



CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISOR	Aprobado Por:	FUM
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.	Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017	17 abril de 2017



**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		REPÚBLICA DE COLOMBIA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DESPACHO DE LA CONTRALORA	CÓDIGO: KCI-002 PAGINA 2 de 17
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISO	Aprobado Por:
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.	Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017
			<b>FUM</b>
			17 abril de 2017

# PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS. (PQRS).

**LOURDES ROCIO MARTINEZ PEROZA**  
 Contralora Departamental

**Elaboró;**  
 Coordinadora Administrativa y Financiera  
 con Funciones de Planeación y Control Interno

Aprobó  
 Lourdes Rocio Martínez Peroza  
 Contralora Departamental.

Abril 28 de 2017

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>		<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 3 de 17</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>		<b>Aprobado Por:</b>	<b>FUM</b>
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.		Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017	17 abril de 2017

## 1. OBJETIVO:

Definir y establecer los parámetros para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía y partes interesadas de la Contraloría Departamental de Arauca.

## 2. ALCANCE:

Inicia con la recepción de la denuncia, queja, reclamo o sugerencia inherente al servicio de nuestra entidad y termina con el traslado de la misma, bien sea al Grupo de Procesos y Responsabilidad Fiscal, Al funcionario que de oficio se encargue de dar respuesta a la petición presentada, o con respuesta por parte del Despacho de La Contralora, donde el funcionario encargado del trámite de las mismas es la Secretaria Ejecutiva del Despacho.

## 3. DEFINICIONES:

**Derecho de Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

**Consulta:** Presentado por la ciudadanía a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**Notificación:** Acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren dentro de un proceso. Esta puede darse de manera personal, escrita, por correo electrónico, o cualquier medio idóneo para transferencia de datos o por aviso.

**Notificación por Aviso:** Es el medio de comunicación, cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publica 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 considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.

**Solicitud de Información:** El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de ser orientado e informado acerca de un asunto concreto o de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Contraloría Departamental de Arauca y sus distintas dependencias.

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>		<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 4 de 17</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>		<b>Aprobado Por:</b>	<b>FUM</b>
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.		Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017	17 abril de 2017

**Denuncia: Definición en el control fiscal.** La denuncia 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 públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Desistimiento:** Acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito. Cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, lapso en el cual se suspenderá el término para decidir. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

**Protección de la reserva documental:** Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Contraloría Departamental de Arauca deben observarse las normas que protegen la reserva según la Constitución y la ley. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este procedimiento.

**Quejoso:** Persona o entidad que informa de una situación irregular.

**PQRS:** Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Visibilidad:** Es la capacidad de la entidad para hacer públicas sus políticas, procedimientos y decisiones, de manera suficiente, oportuna, clara y adecuada.

**Contingencia:** Evento que impide de manera temporal las comunicaciones con los clientes y partes interesadas

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>	<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 5 de 17</b>
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISOS	Aprobado Por:
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.	Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017
			<b>FUM</b> 17 abril de 2017

#### 4. RESPONSABLES:

El (a) secretaria (o) Ejecutiva del Despacho y la (el) Contralora (or) son responsables de actualizar, mantener y hacer cumplir este procedimiento de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias inherentes al servicio y derechos de petición.

#### 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

##### 5.1 CRITERIOS

La directriz para el tratamiento de las **PQRSD** (Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia), en la Contraloría Departamental de Arauca estará basada en los criterios de:

**Visibilidad:** Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los usuarios, los funcionarios y otras partes interesadas.

**Accesibilidad:** Estar disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas; ser fácil de comprender y utilizar; estar en un lenguaje sencillo y haber asistencia; estar la información disponible en todos los idiomas en que hayan sido ofrecidos los servicios incluyendo formatos alternativos de forma que ningún reclamante pueda ser perjudicado. Finalmente, brindar canales virtuales de información acordes con la estrategia de Gobierno en Línea y el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

**Respuesta diligente:** La recepción de cada queja es reconocida al reclamante inmediatamente y ser tratada con prontitud de acuerdo los términos estipulados en la ley.

**Objetividad:** Cada PQRSD es tratada de manera objetiva e imparcial a través del proceso de tratamiento de las quejas.

**Confidencialidad:** Únicamente se pone a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la Entidad, y no divulga sin el consentimiento expreso del usuario o reclamante.

**Enfoque al Usuario:** La organización adopta un enfoque al usuario para que la Entidad sea receptiva a la retroalimentación, incluyendo las quejas, y demostrar el compromiso para la resolución de las mismas.

