



RESOLUCIÓN No. 0000298

08 NOV 2016

"Por la cual se modifica y actualiza la Resolución 00359 del 03 de octubre de 2013, y se reglamenta el procedimiento del Control Fiscal Participativo para la recepción, evaluación, traslado, seguimiento, actualización, respuesta, solución y archivo de los requerimientos ciudadanos, ante la Contraloría General del Departamento del Cesar".

EL CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales,

CONSIDERANDO

- 1) Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 desarrollados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011. artículos 5 al 12 y Ley 1755 de 2015 artículos 13 a 33) consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así mismo a acceder a documentos públicos salvo los que establezca la ley.
- 2) Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, determina que las actuaciones administrativas de los servidores públicos tendrán como finalidad satisfacer adecuadamente la prestación del servicio público en orden de los derechos e intereses de las personas con arreglo a los principios generales de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.
- 3) Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 determina que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.
- 4) Conforme a la Ley 594 de 2000, toda persona tiene derecho a consultar los archivos públicos y a que se les expidan copias de los mismos, siempre que dicho documento no tenga el carácter de reservado conforme a la constitución y a la ley.
- 5) Que el numeral 19 del artículo 34 del Código Disciplinario Único -Ley 734 de 2002-, establece como deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos, sobre el trámite de los derechos de petición.
- 6) Que la Ley 1757 de 2015, ha establecido nuevos conceptos y procedimientos con respecto al tema de participación ciudadana.
- 7) Que las Quejas y Denuncias son mecanismos de participación ciudadana que deben ser atendidas por la Contraloría General del Departamento del Cesar.



0000298

08 NOV 2016

- 8) Que mediante la ordenanza 0001 del 16 de octubre de 1968, se crea la Contraloría General del Departamento del Cesar, reglamentada mediante decreto 002 de 1969, estableciendo la competencia de este organismo para ejercer la vigilancia fiscal de los bienes, fondos, valores y patrimonio del departamento, municipios y entidades descentralizadas del nivel central y municipal del Departamento del Cesar.
- 9) Que la ordenanza 021 del 29 de agosto de 2009, creó el comité de participación ciudadana dentro de estructura organizativa de la Contraloría, como un órgano consultor y asesor, el cual fue reglamentado a través de la resolución 000207 del 26 de marzo de 2010.
- 10) Que mediante la resolución No. 000097 del 15 de marzo de 2010, se adoptó el reglamento del proceso de control fiscal participativo en la Contraloría General del Departamento del Cesar.
- 11) Que mediante la resolución No. 00359 del 03 de octubre de 2013, se modificó y actualizó la Resolución No. 000097 del 15 de marzo de 2010, y se reglamentó el procedimiento del Control Fiscal Participativo para la recepción, evaluación, traslado, seguimiento, actualización, respuesta, solución y archivo de los requerimientos ciudadanos, ante la Contraloría General del Departamento del Cesar.
- 12) Que se hace necesario actualizar el procedimiento de recepción, atención, seguimiento, respuesta, archivo de las Denuncias, Quejas y Derechos de Petición, para ajustarlo a las normas y procedimientos vigentes, en especial a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y los artículos 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO.

Modificar y actualizar mediante el presente Reglamento, el procedimiento interno para dar el trámite de los Derechos de Petición, Quejas, Denuncias y demás, que regirán en la Contraloría General del Departamento del Cesar, de conformidad con los presupuestos legales vigentes, con el fin de agotar el ejercicio de control fiscal y garantizar respuesta al ciudadano, los funcionarios de la Contraloría deberán tener en cuenta que el derecho de petición, quejas, denuncias y demás, tienen por objeto garantizar el derecho fundamental que tienen todas las personas a una pronta solución de sus peticiones, el cumplimiento de los fines del Estado en general y de la misión de la Contraloría en particular, y la adecuada atención al público.

CAPITULO I

OBJETIVO, PRINCIPIOS ORIENTADORES Y CONCEPTOS

ARTÍCULO 2. OBJETIVO:

Recepcionar, tramitar, resolver o trasladar a la instancia correspondiente las peticiones, denuncias y quejas, que por cualquier medio formulen los ciudadanos



0000298

08 NOV 2016

ante la Contraloría General del Departamento del Cesar, y dar el trámite o traslado según la competencia, sirviendo de canal interlocutor con las Entidades Sujetas de Control, coadyuvando a la solución de los requerimientos ciudadanos.

