácter fiscal, se revisará si es necesario trasladarla a la Personería, Procuraduría, Defensoría del Pueblo o entidad competente a fin de garantizar el derecho fundamental de petición.</p> <p>En caso de que el peticionario haya enviado copia del requerimiento a distintas Entidades de Control y Dependencias de la Administración, la copia se toma como informativa y se procede a comunicar al peticionario que no es viable nuestra intervención, archivándose por improcedente y no se realizará seguimiento de la misma.</p> <p>Cuando se trate de un anónimo que se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables, se debe tramitar y la respuesta se publicará en la página web y cartelera principal de la Entidad por un término de cinco (5) días hábiles, en caso de no aportar dato de ubicación del peticionario. De no cumplir con los requisitos de identificación del sujeto y de los hechos, se procederá al archivo del requerimiento.</p> | | |



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|-------------|-----|--|---------|-------------------|
| | | <p>En todos los casos se debe diligenciar el aplicativo SIPAC hasta su culminación.</p> <p>PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO Cuando un requerimiento ciudadano radicado esté incompleto o el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario por una sola vez por escrito, dentro de los diez (10) días siguientes de radicado el requerimiento, para que amplíe, complemente o aporte los datos o documentos que sean del caso, en el término de un (1) mes.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su requerimiento cuando no cumpla con lo solicitado, conforme al párrafo anterior, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga por un término igual.</p> <p>Vencidos los términos sin que el peticionario haya cumplido con lo solicitado la CGSC decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.</p> <p>En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, conforme al</p> | | |



PROCEDIMIENTO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO
0700-16-01-04-30

PÁGINA
19 DE 27

VERSIÓN: 30

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|-------------|-----|--|---------|-------------------|
| | | <p>artículo 19 de la ley 1755 de 2015.</p> <p>Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, este órgano de control fiscal podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que la nueva petición se subsane.</p> <p>PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documento a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En tratándose de Senadores y Representantes en ejercicio del control que le corresponde al congreso, la Contraloría General de Santiago de Cali, dará cumplimiento a lo establecido en el Artículo 258 de la Ley 5ª de 1992, que establece que los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento. De igual forma, si la solicitud de información es efectuada por la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General de Santiago de Cali, dará cumplimiento a lo establecido en Artículo 15 de la Ley 24 de 1992, que establece que se deberá suministrar la información necesaria para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor, sin que les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la constitución lo disponga. La información deberá ser suministrada en un plazo máximo de cinco (5) días.</p> <p>En los demás casos se resolverá dentro de los plazos previstos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</p> | | |

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”





PROCEDIMIENTO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO
0700-16-01-04-30

PÁGINA
20 DE 27

VERSIÓN: 30

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|---|-----|---|------------|-------------------|
| Auditor, Profesional/ Universitario/ Técnico | 8 | <p>Comunicaciones y notificaciones Se surtirán conforme lo establecido en los artículos 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.</p> <p>En los requerimientos que el peticionario señale correo electrónico, una vez la OCFP le formule la correspondiente respuesta se allegará a la carpeta del requerimiento el registro de este y corroborando que éste fue enviado correctamente.</p> <p>Citaciones para notificación personal Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, número de fax o correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.</p> <p>Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.</p> <p>Notificación por aviso: Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, ésta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, número de fax o correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del</p> | Permanente | |



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”




**PROCEDIMIENTO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**CÓDIGO
0700-16-01-04-30**

**PÁGINA
21 DE 27**

VERSIÓN: 30

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|-------------|-----|--|---------|---|
| | | <p>acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.</p> <p>Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva Entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.</p> <p>En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.</p> <p>Aplicar trimestralmente la Encuesta de Satisfacción Ciudadana frente a las peticiones, quejas y denuncias, identificada con código 0700-15-08-18-197, al 40% de los requerimientos cerrados a cargo de la Oficina de Control Fiscal Participativo.</p> <p>Una vez calculada la cantidad de requerimientos para aplicar la encuesta, frente al porcentaje determinado, el funcionario asignado deberá contactar al peticionario a través de los distintos canales de comunicación, logrando así el diligenciamiento de la respectiva encuesta.</p> <p>Después de consolidada la calificación obtenida en la vigencia, remitir a la Oficina Asesora de Planeación un informe de la satisfacción del Cliente externo</p> | |  |



