	CONTRALORIA MUNICIPAL DE TUNJA		CÓDIGO:	PR-PC-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN:	03
	PROCESO	PARTICIPACION CIUDADANA	FECHA:	21-06-2019
	PROCEDIMIENTO	PETECIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PÁGINA 1 DE 4	

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 de Tunja

2. ALCANCE


Inicia	Con la recepción de las comunicaciones (quejas, reclamos, denuncias, etc.) que emite la ciudadanía o cualquiera de las partes interesadas.
Termina	Con la solución o respuesta a las comunicaciones (quejas, reclamos, denuncias, etc.) que allega la ciudadanía o alguna de las partes interesadas.

3. DEFINICIONES / TERMINOLOGIA

Derecho de petición de informaciones	Solicitud verbal o escrita que se presenta ante un órgano o individuo para que den a conocer como han actuado en un caso concreto y permitan el examen de documentos públicos. Se tienen 10 días hábiles para resolver.
Derecho de interés general	Petición cuya resolución interesa a toda una comunidad. 15 días es el plazo máximo para ser resuelta.
Derecho de petición Formulación de consulta	Solicitudes que se presentan a las autoridades competentes para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. El plazo máximo es de 30 días para resolver.
Quejas	Pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o particulares que tengas a su cargo bienes públicos. El plazo máximo de contestación es de 15 días.

4. CONDICIONES GENERALES

Los trámites de las PQR, se deben realizar sin sobrepasar los términos previstos por la Ley 1755 de 2015 y la Resolución interna 088 de 2017

	CONTRALORIA MUNICIPAL DE TUNJA		CÓDIGO:	PR-PC-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN:	03
	PROCESO	PARTICIPACION CIUDADANA	FECHA:	21-06-2019
	PROCEDIMIENTO	PETECIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PÁGINA 2 DE 4	


5. DESCRIPCIÓN

N°	(QUE) ACTIVIDAD	(COMO) DESCRIPCIÓN	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de la petición, queja, reclamos, denuncia y solicitudes	Las peticiones, quejas, reclamos o denuncias se reciben de forma verbal o escrita en la secretaría ejecutiva o a través de la página web de la entidad o por correo electrónico.	-Secretaria ejecutiva del despacho	-Radicado de entrada de la comunicación
2	Revisión por el contralor	Las comunicaciones son revisadas por el Contralor, quien la remite a la División de Auditoría	Contralor	-Visto bueno del contralor en el radicado
3	Trasladar la queja	De no ser competencia de la Contraloría, se correrá traslado a la entidad competente, comunicándole al ciudadano la entidad a la que fue trasladada sin perjuicio del respectivo seguimiento por parte de la Contraloría de los traslados a los entes sujetos de control	auditora Fiscal	-Traslado de la queja.
4	Trámite	Si es competencia de la Contraloría se tramitará de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 088 de 2017, reglamento para el trámite de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos; emitiéndose respuesta de fondo al peticionario.	-Directivo de oficina a la que se remitió	-Oficio de respuesta o Aviso.

6. CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

ATRIBUTOS DE CALIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE REVISIÓN	MANEJO DEL INCUMPLIMIENTO ATRIBUTO	RESPONSABLE DE REVISIÓN Y LIBERACIÓN DEL SERVICIO
Objetivo	Todos los trámites o respuestas deben ser claras y precisas, dando solución de fondo al peticionario.	Directivo Responsable	Devolver al encargado de contestar la petición para que realice las correcciones.	Directivo Responsable
Oportuno	Cumplir con los términos de Ley	Directivo Responsable	Acción correctiva.	Directivo Responsable

Dirección: Carrera 10 No. 15-76 Tunja, Boyacá **Código Postal:** 150001083 **Telefax:** (8)-7441843
Página Web: www.contraloriatunja.gov.co **E- mail:** info@contraloriatunja.gov.co

	CONTRALORIA MUNICIPAL DE TUNJA		CÓDIGO:	PR-PC-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN:	03
	PROCESO	PARTICIPACION CIUDADANA	FECHA:	21-06-2019
	PROCEDIMIENTO	PETECIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PÁGINA 3 DE 4	


	para atender el trámite solicitado por parte de la ciudadanía.			
--	--	--	--	--

7. PUNTOS DE CONTROL			
N°	ACTIVIDAD(ES) DE CONTROL	OBSERVACIONES DE CONTROL	REGISTROS DE CONTROL
2	Revisión por el contralor	Verificar las comunicaciones que allegan los ciudadanos, determinando la oficina competente para darles solución	-Radicado con visto bueno del contralor
4	Tramitar la queja	Control de términos en la realización del trámite de la queja	-Formato de seguimiento a la PQR

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de Colombia - Ley 1755 de 2015. - Resolución Interna No. 074 del 2015

9. ANEXOS

10. CONTROL DE REGISTROS				
NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO DEL REGISTRO	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RENTENCIÓN	LUGAR DISPOSICIÓN
Queja	Número de radicación	Legajado en carpeta	2 años	Archivo Central (Selección)
Comunicación oficial	FO-GD-22	Legajado en carpeta	2 años	Archivo Central (Selección)
Peticion, Queja Denuncia	FO-PC-09	Legajado en carpeta	2 años	Archivo Central (Selección)
Aviso	FO-PC-08	Legajado en carpeta	2 años	Archivo Central (Selección)
Cuadro de Control	FO-PC-07	Legajado en carpeta	2 años	Archivo Central (Selección)

	CONTRALORIA MUNICIPAL DE TUNJA		CÓDIGO:	PR-PC-02
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		VERSIÓN:	03
	PROCESO	PARTICIPACION CIUDADANA	FECHA:	21-06-2019
	PROCEDIMIENTO	PETECIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PÁGINA 4 DE 4	

11. CONTROL DE CAMBIOS		
CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DE MODIFICACION	VERSIÓN
N/A	01/12/2014	00
Se eliminó elaboró, revisó y aprobó.	02/03/2015	01
Se ajustaron las condiciones generales, actividades, puntos de control, documentos de referencia anexos, se agregó el control de producto y/o servicio no conforme y control de registros, se modificó el encabezado y pie de página.	28/09/2015	02
Se ajusta el encabezado, se agrega e numeral 10 aprobaciones	21-06-2019	03

10. APROBACIONES		
Elaboro	EDGAR FERNANDO RODRIGUEZ REYES	secretario
Reviso	NOHORA CECILIA BUITRAGO VEGA	auditor fiscal
Aprobó	ESNEIDER SOLER GALINDO	responsable sistema de gestión de calidad