ARTÍCULO 3. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la recepción de peticiones, denuncias, quejas, reclamos, consultas y recomendaciones formulado por los ciudadanos y culmina con la respuesta definitiva al peticionario, dentro de los términos de ley.

ARTÍCULO 4. DESCRIPCIÓN:

La Contraloría General del Departamento del Cesar, con el ánimo de ser efectivo en el control fiscal y en el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, desarrolla el presente procedimiento donde se identifican los lineamientos que se tienen en cuenta para la recepción de los derechos de petición, denuncias o quejas hasta la culminación de las mismas, dentro de los términos legales establecidos, para dar solución de fondo a los diferentes requerimientos realizados por la ciudadanía.

ARTÍCULO 5. CONCEPTOS:

ANÓNIMO: escrito del que se desconoce la identidad del autor por falta de firma o de otro signo que lo revele inequívocamente y que por tanto, lo haga responsable de él y que tiene por objeto amenazar, inculpar, delatar o acusar a alguna persona.

ASUNTO: pleito, negocio, acto o contrato donde existe algún interés.

BIEN PÚBLICO: son aquellos cuyo uso pertenecen a todos los habitantes y solo el interés colectivo predomina en su regulación y funcionamiento, están en cabeza de la Nación o de otros entes estatales

COMPETENCIA: atribución de un determinado órgano o autoridad para conocer un asunto; puede ser con exclusividad o con preferencia.

CONCEPTO TÉCNICO: el que es emitido por un especialista o científico debidamente sustentado y por escrito sobre un elemento probatorio de cualquier índole.

CONSULTA: lo que es presentado por la ciudadanía a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO: es la vinculación del ciudadano al ejercicio del control fiscal para la vigilancia de la correcta ejecución de recursos y bienes públicos.

DENUNCIA: La denuncia en el control fiscal 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.

DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS: facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la



0000298

08 NOV 2016

información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

DERECHO DE PETICIÓN: facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada dentro de los términos previstos en la ley, con el objeto de obtener de éstas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

En el derecho colombiano se le da el nombre de "petición" a toda solicitud por medio de la cual son formuladas ante las autoridades, manifestaciones, quejas, reclamos consultas o demandas. El hecho de que determinada solicitud no tenga como título "derecho de petición", no quiere decir que se exima a la entidad pública del deber de dar una pronta solución. Razón por la cual, no sólo debe tramitarla, sino comunicar en forma oportuna la respuesta a los interesados.

DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS: acción que tienen todas las personas de acceder a los documentos públicos y obtener copia de los mismos, salvo los casos expresamente señalados por la ley. Derecho que está estrechamente vinculado al derecho fundamental de petición, puesto que el hecho de recibir las copias es una manifestación concreta del derecho a obtener una pronta resolución de la solicitud formulada que hace parte del llamado núcleo esencial del derecho de petición.

DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA: acción que tiene toda persona de acudir ante las entidades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN: facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

DESISTIMIENTO: acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito.

MANIFESTACIONES: cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

MECANISMOS DE CONTROL CIUDADANO: son mecanismos que le permiten a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

NOTIFICACIÓN: acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren.

PLAZO: período de tiempo futuro y cierto dentro del cual se debe cumplir una obligación.

QUEJA: acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.



0000298

08 NOV 2016

RECLAMO: noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

REQUISITOS DE LAS PETICIONES: el derecho de petición es informal en la medida que puede ser invocado por cualquier persona, sin que sea indispensable el cumplimiento de requisitos formales ni de fórmulas exactas diferentes a la sola presentación de una solicitud respetuosa (Sentencia T -204/96 Corte Constitucional).

RESPUESTA DE FONDO: resolución de todas y cada una de las pretensiones del quejoso.

SOLICITUD: pretensión o petición presentada en forma verbal o escrita.

SUGERENCIA: manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o gestión de la entidad.

TÉRMINO: fecha fija que se coloca para cumplir o exigir una obligación.