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”




PROCEDIMIENTO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO
0700-16-01-04-30

PÁGINA
22 DE 27

VERSIÓN: 30

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|-------------|-----|---|---------|---|
| | | <p>contentivo de los resultados obtenidos, en el tiempo que establece la metodología.</p> <p>CONTROL Y MONITOREO DE PROCEDIMIENTO</p> <p>El Control y Monitoreo al procedimiento se realizará mensualmente en el Comité de Coordinación y Seguimiento.</p> | |  |

COPIA CONTROLADA

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”



8.2.2 ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y CAPACITACIÓN EN CONTROL SOCIAL

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|--|-----|---|------------|---|
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo | 1 | <p>Elaborar cronograma de las actividades de promoción y capacitación para los veedores ciudadanos, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Organizaciones Sociales y comunidad en general, en el año con la información necesaria.</p> <p>Elaborar cronograma de capacitación y/o actividades para los Contralores Escolares, a realizarse en cada vigencia, atendiendo el Acuerdo No. 0398 de 2016.</p> <p>Enviar dichos cronogramas a la Dirección Administrativa y Financiera, con el fin de garantizar los recursos humanos, tecnológicos y financieros.</p> <p>Estas capacitaciones deberán responder al control social, vigilancia de los recursos públicos y cuidado del medio ambiente, estableciendo canales de comunicación.</p> | Permanente | Cronograma de actividades del Plan de Participación ciudadana |
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo Profesionales designados | | <p>Ejecutar la actividad programada para los veedores ciudadanos, miembros de las Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Organizaciones Sociales y comunidad en general, preparar informe de las actividades realizadas, elaborar los registros y la evaluación a través de encuesta de satisfacción ciudadana – capacitación OCFP, identificada con el código 0700-15-08-09-104, para medir el grado de satisfacción u observaciones que generen ajustes y modificaciones. La encuesta de satisfacción podrá ser realizada mediante la aplicación del formato impreso o a través de formulario virtual.</p> | Permanente | |


| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|---------------------------------------|-----|---|------------|-------------------|
| | 2 | Una vez consolidada la calificación obtenida en la vigencia, remitir a la Oficina Asesora de Planeación un informe de la satisfacción del Cliente externo contentivo de con los resultados obtenidos, en el tiempo que establece la Metodología. Ejecutar la actividad programada para los Contralores Escolares y elaborar informe. | | |
| Secretaria y Profesionales designados | 3 | Actualizar el directorio de las organizaciones sociales y comunitarias, JAL, JAC, veedores con su respectiva dirección, teléfono y correo electrónico. | Permanente | |

8.2.3 AUDITORÍAS ARTICULADAS

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|---|-----|---|---------|-------------------|
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo y Equipo de Trabajo | 1 | Proponer temas y/o asuntos de interés o impacto para la comunidad, que puedan ser objeto de auditorías articuladas, tomando como insumo la información recepcionada a través de los mecanismos de participación ciudadana (audiencias ciudadanas, mesas de trabajo, iniciativas ciudadanas, atención de requerimientos, entre otros) e información generada por diferentes canales de comunicación. La ejecución de las Auditorías Articuladas se realiza de manera coordinada con las Direcciones Técnicas. Los principales criterios para la realización de las auditorías articuladas serán, entre otros, los siguientes: 1) Iniciativas Ciudadanas, 2) Impacto de la Entidad en | | |