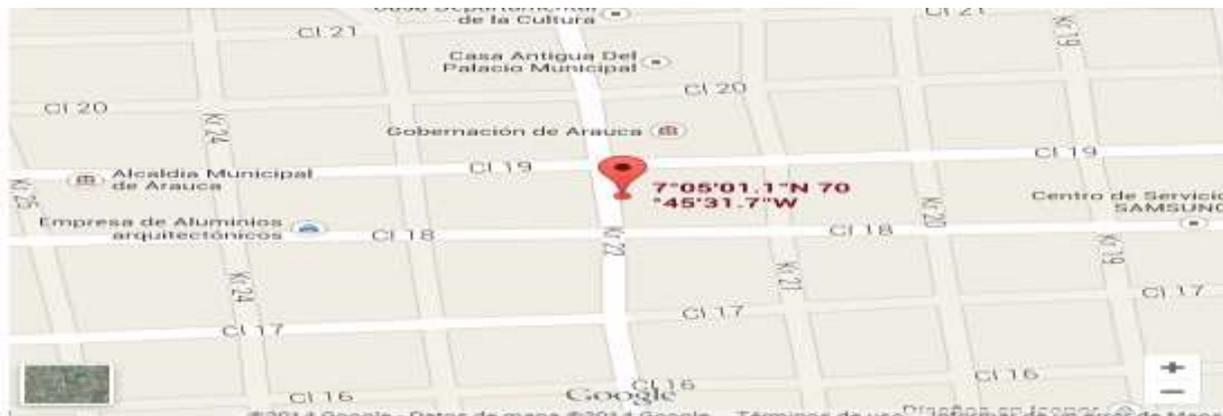
##### 5.2 MEDIOS O CANALES DE COMUNICACIÓN

Para que el ciudadano pueda ejercer su derecho, la Contraloría Departamental de Arauca dispone de los siguientes medios o canales de comunicación para recepcionar de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la comunidad:

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>		<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 6 de 17</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>		<b>Aprobado Por:</b>	<b>FUM</b>
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.		Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017	17 abril de 2017

MEDIO O CANAL	ESCENARIO	UBICACIÓN	RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE LA PQRS Y/O DENUNCIA	HORARIO DE ATENCION
<b>Presencial</b>	En el despacho de la contralora. Atención Correspondencia	Carrera 22 No.18-32 Cuarto (4to). Piso-Edificio de la Contraloría Departamental.	Secretaría Ejecutiva del Despacho de la Contralora.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 M. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
<b>Presencial con ocasión de las Audiencias Públicas de Rendición de cuentas de los Sujetos Vigilados.</b>	La contraloría Departamental de Arauca, hará presencia en todas las audiencias públicas de Rendición de cuenta de los sujetos vigilados.	Municipios del Departamento de Arauca en la Rendiciones de cuenta. (Municipio de Arauca, Puerto Rondón, Arauquita, Cravonorte, Tame, Saravena, Fortul y la Gobernación del Departamento de Arauca.	Los funcionarios que se comisionen hacer presencia en las audiencias de rendición de cuentas.	Durante la rendición de cuenta o audiencia pública.
<b>Atención telefónica</b>	Central telefónica Línea fija.	097-8856628 Extensión 102 - 101	Secretaría Ejecutiva del Despacho de la Contralora.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 M. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
<b>Virtual</b>	Página Web de la entidad, <a href="http://www.contraloria.dearauca.gov.co">www.contraloria.dearauca.gov.co</a>	En el Link de participación ciudadana, / Escríbale al Contralor. <a href="mailto:contralor@contraloriadearauca.gov.co">contralor@contraloriadearauca.gov.co</a> <a href="http://contraloriadearauca.gov.co">http://contraloriadearauca.gov.co</a>	Secretaría Ejecutiva del Despacho/Técnico (Funcionario de Sistemas de la entidad) /Contralora	Permanente, para recepcionar, y consultado por la Secretaría Ejecutiva del Despacho o Contralora de Lunes a viernes en los Horarios de 8:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
	Correo electrónico	<a href="mailto:contralor@contraloriadearauca.gov.co">contralor@contraloriadearauca.gov.co</a> <a href="mailto:secretaria@contraloriadearauca.gov.co">secretaria@contraloriadearauca.gov.co</a>	Secretaría Ejecutiva del Despacho/Técnico (Funcionario de Sistemas de la entidad) /Contralora	



## ¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>	<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 7 de 17</b>
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>	<b>Aprobado Por:</b>
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.	Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017
			<b>FUM</b> 17 abril de 2017

### 5.3.1 DENUNCIAS CIUDADANAS LEY 1757 DE 2015

## DENUNCIAS

Las denuncias presentadas por la ciudadanía y que correspondan a actuaciones relacionadas a los sujetos de control se tramitan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de PQRSD.