VEEDURÍAS CIUDADANAS: es un mecanismo democrático de representación por medio del cual los ciudadanos u organizaciones comunitarias ejercen vigilancia sobre la gestión pública de conformidad con la normatividad legal vigente.

CAPITULO II

DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.

ARTÍCULO 6. CLASES. Con atención a lo anterior, la Contraloría General del Departamento del Cesar, en el cumplimiento de sus competencias legales y reglamentarias que se señalan, atenderá y resolverá los siguientes asuntos:

- 1) Las Peticiones en interés general, particular, información y consulta, que toda persona tiene derecho a presentar de conformidad con lo ordenado en el artículo 23 de la Constitución Política y lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 2) La Quejas presentadas por el mal funcionamiento de los servicios propios de la Contraloría General del Departamento del Cesar
- 3) Las Denuncias que se interponen en la Contraloría General del Departamento del Cesar, en contra de los servicios públicos o particulares en ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de esta.
- 4) Los anónimos que se refieren a Quejas y Denuncias.

PARÁGRAFO. Las peticiones, quejas y denuncias podrá ser presentadas por los ciudadanos a través de cualquier medio de comunicación llámese Personal, telefónico, correo postal, correo electrónico, internet, fax, buzón, audiencia o prensa.

ARTICULO 7. PRESENTACIÓN DE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, ESCRITAS. La presentación de las Quejas, Denuncias y Derechos de Petición que llegan por vía correo o presentadas personalmente, se harán ante la oficina que recibe la correspondencia de la Contraloría General del Departamento del Cesar, donde se verifica la relación de los documentos, sus anexos, y se registran con fecha y hora de recibo, asignándoles el respectivo número de correspondencia. Inmediatamente el funcionario que recibe la correspondencia la



0000298

08 NOV 2016

traslada a la dependencia competente, donde se asignará el número de radicación correspondiente, a través del cual el ciudadano podrá realizar el seguimiento al estado de su Petición, Denuncia o Queja.

En la Contraloría, habrá un buzón de Denuncias, Quejas y Reclamos, el cual será revisado cada dos (2) días a la semana, por el funcionario de la Oficina Participación Ciudadana, y las Quejas, Denuncias o demás que encuentre depositadas, serán radicadas para que se inicie el respectivo trámite.

ARTÍCULO 8. PETICIONES, DENUNCIAS Y QUEJAS VERBALES. El Derecho de Petición y la presentación de Denuncias o Quejas, podrá ser ejercida en forma verbal bien sea mediante llamada telefónica o personalmente. La recepción de estas, se realizará por parte de los funcionarios competentes, y estas deberán presentarse en los días hábiles, en el horario laboral y se consignarán en el formato que se establecerá para tal fin.

En estos casos, el funcionario correspondiente, deberá indagar al peticionario, quejoso o denunciante, respecto de la finalidad u objeto de la Petición, Denuncia o Queja; motivos de modo, tiempo y lugar de la misma, los nombres, apellidos e identificación del peticionario; dirección en la cual recibirá la respuesta y los documentos que anexa. De todo lo anterior el funcionario receptor, elaborarán un escrito y lo pondrán a consideración del Peticionario, Quejoso o Denunciante, con el fin de que con su firma exprese su aceptación respecto del contenido del mismo.

Cuando frente a la solicitud verbal, sea posible adoptar y comunicar la decisión en ese mismo momento, así se procederá. De no ser posible lo anterior, se tramitará de acuerdo con el procedimiento establecido en esta Resolución.

Para atender estas solicitudes, la Contraloría General del Departamento del Cesar, podrá elaborar unos formatos pre impresos, en los que se incorpore la información indicada y se deje constancia de los requisitos mínimos exigidos. En el evento que la persona manifieste no saber o no poder leer ni escribir y pida constancia de la solicitud formulada, el funcionario le expedirá copia del formato diligenciado.

En caso de que la Contraloría no tenga la competencia para asumir el trámite y respuesta de la Petición, Denuncia o queja, el funcionario correspondiente así se lo manifestará al ciudadano, procediendo a orientarlo respecto de la entidad competente ante la cual puede presentar su solicitud.

