


VFA-PR-005		VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	
Revisión 1	Pág. 1 de 4	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y TRAMITE DE REQUERIMIENTO DE CIUDADANOS	

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y TRAMITE DE REQUERIMIENTO DE CIUDADANOS.

1. OBJETIVOS:

Determinar los parámetros y directrices que se deben aplicar en el trámite de requerimientos del ciudadano, con el fin de estructurar un documento con los resultados que se comunica a los destinatarios correspondientes.

2. ALCANCE

Hace referencia a la elaboración de los informes definitivos que contienen los resultados de los requerimientos de impuesto por los ciudadanos.

3. AUTORIDAD

- ✓ Jefe Oficina Vigilancia Fiscal y Ambiental

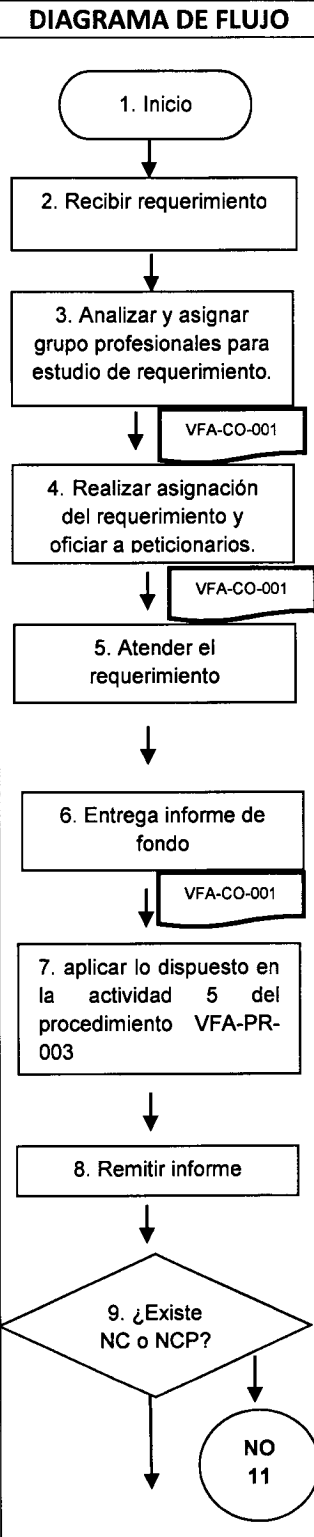
4. RESPONSABLES


- ✓ Equipo Auditor.
- ✓ Jefe Oficina Vigilancia Fiscal y Ambiental.
- ✓ Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana

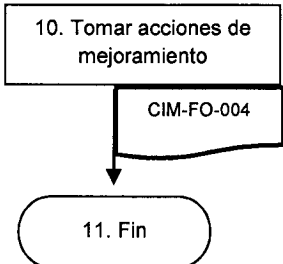
5. DEFINICIONES:

- ✓ **REQUERIMIENTO:** Se refiere a las quejas, denuncias y derechos de petición que presentan los ciudadanos en la Contraloría Municipal de Bucaramanga, para ser tramitados.
- ✓ **QUEJA:** Es la acción para dar a conocer a la Contraloría Municipal de Bucaramanga, una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a su cargo, presentada directamente por la persona o sujeto pasivo que se considera afectado por la conducta o infracción del servidor público, y que se encuentra relacionada con la prestación inadecuada del servicio o ejercicio irregular del cargo o de las funciones propias del servidor, o de los servicios inherentes a la misión de la entidad, y que comprometen la moralidad de la administración. En todos aquellos casos en que la conducta del servidor público, que es puesta en conocimiento de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, pueda ser configurada de falta de carácter disciplinario, se le dará la denominación de queja.
- ✓ **DENUNCIA:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona, notifica o da aviso en forma verbal o escrita, a la Contraloría Municipal de Bucaramanga, de hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular, o un eventual detrimento de los bienes o fondos del municipio o entidades descentralizadas municipales, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.
- ✓ **INFORME DE DEFINITIVO:** Documento final del proceso auditor que sintetiza el resultado de los objetivos definidos en el plan de trabajo.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	1. Inicio.		
	2. Recibir requerimiento por parte de la oficina de participación ciudadana o del Despacho del Contralor.	Jefe Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental.	
	3. El jefe de vigilancia fiscal y ambiental analiza el requerimiento y si así lo considera necesario asigna grupo profesionales que realizaran el estudio.	Jefe Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental.	
	4. Realizar asignación del requerimiento donde se determina fecha aproximada de entrega de informe, así mismo se oficia al ciudadano con copia a la oficina de participación ciudadana cuando la queja ha sido trasladada por esa oficina.	Jefe Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental.	Comunicaciones varias VFA-CO-001
	5. El grupo de profesionales de la oficina de vigilancia fiscal y ambiental atiende el requerimiento, y si se hace necesario constituir Grupo Especial de Reacción Inmediata en cumplimiento de la resolución 000093 del 2012, se aplicara lo dispuesto en la actividad 5 del procedimiento VFA-PR-003 procedimiento ejecución del proceso auditor de la contraloría municipal de Bucaramanga.	Grupo profesionales / Jefe Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental.	resolución 000093 del 2012 VFA-PR-003 procedimiento ejecución del proceso auditor.
	6. Hacer entrega de informe al jefe de vigilancia fiscal y ambiental de acuerdo a la fecha pactada; si el grupo requiere ampliación del plazo para entrega será solicitado por escrito al respectivo jefe.	Grupo profesionales/ Jefe Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental.	Comunicaciones varias VFA-CO-001
	7. Una vez entregado y revisado el informe si se detectan observaciones que pudiesen generar hallazgos, se aplicará lo dispuesto en la actividad 5 del procedimiento VFA-PR-003 procedimiento ejecución del proceso auditor de la contraloría municipal de Bucaramanga.	Grupo profesionales / Jefe Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental.	resolución 000093 del 2012 VFA-PR-003 procedimiento ejecución del proceso auditor
	8. Remitir informe de fondo al ciudadano quejoso o a la oficina de participación ciudadana, atendiendo al factor de proveniencia del requerimiento.	Jefe Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental	Comunicaciones varias VFA-CO-001

VFA-PR-005		VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	
Revisión 1	Pág. 3 de 4	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y TRAMITE DE REQUERIMIENTO DE CIUDADANOS	


	<p>9. Existe NC o NCP? Hacer seguimiento al proceso a través de las auditorías internas, revisión por parte del responsable de proceso. SI. Pasa al Numeral 10 NO. Pasa al Numeral 11</p>		
	<p>10. Tomar acciones de mejoramiento para corregir el incumplimiento de los requisitos y/o prevenir que se lleguen a incumplir. Remítase al procedimiento de acciones correctivas y preventivas.</p>	Responsable del Proceso	Mejoramiento Continuo CIM-FO-004
	<p>11. Fin</p>		

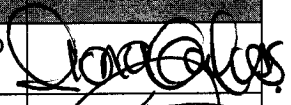
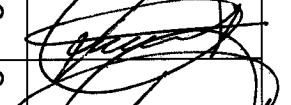
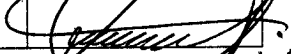
7. REFERENCIAS

- LEY 850 DE 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS, Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.
- LEY 594 DE 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS, Norma Técnica Colombiana, Gestión Pública NTC GP 1000:2009

8. FORMATOS

CONTROL DE REGISTROS					
CODIGO	FORMATO	TIEMPO EN ARCHIVO DE GESTION	UBICACIÓN ARCHIVO DE GESTION	TIEMPO EN ARCHIVO INACTIVO	UBICACIÓN INACTIVO
VFA-CO-001	Comunicaciones Varias	2 Años	Oficina Vigilancia Fiscal y Ambiental	5 Años	Archivo Central

VFA-PR-005		VIGILANCIA FISCAL Y AMBIENTAL	
Revisión 1	Pág. 4 de 4	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y TRAMITE DE REQUERIMIENTO DE CIUDADANOS	

	CARGOS	NOMBRES	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR	Asesora de Planeación	Diana Galvis Cárdenas	02 de marzo de 2016	
REVISADO POR	Jefe Oficina Vigilancia Fiscal y Ambiental	Diego Martínez	02 de marzo de 2016	
APROBADO POR	Jefe Oficina Vigilancia Fiscal y Ambiental	Diego Martínez	02 de marzo de 2016	

CONTROL DE CAMBIOS		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	02 de marzo de 2016	Emisión inicial

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN			
CAN	AREA / PROCESO	FIRMA DE RECIBIDO	FECHA
1	Vigilancia Fiscal y Ambiental		