### DEFINICION:

**Artículo 69: La denuncia. Definición en el control fiscal.** La denuncia 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 públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano

### OBJETIVO

Establecer un procedimiento documentado para el trámite de las denuncias presentados, por la ciudadanía tendiente a verificar las actuaciones que adelanten las entidades sujetas a la vigilancia fiscal.

### ALCANCE:

Este procedimiento inicia desde la recepción de la denuncia y termina con la comunicación del resultado al denunciante y los traslados a que haya lugar.

### DEFINICIONES O GLOSARIO:

- **Debido Proceso:** Es un principio universal y de rango constitucional del derecho, en donde todas las actuaciones tanto judiciales como administrativas, que adelanten las entidades, se deben regir por las disposiciones que regulan la materia, permitiendo el derecho a la defensa del presunto implicado, indicándole el inicio de la actuación y permitiendo el aporte de las pruebas respectivas, las cuales deberán ser valoradas de acuerdo a la sana crítica.
- **Denuncia:** Es el escrito o la manifestación por medio de la cual se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito, de una falta o un detrimento patrimonial ocasionado.

La Denuncia, también es la presentación verbal o escrita de una situación que produce inconformidad, con el fin de corregir errores, y reparar daños.

- **Denunciante:** Persona o entidad que informa de una situación irregular.
- **Proceso:** Conjunto de actuaciones administrativas que se adelantan, con el fin de clarificar los hechos que son materia de denuncia o reclamo.

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>		<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 8 de 17</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISOR	Aprobado Por:	FUM	
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.	Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017	17 abril de 2017	

- **Seguimiento:** Observación del desarrollo de una acción
- **Beneficio:** Impacto positivo en el sujeto de control y/o en determinado sector de la comunidad generado por una actuación de la Contraloría Departamental de Arauca, que puede derivarse de denuncias, pronunciamientos o acciones del control fiscal participativo.
- **Denuncia de oficio:** El trámite de la denuncia la inicia la misma entidad pública, o por petición de un funcionario de la Contraloría Departamental de Arauca, sin que hayan solicitado previamente esta actuación.
- **Comité de Vigilancia Fiscal para las denuncias:** Está conformado por la contralora Departamental, quien preside las reuniones, la secretaria ejecutiva del despacho, y el profesional que esté a cargo de la coordinación del grupo de Vigilancia Fiscal, participarían como invitados, los profesionales, dependiendo del perfil que se requiere, de acuerdo al tema de la denuncia, auditores, y el profesional con funciones de control interno con voz, pero sin voto. Dicho comité es el responsable de validar los informes preliminares o definitivos de denuncias, las observaciones, hallazgos y beneficios de auditoría con ocasión de la denuncia presentada y resuelta.

## RESPONSABLES DE LAS DENUNCIAS:

La Contralora, o la secretaria ejecutiva del despacho quien es la designada por la contralora, para coordinar las denuncias, y será la encargada de cumplir y hacer cumplir este procedimiento a todos los funcionarios que se designen para el desarrollo de denuncias; sin perjuicio de las obligaciones señaladas en el manual de funciones.

### 5.3.2 Procedimiento de la Denuncias Ciudadanas

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1757 de 2015 en su artículo 70 y sus párrafos 1 y 2 el trámite de las denuncias ciudadanas en la Contraloría Departamental de Arauca se desarrollará de la siguiente manera:

- 5.3.2.1. Evaluación y determinación de competencia;** así como la atención inicial y el recaudo de pruebas estará a cargo del Despacho de la Contralora Departamental, para lo cual se ejecutarán las siguientes acciones:
- Radicación y registro:** La secretaria ejecutiva del despacho registra la denuncia, le asigna el número consecutivo, fecha del radicado, nombre del denunciante, asunto de la denuncia, remitida por, actuación inmediata, funcionario asignado, fecha asignación, seguimiento, sector, tipo de contrato y nivel de complejidad.
  - Definición de competencias:** Si de la simple lectura se entiende que los hechos expuestos por el denunciante no son competencia de la Contraloría Departamental, la secretaria ejecutiva proyecta para la firma de la contralora Departamental, el traslado a la entidad respectiva y la comunicación al denunciante.
  - Definición de competencia por fuente de financiación:** Cuando existan dudas de la fuente de financiación la contralora mediante oficio traslada la denuncia al Técnico, para que consulte en los aplicativos SIA Contralorías y SIA Observa la fuente de financiación
- ¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>		<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 9 de 17</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>		<b>Aprobado Por:</b>	<b>FUM</b>
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.		Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017	17 abril de 2017

del contrato objeto de la denuncia. Si, el contrato si es, financiado con recursos del Sistema General de Regalías, de inversión forzosa del Sistema General de Participaciones SGP u otra fuente de recursos nacionales, proyecta de manera inmediata oficio de traslado por competencia a la Contraloría General de la República, Colegiatura de Arauca, el cual debe ser enviado a más tardar al décimo (10) día hábil de su recepción en la Contraloría Departamental de Arauca.