Si el ciudadano insistiere en que se le recepciones su Petición, Denuncia o Queja, se radicará la misma, dejando la constancia pertinente, procediéndose de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO 9. DENUNCIAS, PETICIONES O QUEJAS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS. Las Peticiones, Denuncias o Quejas que se formulen a través de medios electrónicos tales como Internet, correo electrónico o fax, tendrán como fecha de recepción la del envío del correo electrónico o la fecha del reporte del fax, según sea el caso.

ARTÍCULO 10. DE LOS ANÓNIMOS. Todo ciudadano tiene el derecho de proteger su identidad al momento de presentar una Denuncia o Queja, y el Estado es garante de ello. Por lo mismo, para presentar una Denuncia o Queja, no es



0000298

08 NOV 2016

requisito la identificación de quien la realice, sin embargo el deber de denunciar, consagrado en nuestra Carta Política, debe ser ejercido en forma responsable, en virtud de los principios de buena fe, transparencia y responsabilidad presunción de inocencia, que les son otorgados a los presuntos responsables.

Por lo anterior, para el trámite de las Denuncias y Quejas Anónimas, el funcionario correspondiente de la Contraloría General del Departamento del Cesar, deberá tener en cuenta que sean respetuosas que contengan un relato preciso de los hechos o irregularidades objeto de la Denuncia o Queja, una descripción de las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la misma, que se encuentren soportadas en medios probatorios que permitan iniciar la acción, cumpliendo así con los requisitos de que, tratan los artículos 69 de la Ley 734 de 2002 y 38 de la Ley 190 de 1995. De todas maneras para las denuncias y quejas anónimas se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley 962 de 2005.

ARTÍCULO 11. CLASIFICACIÓN PETICIÓN DENUNCIA Y QUEJA. El funcionario que reciba el documento o escrito, lo revisa y de acuerdo a su naturaleza los clasificada en Denuncia (D), Queja (Q), Petición (DP) y continua con el respectivo trámite.

ARTICULO 12. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES, DENUNCIAS O QUEJAS. Las Peticiones, Denuncias y Quejas que llegaren a la Contraloría, deberán ser conocidas por el Contralor General o en caso de ausencia de este, el contralor Auxiliar, quien convocará el Comité de Participación Ciudadana para conocer, analizar, evaluar y recomendar el procedimiento a seguir a fin de atender las mismas.

La Oficina de Participación Ciudadana podrá dar trámite e impulso a las denuncias para requerir información adicional que busquen esclarecer los hechos denunciados, también podrá comunicar al denunciante o quejoso sobre la recepción y el trámite a seguir de la denuncia o queja, la cual será una respuesta de trámite y se dará dentro de los quince (15) días siguientes a su radicado.

Las respuestas de fondo de las Peticiones, Denuncias. Quejas y demás, podrán ser proyectadas por el funcionario que las conoció pero deberán ser suscritas por el Contralor, el Contralor Auxiliar o el funcionario directivo que haya sido delegado para tal fin.

ARTICULO 13. FALTA DE COMPETENCIA. En caso que la Petición, Denuncia o Queja no fuere competencia de la Contraloría General del Departamento del Cesar, el funcionario que conoce de la misma, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en un término no superior a cinco (5) días hábiles procederá a remitirla a la entidad o servidor público competente, informándole de este trámite al peticionario, denunciante o quejoso, y procederá a su archivo organizando el respectivo expediente.

ARTICULO 14. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES. Habrá lugar a acumulación de trámites, en aquellos eventos en que una misma persona presente ante la Contraloría General del Departamento del Cesar, varios Derechos de Petición, Denuncias o Quejas, que se refieran a las mismas circunstancias de modo, tiempo y lugar. En estos casos, el funcionario competente, dependiendo en la oficina en la que se encuentre, conformará con todos estos requerimientos, un



0000298

08 NOV 2016

expediente de oficio o a petición del interesado, comunicándole de esta actuación al mismo.

También podrá haber acumulación de trámites cuando la situación verse sobre los mismos hechos, así el denunciante sea diferente; entonces se acumulará y a cada interesado se le comunicaran los trámites y resultados que se obtengan. Ahora cuando ya esté en curso un expediente y llegare una nueva Petición, Denuncia o Queja sobre los mismos hechos esta última se anexara al expediente inicial, pero de todas formas se le comunicara por separado a cada accionante

ARTICULO 15. DE LAS PRUEBAS. En el curso del trámite administrativo se podrán pedir y decretar pruebas y allegar informaciones. Estas podrán decretarse de Oficio o a petición del interesado, de conformidad con las formalidades y términos previstos para el efecto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en el Código General del Proceso.