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|---|-----|---|--|-------------------|
| | | la comunidad, 3) Entidades con Auditorías Articuladas de gran éxito realizadas anteriormente y 4) Entidades con un alto riesgo de corrupción. Registro: Actas de mesas de trabajo. | | |
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo | 2 | Presentar al Contralor diferentes temas como propuesta de auditorías articuladas para su conocimiento y posterior socialización con el Proceso Auditor y, de este modo, establecer la pertinencia de ser incluidas en el PVCFT de la próxima vigencia o el aprobado. Registro: Remisión propuesta y acta de mesa de trabajo con Proceso Auditor. | | |
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo | 3 | Definir con el Proceso Auditor la inclusión de las propuestas de auditorías articuladas en el proyecto de PGAT. Presentar juntamente con el Proceso Auditor, al Comité Directivo, las propuestas de auditorías articuladas para su discusión y eventual aprobación e inclusión en el PGAT de la Dirección Técnica correspondiente. Registro: Acta de Comité Directivo. | | |
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo y Equipo de Trabajo | 4 | Identificar, caracterizar, convocar, socializar y vincular a la comunidad u Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), de acuerdo a la metodología definida para ello. Registro: Listado de OSC, documento sobre la clasificación y caracterización de las OSC y comunidad en general, oficio o correo de convocatoria a OSC y Acta de Compromiso entre OCFP, OSC y Proceso auditor, que contenga como mínimo los aspectos descritos en la metodología de auditorías articuladas. | Cada vez que se realice una auditoría articulada | ☆ |

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|---|-----|--|---------|-------------------|
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo y equipo de trabajo | 5 | <p>Realizar las acciones necesarias de articulación, que faciliten el trabajo sinérgico entre las organizaciones sociales o comunidad de manera individual y los equipos auditores, en procura de un trabajo articulado productivo, teniendo en cuenta que se cumplan los aspectos descritos en la metodología de auditorías articuladas para este componente, y atender las solicitudes que se puedan presentar en el desarrollo de la articulación entre Proceso Auditor y la OSC o comunidad.</p> <p>Registro: Actas de mesas de seguimiento.</p> | | ★ |
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo | 6 | <p>Evaluar los resultados de la participación ciudadana en el desarrollo de la auditoría articulada, teniendo en cuenta los aspectos definidos en la metodología de auditorías articuladas, en la perspectiva de establecer lecciones aprendidas y aspectos clave a mejorar y/o potenciar el ejercicio de la articulación del Control Social al Control Fiscal.</p> <p>Aplicar la Encuesta de percepción Auditorías Articuladas, identificada con código 0700-15-08-17-192. La encuesta de satisfacción podrá ser realizada mediante la aplicación del formato impreso o a través de formulario virtual.</p> <p>Registro: Documento sobre la evaluación y análisis de esta.</p> | | |

| | | | |
|---|--|------------------------------------|----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO 0700-16-01-04-30 | PÁGINA 27 DE 27 |
| | | | VERSIÓN: 30 |

8.3 GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO P3

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|---|-----|---|-----------------|--------------------------------------|
| Todos los Servidores Públicos | 1 | Es responsabilidad de todos los servidores públicos y personal asignado al proceso a la Oficina de Control Fiscal Participativo, realizar las actividades de Gestión documental establecidas por la Entidad, especialmente la organización, foliación, archivo, conservación de los requerimientos y documentación que se genere producto de las actividades realizadas por la O.C.F.P. en cumplimiento del proceso, los planes y las funciones establecidas. | 30 días hábiles | |
| Jefe Oficina Control Fiscal Participativo y equipo de trabajo | 2 | Para el caso de las transferencias documentales del archivo de gestión al archivo central, es necesario que el personal asignado en la O.C.F.P. establezca las jornadas de trabajo necesarias para organizar, depurar, foliar, elaborar hojas de control, para cumplir con el cronograma y procedimientos que ha establecido la entidad a través del proceso P9 Gestión Documental. Al interior de la O.C.F.P. se realizará seguimiento al cumplimiento de esta actividad, por lo cual se dejará constancia en las Actas de Coordinación y Seguimiento del P3. | Permanente | Actas de Coordinación y Seguimiento. |

| | | |
|---|---|---|
| REVISADO POR: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2) | APROBADO POR: JEFE OFICINA CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO (P3) | FECHA DE IMPLEMENTACIÓN AGOSTO 31 DE 2020 |
|---|---|---|

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