- d) Evaluación y asignación de trámite en la entidad:** Si la competencia sobre la vigilancia fiscal es de la Contraloría Departamental de Arauca, la contralora asigna la denuncia al funcionario responsable del desarrollo de la denuncia, de acuerdo con el tema de la denuncia y perfil del funcionario, dentro de los cinco (5) días hábiles de recibida, a través de una nota de trámite, el cual es proyectada por la secretaria ejecutiva del despacho.

Para el trámite de las denuncias, la secretaria ejecutiva, con la contralora, evaluarán la credibilidad de los hechos por el contenido de la denuncia o por los soportes que anexe el denunciante, como medios probatorios de manera que se cumpla con los requisitos establecidos en los artículos 69 de la Ley 734 de 2002, 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.

Si por la complejidad de la denuncia es necesario reunir el comité de vigilancia fiscal, este será citado de manera inmediata por la contralora, a fin de designar a un profesional competente y con el perfil para el tema de la denuncia o remitir para proceso auditor de acuerdo a su complejidad, o al grupo de responsabilidad fiscal con el fin que se proceda con una IP, de conformidad con lo establecido en los artículos 39 y 40 de la ley 610 de 2000.

- e) Trámite en el Grupo de Procesos, Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción coactiva,** las denuncias no podrán exceder el término de seis meses para la respuesta y solución al quejoso o denunciante, de conformidad con el artículo 70 de la ley 1757 de 2011.

Dentro de este plazo se debe tener en cuenta la radicación del traslado de los presuntos hechos con incidencia de hallazgo fiscal, en el Grupo de Procesos.

Las denuncias que se remita al GPRFJ, en razón a que de sus indicios se presuma un detrimento del patrimonio, estas deberán culminar las pruebas, por los profesionales del grupo, en razón la deficiencia del recurso humano en la entidad.

En todo caso se deberá dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 39 y 40 de la ley 610 de 2001 que a la letra rezan:

***“Trámite del proceso: Artículo 39. Indagación preliminar. Si no existe certeza sobre la ocurrencia del hecho, la causación del daño patrimonial con ocasión de su acaecimiento, la entidad afectada y la determinación de los presuntos responsables, podrá ordenarse indagación preliminar por un término máximo de seis (6) meses, al cabo de los cuales solamente procederá el archivo de las diligencias o la apertura del proceso de responsabilidad fiscal. La indagación preliminar tendrá por***

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>	<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 10 de 17</b>
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>	<b>Aprobado Por:</b>
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.	Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017
			<b>FUM</b> 17 abril de 2017

*objeto verificar la competencia del órgano fiscalizador, la ocurrencia de la conducta y su afectación al patrimonio estatal, determinar la entidad afectada e identificar a los servidores públicos y a los particulares que hayan causado el detrimento o intervenido o contribuido a él.*

**Artículo 40.** *Apertura del proceso de responsabilidad fiscal. Cuando de la indagación preliminar, de la queja, del dictamen o del ejercicio de cualquier acción de vigilancia o sistema de control, se encuentre establecida la existencia de un daño patrimonial al Estado e indicios serios sobre los posibles autores del mismo, el funcionario competente ordenará la apertura del proceso de responsabilidad fiscal. El auto de apertura inicia formalmente el proceso de responsabilidad fiscal. En el evento en que se haya identificado a los presuntos responsables fiscales, a fin de que ejerzan el derecho de defensa y contradicción, deberá notificárseles el auto de trámite que ordene la apertura del proceso. Contra este auto no procede recurso alguno.*

**Parágrafo.** *Si con posterioridad a la práctica de cualquier sistema de control fiscal cuyos resultados arrojen dictamen satisfactorio, aparecieren pruebas de operaciones fraudulentas o irregulares relacionadas con la gestión fiscal analizada, se desatenderá el dictamen emitido y se iniciará el proceso de responsabilidad fiscal.”*