ARTICULO 16. DEBER DE INFORMAR SOBRE LA IMPOSIBILIDAD DE CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS. En aquellos casos en los cuales no sea posible resolver y contestar los Derechos de Petición, Denuncias o Quejas dentro de los plazos señalados, el funcionario responsable dependiendo en la oficina que se encuentre deberá informarlo por escrito al peticionario, denunciante o quejoso, manifestándole en forma clara los motivos en los cuales se sustenta la demora e indicándole la fecha en la cual se brindará la respuesta. Copia de este trámite hará parte del expediente respectivo

ARTÍCULO 17. DE LA SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. Los términos señalados en la presente resolución se suspenderán, cuando esté en trámite la práctica de pruebas; una solicitud de ampliación; un impedimento; por fuerza mayor y caso fortuito; y en los demás eventos previstos en la Ley. De esta situación, deberá informarse al peticionario.

ARTÍCULO 18. DE LA PERENTORIEDAD DE LOS TÉRMINOS. Los términos y oportunidades señaladas en esta resolución son perentorios e improrrogables, salvo expresa disposición en contrario

ARTICULO 19. RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y TRÁMITE DE LA PETICIÓN, DENUNCIA Y QUEJA. Una vez recibido el requerimiento por el funcionario de la Oficina de Participación Ciudadana, este procederá a radicarlo y clasificarlo internamente según su naturaleza ya sea Denuncia, Queja o Petición, posteriormente evaluará y analizará la información del requerimiento e informará al señor Contralor General para que este a su vez ordene la convocatoria al Comité de Participación Ciudadana si lo estima conveniente, ante el cual expondrán los hechos y las recomendaciones a fin de atender el requerimiento ciudadano. El comité evalúa, discute y define del trámite o traslado a seguir, según las características del texto y de las competencias de las entidades gubernamentales o dependencias de la Contraloría General del Departamento del Cesar.

Cuando el funcionario estime que el texto no contiene la información como para ser considerada Denuncia o Queja, es decir, las circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia del hecho denunciado, y la entidad implicada, procederá a solicitar al ciudadano la ampliación de la misma o a su archivo.

ARTICULO 20. TIPO DE RESPUESTAS A PETICIÓN, DENUNCIA O QUEJA. Para atender los diferentes requerimientos de los ciudadanos ya sean Petición, Denuncia o queja, la Contraloría General del Departamento del Cesar, podrá emitir



0000298

08 NOV 2016

cualquiera de las siguientes respuestas teniendo en cuenta lo que se solicita su estado y los procedimientos.

a) Respuesta de Tramite: Es la comunicación inicial al interesado del recibo de su requerimiento, el radicado asignado y el procedimiento a seguir a fin de dar respuesta a su inquietud.

b) Respuesta de Ampliación de Términos: Si el plazo para dar respuesta a la Petición, Denuncia o Queja no se ajusta al tiempo necesario, dada la complejidad del tema, según los hechos denunciados, para requerir información adicional a peticionario u otra entidad, por la necesidad de adelantar un proceso auditor u otra razón se podrá comunicar al interesado la necesidad de ampliar los términos de respuesta.

C) Respuesta de Traslado por no Competencia: Comunicación que se le hace al interesado sobre el traslado de su requerimiento a otra entidad por razones de competencia.

d) Respuesta definitiva y de Fondo: Es la resolución de todas y cada una de las pretensiones del quejoso.

Las respuestas de trámite y traslado por competencia podrán ser firmadas por el funcionario de la Oficina de Participación Ciudadana o en su defecto por quien conoce del requerimiento, y las respuestas de ampliación de términos o plazo y la definitiva o de fondo será proyectada por el funcionario que conoce de las actuaciones pero suscrita por el Contralor General o por quien este delegue.

ARTICULO 21. RESPUESTA Y COMUNICACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SOLUCIÓN DE FONDO DE LA PETICIÓN, DENUNCIA O QUEJA. Una vez analizados los documentos que soportan el expediente, o evaluado el resultado de informe aportados por los profesionales comisionados para adelantar una visita especial o auditoria, el Jefe de oficina Participación Ciudadana proyecta para la firma del Contralor la respuesta definitiva o de fondo del caso, la cual será enviada al interesado.

