



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

DIRECTRIZ CONJUNTA INTERNA 001-2020

DE: CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

PARA: FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORIA Y COMUNIDAD EN GENERAL

ASUNTO: DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA Y DESPACHADA EN CONDICIONES ESPECIALES

FECHA: ABRIL DEL 2020

En atención a la resolución No. 195 de 19 de junio de 2019. *Por el cual se adopta el procedimiento interno del derecho de petición*, documentado en el manual de Procesos y Procedimientos de la Contraloría Municipal de Pereira bajo el código PRF 1.1.2.1. AJ-1 – DERECHO DE PETICION, establece la forma general del procedimiento interno:

“Las solicitudes que presenten los peticionarios ante la Contraloría Municipal de Pereira, en ejercicio del Derecho de Petición, deberán dirigirse de manera respetuosa y podrán formularse tanto verbalmente (la Entidad formalizará la petición en formato preestablecido) como por escrito, y por cualquier otro medio que permita su conocimiento, inclusive a través de mecanismos técnicos o electrónicos, siempre que sea posible verificar la identidad del peticionario y la fecha de recibo de las mismas”

Frente al Estado de Emergencia Sanitaria Nacional y a los decretos proferidos por el Gobierno Nacional donde decreta el aislamiento obligatoria y/o preventivo, se intensificaron los medios digitales por parte de la Contraloría Municipal de Pereira, con el fin de brindar herramientas efectivas para la ciudadanía para realizar sus solicitudes y/o peticiones frente a la inversión del recurso público de interés para este Ente de Control.

Antecedentes:

En la actualidad la CMP realiza sus actividades a través del teletrabajo y/o trabajo en casa, como consecuencia del aislamiento social decretado por el gobierno nacional.



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

A la fecha, se tienen los habilitados los medios digitales:

Correo Institucional – Funcionario y/o colaborador asignado

Página web, DPQR – Funcionario y/o colaborador asignado

Línea de whatsapp – Funcionario y/o colaborador asignado

Chat en línea – Funcionario y/o colaborador asignado

Redes sociales – Funcionario y/o colaborador asignado

Whatsapp Veedurías – Funcionario y/o colaborador asignado

Línea anticorrupción – Funcionario y/o colaborador asignado

Firma digital: – Funcionario y/o colaborador asignado

Según la resolución adoptada que reglamenta el procedimiento de respuesta de los derechos de petición se tienen que los responsables son:

Áreas Competentes - Procesos Misionales y de Apoyo

El presente documento, establecen el método producto de la recepción de solicitudes y/o derechos de petición a través de los medios digitales siempre y cuando perdure medidas especiales, a fin de atender las comunicaciones recibidas y despachadas.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS:

Número de radicación

- 1.1 Los responsables asignados de cada medio de recepción, deberán solicitar un número de radicación a la encargada de la ventanilla única, mediante comunicación digital o telefónica, con el fin de oficializar toda la información recibida. De allí en adelante, este será el código de identificación para referirse al comunicado.

Soportes de las comunicaciones recibidas

- 1.2 La recepción a través de medios digitales, whatsapp, redes sociales y línea anticorrupción, deberán generar las imágenes necesarias para soportar el recibo de la información y enviarla a la encargada de la ventanilla única (correo ventanilla@contraloriapereira.gov.co), para el respectivo proceso de radicación y atender lo indicado en la ley que regula el derecho de petición.
- 1.3 El funcionario encargado de la ventanilla única, radicará los documentos recibidos en el formato del SGC establecido para este fin, describiendo el



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

medio por donde se recibió la comunicación con la información que contiene el formato FO.1.2.4.3.1-2; registra fecha de recibo y se encarga de reenviar por el correo institucional a la secretaria de despacho, quien se encarga de hacer el reenvío a los líderes interesados del tema.

Respuesta de las comunicaciones recibidas

- 1.4 Se remitirá según la competencia a (los) líder(es) de proceso o funcionarios responsables quienes deben acatar lo indicado en la ley, normas, el manual de procesos y procedimientos.
- 1.5 En caso de que la solicitud y/o derecho de petición carezca de información para dar respuesta se hará la solicitud de ampliación de no ser posible la localización del peticionario, se dará respuesta y se publicará en la página web atendiendo los presuestos de la ley.
- 1.6 La información que ingrese al correo institucional, será recepcionada por el funcionario responsable en la Coordinación de Sistemas, quien reenviará al correo del funcionario encargado de la ventanilla única, para identificar la asignación del número de radicación luego será enviada a la secretaria ejecutiva del despacho, que procederá a remitir la comunicación entrante al correo institucional y/o alterno del líder de proceso y/o funcionario, indicando el término de respuesta de ser necesario.
- 1.7 Una vez recibido por el Líder del proceso y/o funcionario responsable será su responsabilidad para ello impartirá las instrucciones a sus colaboradores.