- f) **Traslado al proceso auditor:** la Contralora Departamental dará traslado mediante nota de tramite al profesional que considere pertinente para realizar el respectivo procedimiento de la denuncia ciudadana, el cual tendrá un término de quince (15) días hábiles para informar al denunciante su plan de trabajo y acciones a tomar con el fin de emitir respuesta de fondo, ejecutando las siguientes acciones:
- El funcionario designado para el trámite de la denuncia analiza la denuncia, haciendo un Programa de Trabajo, y proyecta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la denuncia la comunicación al denunciante
  - La comunicación la firma la Contralora Departamental, previa revisión de la coordinación del grupo de vigilancia fiscal, dentro del mismo término es aprobado el plan de trabajo por la coordinadora del grupo de vigilancia fiscal.
  - El funcionario designado por competencia debe desarrollar la denuncia en todas sus etapas en un plazo máximo de seis (6) meses desde la radicación en la entidad, hasta su informe final sobre la misma, con la constancia de la notificación al quejoso, todas las comunicaciones, debe ser proyectadas para la firma de la contralora.
  - Respuesta al ciudadano; el término para dar respuesta de fondo al ciudadano no podrá exceder de seis (6) meses, y/o para dar traslado a Proceso de Responsabilidad Fiscal no podrá exceder de seis (6) meses a partir de la recepción de la denuncia ciudadana.

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>		<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 11 de 17</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISIO	Aprobado Por:	FUM	
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.	Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017	17 abril de 2017	

- Si la denuncia versa sobre actuaciones de sujetos de control incluidos el Plan General de Auditorías, o es compleja porque involucra varias áreas de la entidad o se refiere a varios aspectos de un mismo proceso, y si se considera más efectivo, la contralora la remite al grupo de vigilancia fiscal, con el fin de que se resuelva en el proceso auditor.
- Una vez finalizada la auditoría, el auditor proyecta para la firma de la contralora Departamental la respuesta al denunciante y traslada los hallazgos, si los hubiere.
- La denuncia hace parte de los papeles de trabajo del proceso auditor, sin embargo, el auditor entrega al despacho de la contralora copia de la denuncia y la comunicación del resultado al denunciante con el comprobante de envío por correo o el recibido.

**g)** En aquellos casos en que la denuncia sea anónima o irrespetuosa se procede al archivo de la misma, dejando la constancia respectiva.

### 5.3.3 Denuncias incompletas y desistimiento tácito.

En virtud del principio de eficacia, cuando la Contraloría Departamental de Arauca constate que una denuncia ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la denuncia.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el ciudadano haya cumplido el requerimiento, la Contraloría Departamental de Arauca 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.

## 6. PETICIONES

### 6.1. Derecho de Petición

Tipos de requerimientos del derecho de petición:

- Derecho de petición de interés particular
- Derecho de petición de interés general
- Derecho de petición de consulta

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>		<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 12 de 17</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>	<b>Aprobado Por:</b>	<b>FUM</b>	
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.	Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017	17 abril de 2017	

- Derecho de petición de información
- Quejas
- Denuncias.

Los derechos de petición pueden ser radicados por personas naturales o jurídicas, ya sea de manera verbal o escrita, si es verbal se recepciona en el formato establecido por la entidad, para PQRSD el cual se anexa modelo, ( ANEXO 01) y los escritos pueden contener lo siguiente; designación de la autoridad a la que se dirige, nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado si es del caso, documento de identidad y dirección y podrá agregar número de fax o dirección electrónica, objeto de la petición, las razones en que se apoya, relación de documentos que se acompañan, firma del peticionario cuando fuere el caso. Si el peticionario es persona privada que deba estar inscrito en el registro mercantil, está obligada a indicar su dirección electrónica.

Los derechos de petición presentados a través de medio virtual, en la página web de la entidad en el link “participación ciudadana,” “escríbale” a la contralora, son radicados en el despacho de la contralora por parte de la secretaria ejecutiva de ese despacho; quien lo enseñara a la contralora.

Una vez analizado por la secretaria ejecutiva del despacho y la contralora; la contralora entrega el derecho de petición a la Secretaria ejecutiva encargada de proyectar la respuesta al peticionario, si no es de competencia de la entidad, en caso de ser competencia de la entidad con la nota interna de trámite (anexo 02) en la que se establece el plazo máximo de contestación, traslada a funcionario competente de la Contraloría Departamental, para que este responda en el plazo establecido en la nota de trámite y lo devuelva al despacho con la respuesta al peticionario y guarda copia de éste en una carpeta denominada copia de derechos de petición.

La secretaria ejecutiva del despacho encargada de llevar el archivo ordenado de las peticiones, dejará copia de la nota de trámite enviada al profesional, o de la respuesta al peticionario, en el expediente que se apertura a la petición, al igual que todos los documentos que se deriven de las averiguaciones realizadas por esta entidad con respecto a la petición hasta su cierre.

- El derecho de petición debe ser resuelto dentro de los quince (15) días siguientes a la radicación del mismo. Cuando se solicite información, en caso de que se requieran copias de documentos que reposen en la entidad el trámite es dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, siempre y cuando se sufragen los gastos de estas copias, en caso de no dar contestación se entenderá por aceptada, y las copias se entregarán a los 3 días siguientes. Si la petición va dirigida a la obtención de conceptos o consultas esta solicitud será resuelta dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Si la entidad no es la competente para resolver la petición informa de manera inmediata al interesado o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción.