La respuesta de fondo podrá contener:

1. Los fundamentos, jurídicos de competencia y de hecho en la cual se sustenta la decisión.
2. La descripción de los antecedentes de la Denuncia, Queja o Petición
3. Relación de las diligencias adelantadas y los resultados de lo actuado en la consecución de la solución
4. Los considerandos que fundamentan la decisión a tomar.
5. La decisión.
6. La firma del señor Contralor General o de la Dirección de la correspondiente Oficina.
7. Nombres de quienes proyectaron y revisaron el acto.

De las respuestas se generará copia para el expediente de la denuncia.

ARTICULO 22. ACTUALIZACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PETICIONES, DENUNCIAS O QUEJAS. Siempre que se lleve a cabo una



actuación sobre una Petición, Denuncia o Queja o se tenga alguna información adicional con respecto a las mismas, el funcionario, deberá actualizar la información sobre ella en el sistema o base de datos, para generar el informe de actualización y archivarla en la carpeta correspondiente, foliando los nuevos documentos allegados, de acuerdo a lo actuado e informado por las demás dependencias.

En todo caso las Denuncias y Quejas, solo se pueden archivar en forma definitiva cuando se concluye con una de las siguientes causales:

- a) Se cumple con las actuaciones del proceso de Control Fiscal que genera la respuesta definitiva, y los términos legales de las comunicaciones de la respuesta se han cumplido.
- b) La Contraloría, efectuada la investigación preliminar determina que no existe mérito para seguir con el proceso.
- c) Se ha efectuado el traslado a otra entidad por no competencia.
- d) Cuando carece de fundamentos, por ambigüedades e improcedencia.

ARTICULO 23. DE LAS NOTIFICACIONES. A los peticionarios, denunciantes o quejosos se le comunicará cualquier decisión o requerimiento en la dirección que fue suministrada inicialmente y si fuere un anónimo o no reporta dirección se publicará en la cartelera y la página web de la entidad, conforme al procedimiento en las normas concordantes y aplicables al caso.

ARTÍCULO 24. TÉRMINOS PARA RESOLVER PETICIONES

En atención a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, los plazos máximos para dar respuesta a las peticiones son los siguientes:

- Quince (15) días hábiles para contestar peticiones de interés particular o general.
- Quince (15) días hábiles para dar respuestas a quejas.
- Quince (15) días hábiles para atender reclamos.
- Quince (15) días hábiles para dar respuestas a solicitudes.
- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de documentos y de información.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información y expedición de copias; sin embargo si en este lapso no se ha resuelto la petición deberá entregarse copias dentro de los tres (3) días siguientes.
- Treinta (30) días hábiles para resolver consultas.
- Quince (15) días hábiles para atender denuncias. En caso de requerirse enviar al proceso auditor, la ley 1757 de 2015 establece en su parágrafo 1 inciso 2 “...El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción...”. No obstante lo anterior, a fin de prever cualquier eventualidad, evitar sean desbordados los términos establecidos en la ley y así dar respuesta

0



oportuna al ciudadano, la Contraloría General del Departamento del Cesar dispone:

El servidor que tenga la responsabilidad de resolver la Denuncia, contará con un plazo máximo de CINCO (5) meses, a partir de su recibo, para producir el informe preliminar, y tanto el servidor como el Jefe de la Dependencia, deberán estar atentos y acatar los términos establecidos por la Contraloría hasta que quede en firme el informe final.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficiencia.

Los términos de días se contarán como hábiles y los de meses y años se tomarán corridos conforme al calendario.

La Respuesta de fondo a la petición se hará de manera escrita, sin importar que su interposición haya sido verbal o escrita. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición dentro del término antes mencionado, se deberá informar oportunamente al peticionario expresando los motivos de la demora y señalando a su vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta a la petición.