Comunicaciones recibidas que involucran varios procesos misionales y /o administrativos

- 1.8 Una vez, la solicitud y/o derecho de petición agoté el proceso de asignación de radicación en ventanilla única de la entidad y el contenido de la solicitud de información requiera varias áreas, la secretaria ejecutiva deberá enviar a los líderes de proceso y/o funcionario responsable, para que proyecte la respuesta, advirtiéndolos los términos y condiciones para consolidar la información y liberar la respuesta por parte de los responsables asignados.
- 1.9 Cabe advertir que frente a este tipo de solicitudes y/o derechos de petición que involucra varios procesos, deben tener en cuenta la importancia de darle prioridad a la solicitud para tramitar la respuesta de su área con su soporte, en virtud que se enviará un solo documento oficial a la secretaria ejecutiva



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

quien asignará el número de radicación y demás actuaciones correspondientes, para la salida del documento por el correo institucional.

Nota:

- a. La encargada de la ventanilla Única debe mantener un reporte de toda la correspondencia o comunicación recibida.
- b. Para optimizar el servicio de correo institucional, no se enviarán copias de los documentos recibidos o despachados, salvo los determinados en este proceso. El funcionario responsable de la ventanilla única, atenderá las inquietudes de los líderes de proceso y/o responsables asignados, concernientes a la correspondencia recibida.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES DESPACHADAS:

Medio de liberarlas

El medio digital más expedito para dar trámite a las comunicaciones despachadas, es el correo institucional o lo dispuesto en las disposiciones legales vigentes.

Origen

- 2.1 *Las solicitudes de información.* Deberán agotarse el trámite estipulado por la entidad en el manual de procesos y procedimientos y en los actos administrativos vigentes.

Las comunicaciones despachadas. Las provenientes de los colaboradores asignados, de una dependencia o del despacho del contralor deberán agotar los controles respectivos.

La remisión de informes y anexos. Surgen producto de las actividades misionales.

Protocolización y firma

- 2.2 Frente a la respuesta oficial que requiera firma digital y/o física del señor Contralor Municipal, deberá remitirse a la secretaria ejecutiva o quien haga sus veces del despacho, con los respectivos anexos, comunicado a los líderes de proceso y/o responsables asignados del comunicado, indicando el destino digital del(los) documento(s);



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

- 2.3 La Secretaria Ejecutiva o quien haga sus veces, asignará el número de radicación de salida, registrandolo en el formato FO 1.2.4.3.1-4 y enviandolo al responsable de la firma digital para lo de su competencia o sino requiere firma digital, seguidamente enviará al responsable al correo institucional para su destino final, la constancia del recibido deberá comunicarse al funcionario encargado de hacer el seguimiento de las respuestas en la entidad.

Nota:

- b) La Secretaria Ejecutiva o quien haga sus veces, debera mantener un reporte de toda la correspondencia o comunicación despachada, con el fin de clasificar y catalogarlas como derechos de petición, a fin de controlar el cumplimiento de los términos para dar respuesta consagrados en la ley.
- c) Para optimizar el servicio de correo institucional, no se enviarán copias de los documentos recibidos o despachados, salvo los determinados en este proceso. La Secretaria Ejecutiva o quien haga sus veces, respondera la correspondencia despachada y enviarán informes periodicos al funcionario asignado para hacer el seguimiento y control.

3. DOCUMENTOS RECIBIDOS DURANTE LA CONDICION ESPECIAL

- 3.1 Se atenderá a traves de mesas de contexto, que involucran reuniones Presentación Asistida por Tecnologia o presenciales de ser el caso, con el fin de elaborar un dianostico y/o matriz con la información de competencia del Ente de Control y se definira por niveles de prioridad la atención de las mismas.
- 3.2 Los responsables asignados de atender según los lineamientos establecidos por la entidad, deberan dejar constancia de las gestiones realizadas levantando las respectivas actas en los formatos dispuestos por la entidad.
- 3.3 En caso de ser necesario se solicitará apoyo a las areas respectivas para lograr consolidar la información de una manera clara y precisa a fin de optimizar los recursos y tiempo.



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

3.4 Con el diagnostico y/o matriz final, se procedera a dar el trámite establecido en la ley y las disposiciones internas de la entidad, dando los traslados pertinentes a las autoridades competentes.

La presente directriz conjunta, tiene vigencia a partir de su expedición, deberá incorporarse en el manual de procesos y procedimiento como anexo del Código PRF 1.1.2.1. AJ-1 – DERECHO DE PETICION.

Atentamente,



JAROL WILSON MESA OCAMPO
DIRECTOR DE PLANEACION
Y PARTICIPACION CIUDADANA