- Cuando no fuere posible resolver en los plazos señalados, se debe informar al interesado antes de la fecha de vencimiento, expresando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable que no podrá exceder el doble de la inicial previsto.

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>		<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 13 de 17</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>		<b>Aprobado Por:</b>	<b>FUM</b>
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.		Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017	17 abril de 2017

- Para dar respuesta a las peticiones presentadas, la Contraloría Departamental de Arauca, no podrá pedir documentación que repose en los archivos de la entidad.
- Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, la cual es necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requiere al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactiva el término para resolver la petición. Se entiende que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
- El funcionario responsable de la respuesta al derecho de petición, la entrega al despacho de la contralora departamental para su firma y envío, mínimo cinco (05) días antes de cumplirse el término de respuesta al peticionario.
- Una vez entregada o enviada la respuesta al peticionario, la auxiliar de servicios administrativo, allega la copia de la correspondencia a la secretaria ejecutiva del despacho, para que escanee o copie la información con el recibido y archive en la carpeta denominada expediente de petición o queja, el original de este y envíe copia de la respuesta al funcionario encargado que proyectó la respuesta al peticionario.

Si el asunto de la denuncia recepcionada son solicitudes a otras entidades con copia a la Contraloría Departamental de Arauca, la secretaria ejecutiva del Despacho de la contralora archiva en una carpeta denominada (para el respectivo seguimiento de la respuesta al peticionario).

- En lo que hace relación con las peticiones reiteradas ya resueltas en la contestación, se puede remitir a las respuestas anteriores con la excepción de temas que versen sobre derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos siempre que en la nueva petición se subsane.
- Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Contraloría Departamental de Arauca puede dar una única respuesta y entrega copia de la misma a quien la solicite.
- Solo tienen carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley.

## 6.2. QUEJA POR CONDUCTA IRREGULAR DEL FUNCIONARIO

El proceso parte con la queja del ciudadano o parte interesada por inconformidad en relación con la conducta que considera irregular de uno o varios funcionarios de la Contraloría Departamental de Arauca en desarrollo de sus funciones, derivado de la ejecución de los procesos internos.

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>		<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 14 de 17</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>		<b>Aprobado Por:</b>	<b>FUM</b>
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.		Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017	17 abril de 2017

- El ciudadano o parte interesada puede presentar la queja de manera verbal o escrita.

Cuando es escrita, a través de, correo electrónico, de la página web de la entidad se presenta en el despacho de la contralora, ante la secretaria ejecutiva del despacho, donde se asigna un número de radicación para ser analizada con la contralora.

Cuando es verbal, o cuando se reciba a través de la línea telefónica, se recepciona en el formato Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias el cual se radica en el despacho de la contralora con la secretaria ejecutiva.

- La contralora departamental traslada la queja, al funcionario responsable del proceso administrativo disciplinario, quien se encarga de tramitarla de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

La secretaria ejecutiva del despacho registra la queja inherente al servicio en el formato Quejas e informa de manera trimestral a la contralora en el informe de gestión de la dependencia.

### 6.3. RECLAMO Y/O SUGERENCIAS POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O PRODUCTO.

El proceso parte con la presentación del reclamo que el ciudadano o parte interesada por haber sido afectado en la prestación indebida del servicio, falta de atención a su solicitud y/o inconformidad del producto, derivado de la ejecución de los procesos internos.

- El ciudadano o parte interesada puede presentar el reclamo de manera verbal o escrita.
- Cuando es escrita, a través de correo electrónico o a través de la página web en el link escríbale a la contralora, se presenta en el despacho de la contralora, ante la secretaria ejecutiva donde se asigna un número de radicación para ser analizada con la contralora dentro de los términos establecidos para ello. Cuando es verbal, o cuando se reciba a través de la línea telefónica 097 8856628 extensión 102, se recepciona en el formato de quejas el cual se radica en la secretaria ejecutiva del despacho de la contralora Departamental.
- Cuando es un reclamo por prestación del servicio, la contralora departamental traslada el reclamo, al funcionario responsable del proceso administrativo disciplinario, quien se encarga de tramitarla de acuerdo a lo establecido en dicho procedimiento.
- La secretaria ejecutiva del despacho registra el reclamo o sugerencia inherente al servicio en el formato de quejas.
- Cuando es un reclamo respecto al producto recibido y/o sugerencia, la contralora remite la petición al funcionario encargado de sistemas (Técnico), para que con el apoyo del funcionario de planeación verifique que el producto (Informe) se encuentra conforme con las características de necesarias, es decir que se cumplió con lo establecido en el respectivo procedimiento.

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>	<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 15 de 17</b>
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>	<b>Aprobado Por:</b>
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.	Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017
			<b>FUM</b>
			17 abril de 2017

- Si el producto (informe) no se encuentra conforme con las características de procedimiento, el funcionario encargado de planeación y de sistemas (técnico) evalúa el efecto de la no conformidad para determinar el tipo de acción a realizar las acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Cuando es una sugerencia, la contralora departamental, remite la petición al responsable del proceso de Planeación, control interno y sistemas para que analicen su pertinencia.

## 6.4 ACCIONES DE CONTINGENCIA

En el evento que ocurran algunos sucesos que puedan generar interrupciones en las comunicaciones con los clientes y partes interesadas, la Contraloría Departamental de Arauca, garantiza la continuidad del funcionamiento frente a cualquier eventualidad a través de las siguientes acciones:

MEDIO O CANAL DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	DESCRIPCION DEL EVENTO	ACCIONES DE CONTINGENCIA	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
Atención personal	Permiso o incapacidades de la secretaria ejecutiva del despacho.	Nombrar reemplazo	Contralora
	Cambio de horario	Aviso en la entrada principal de la entidad y página web	Secretaria Ejecutiva del Despacho, Contralora y Coordinadora Administrativa y Financiera y técnico
	Cierre temporal de la entidad	Aviso en la entrada principal de la entidad y página web	Secretaria ejecutiva del despacho, Contralora, técnico y coordinadora administrativa y financiera.
	Cambio de sede	Aviso en la entrada principal de la entidad y página web	Secretaria Ejecutiva del Despacho y Técnico
Teléfono	Fallas técnicas del servicio	Aviso en la entrada principal de la entidad y página web	Secretaria Ejecutiva del Despacho y Técnico
	Cambio de línea telefónica	Actualización página web	Técnico
	Nueva línea telefónica	Actualización página web	Técnico
Página web	Caída de la página	Informar por redes de comunicación alternas	Técnico
	Cambio de dirección de la página	Informar por redes de comunicación alternas	Técnico
	Hacker en la página web	Adecuar sitio indicando el inconveniente Informar por redes de comunicación alternas	Técnico
Buzón de Sugerencias	Cambio del sitio	Aviso en recepción de la entidad	Secretaria Ejecutiva del Despacho y profesional Universitario encargado del almacén.

## 6.5 SEGUIMIENTO:

- La secretaria ejecutiva del despacho y la contralora realiza seguimiento semanal a través del formato de atención ciudadana establecido para consolidar quejas diarias. (ANEXO 4)

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>		<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 16 de 17</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>		<b>Aprobado Por:</b>	<b>FUM</b>
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.		Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017	17 abril de 2017

consolidado quejas, enviando a los correos institucionales o por el correo interno, recordatorio a los funcionarios que tengan tramites de peticiones.

- La secretaria ejecutiva del despacho diligencia el formato de atención ciudadana establecido por la Auditoría General de la República, (Anexo No. 03) de forma trimestral lo remite a la coordinadora del grupo de procesos y responsabilidad fiscal para verificar el cumplimiento y respuesta oportuna de los derechos de petición y demás comunicaciones provenientes de las autoridades judiciales, conforme a lo establecido en el decreto 2641 de 2012, y las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, en cuanto al título IV Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. El cual establece en Literal C, como un mecanismo de **SEGUIMIENTO**, que se establece así: Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

Una vez efectuado el seguimiento y verificación del cumplimiento de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS. (PQRSO). Este será devuelto a la secretaria ejecutiva, con el fin que remita copia del informe al técnico de la entidad encargado de los sistemas de información y oficina de sistemas para que lo publique en la página web de la entidad, sin exceder los ocho días siguientes a la terminación de cada trimestre.

## 6.6. CONTROL:

Para efectos de **CONTROL** de acuerdo a la norma citada anteriormente la oficina de control interno deberá revisar semestral mente los informes trimestrales y emitir un informe de seguimiento a las quejas, al finalizar cada semestre sin exceder los (12) días siguientes al terminar semestre, remitirlo al despacho y al técnico de la entidad a fin de que este sea publicado en la página web de la entidad.

## 6. INCUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS. (PQRSO), POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE ARAUCA.

Los funcionarios de la contraloría departamental que se les asigne por nota de trámite, peticiones y que no den respuesta, dentro de los términos establecidos, pueden ser objeto de sanciones disciplinarias internas, pues se incurre en causal de mala conducta.

El recibido de la nota en el despacho será la prueba para cualquier eventual proceso disciplinario interno.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia (artículo 23 y 74)

- 

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>	<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 17 de 17</b>
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>	<b>Aprobado Por:</b>
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.	Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017
			<b>FUM</b>
			17 abril de 2017

Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**8. ANEXOS**

- Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) Anexo 1.
- Nota Interna de Tramite Anexo 2
- formato de Atención Ciudadana establecido por la Auditoría General de la República, Anexo 3.
- Formato de Recepción y Respuestas de Solicitudes Anexo 4

  
**LOURDES ROCIO MARTINEZ PEROZA**  
 Contralora Departamental de Arauca

**Anexo 1.**

**FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD)**

<b>FECHA:</b>	<b>NUR;</b>		<b>Código;</b>	<b>RAD. D.</b>
<b>CORREO</b>	<b>TELEFONICA</b>		<b>PERSONAL</b>	<b>INTERNET</b>

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**

		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>	<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 18 de 17</b>
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>	<b>Aprobado Por:</b>
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.	Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017
			<b>FUM</b> 17 abril de 2017

<b>NOMBRE DEL DENUNCIANTE</b>	<b>No. CEDULA DE CIUDADANIA</b>	<b>ORGANIZACIÓN QUE REPRESENTA</b>	<b>DIRRECIÓN</b>
<b>MUNICIPIO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>CORREO ELECTRONICO</b>	<b>FIRMA DEL DENUNCIANTE</b>

La Contraloría Departamental de Arauca le informa que los datos personales aquí registrados, serán mantenidos bajo absoluta reserva.

<b>PETICIÓN:</b>
------------------

<b>FECHA DE OCURRENCIA</b>	
<b>ENTIDAD DONDE SE PRESENTARON LOS HECHOS</b>	
<b>PERSONAS PRESUNTAMENTE INVOLUCRADAS</b>	
<b>DOCUMENTOS, DATOS U OTROS ELEMENTOS QUE SOPORTEN LA DENUNCIA</b>	

<b>OBSERVACIONES:</b>
-----------------------

Recibió:

**MARÍA HELENA FIGUERA CISNEROS**  
Secretaria Ejecutiva Despacho.

## Anexo 2

	DESPACHO DE LA CONTRALORA		CÓDIGO:162.3	
			RAD: 0040-12-01-2016	
			No. 001	
			Página 1 de 1	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
PROYECTÓ	ELABORÓ	REVISÓ	APROBO	versión
Secretaria Ejecutiva Despacho	Secretaria Ejecutiva Despacho	Contralora	Contralora	2

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**



CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISO	Aprobado Por:	FUM
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.	Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017	17 abril de 2017

NOTA DE TRÁMITE INTERNA

DE:

DESPACHO DE LA CONTRALORA DEPARTAMENTAL DE ARAUCA  
 Dra. LOURDES ROCÍO MARTINEZ PEROZA

PARA:

Dra, Magaly Pérez Rueda, Coordinadora Grupo PRF

ASUNTO:

FECHA:

12 de enero de 2016

TRAMITE:

Proyecte respuesta para mi firma		Para lo pertinente	X
Devuelva con comentarios		Trate conmigo el asunto	
Conteste y envíe copia		Para revisión y aprobación	
Para su Información		Encárguese del asunto	
Para su firma		Para estudio y concepto	
Dirijase a		Tome nota y archive	
Autorizado		No procede	

SUGERENCIA:

Anexo 3



		<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> <b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DESPACHO DE LA CONTRALORA</b>		<b>CÓDIGO: KCI-002</b> <b>PAGINA 21 de 17</b>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>REVISO</b>		<b>Aprobado Por:</b>	<b>FUM</b>
2	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS	Elaboró y Proyecto Profesional Especializada Con las funciones de C.I.		Contralora Departamental. Mediante Resolución número 050 del 28 de abril de 2017	17 abril de 2017

## Anexo 4

		<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE ARAUCA</b>								
<b>RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES MES DE ENERO DE 2017</b>										
Nº.	Numero de Radicación del Requerimiento	Información general del requerimiento ciudadano				Competencia			Respuesta	
		Fecha de recibido en la Entidad	Medio de llegada	Tipo de Requerimiento	Asunto (breve descripción)	Entidad competente para resolver de fondo el asunto	Nombre de la(s) otra(s) entidad(es) intervinientes	Fecha de traslado a otra entidad por competencia	Fecha de la respuesta	Respuesta en días hábiles
1	7	04/01/2016	Personalmente	Denuncia	solicitud presunto detrimento patrimonial en la ejecución de la obra 277del 30/11/10 y contrato d...	Otra Entidad	Procuraduría Gral de la Nación	07/01/2016	19/01/2016	10

**¡Control Fiscal y Ambiental, con la Participación de Todos!**