Sin perjuicio de los anteriores términos, cuando resulte necesario realizar ciertas actuaciones para darle respuesta al peticionario en asuntos de competencias de este órgano de control y que dependan de la gestión de otra autoridad, se informará al peticionario el cual deberá tener en cuenta que la respuesta de fondo o definitiva a su petición se encuentra sujeta al cumplimiento de procedimientos internos y externos, los cuales requieren de un tiempo prudencial.

ARTÍCULO 25. PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS:

La Ley 1757 de 2015 estableció en su ARTICULO 70 lo siguiente: *“Adiciónese un artículo a la ley 850 de 2003 del siguiente tenor: Del procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal.*

La atención de las denuncias en los organismos de control fiscal seguirá un proceso común, así:

- a) *Evaluación y determinación de competencia.*
- b) *Atención inicial y recaudo de pruebas.*
- c) *Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal u entidad competente.*
- d) *Respuesta al ciudadano*

Parágrafo 1. La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en el Código Contencioso Administrativo para la respuesta de las peticiones. El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción”.

Para el trámite de las Peticiones, Quejas y Denuncias que sean adelantadas por parte de la Contraloría General del Departamento del Cesar, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. RECEPCIÓN: El ciudadano da a conocer por cualquier medio idóneo a la Contraloría General del Departamento del Cesar su Denuncia, Queja o Petición, y se diligenciaría el formato de Recepción de quejas, reclamos y denuncias.



2. RADICACIÓN: Es la asignación de la nomenclatura interna conforme a los parámetros establecidos en este mismo procedimiento, y acorde al formato de radicación existente. El Jefe de participación ciudadana recibe formato de Recepción de quejas, reclamos y denuncias, con el documento o escrito, lo revisa y de acuerdo a su naturaleza los clasificada en Denuncia (D), Queja (Q), Petición (DP) y continua con el respectivo trámite.

Las letras que corresponda según sea el caso van seguida de dos (2) dígitos que corresponderán al año en que se recibe la petición, queja o denuncia y a continuación los tres (3) últimos dígitos que corresponden al consecutivo de Participación Ciudadana.

3. EVALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE COMPETENCIA: El comité de participación ciudadana analiza la información allegada con el fin de determinar si es un asunto de competencia de este Órgano de Control o de otra autoridad según el caso, para lo cual se pueden adelantar las siguientes acciones:

- Si la Contraloría es competente se iniciará el respectivo seguimiento y/o trámite con el fin de precisar las circunstancias de tiempo, modo y lugar que permitan determinar si se encuentran comprometidos bienes o recursos públicos y por ende si hay mérito para aperturar un proceso conforme a los lineamientos internos.

- Si del análisis de la información se vislumbra una concurrencia de competencias, se trasladarán copias a cada una de las autoridades, para que cada una de éstas tome de allí los asuntos de su competencia.

- Si no es competente, se remitirá a la autoridad respectiva la información allegada.

4. ATENCIÓN INICIAL Y RECAUDO DE PRUEBAS: Una vez surtidos los anteriores pasos, se informará al ciudadano de las actuaciones adelantadas por parte del área de participación ciudadana, siendo posible determinar en esta instancia que no se avoca conocimiento por lo que también podrá ser una primera y definitiva respuesta, dentro de los cinco (05) días siguientes al radicado, después de lo establecido en el Comité de participación ciudadana.

-En caso de ser competencia Total o Parcial de la Contraloría General del Departamento del Cesar: se adelantará una averiguación preliminar cuando en la información allegada existan circunstancias de tiempo, modo y lugar que requieran ser precisadas, con el fin de tener un conocimiento más completo en el asunto y definir la necesidad de aperturar un seguimiento.

Cuando de la averiguación preliminar no se encuentre mérito para continuar con el procedimiento interno, por no encontrar comprometidos recursos o bienes públicos, se realizará un oficio de cierre de seguimiento.

5. TRASLADOS.

5.1. APERTURA DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO:

En caso de ser competencia de la Contraloría General del Departamento del Cesar y cuando se cuente con la información suficiente se elaborará un **AUTO DE APERTURA** de Seguimiento; igualmente, se proyectará oficio para la asignación del responsable del seguimiento al mismo, o será incorporado en proceso auditor mediante memorando de asignación o modificadorio, según sea el caso.



0000298

08 NOV 2016

Desde la recepción y hasta este momento estará a cargo del personal adscrito a Participación Ciudadana, salvo que por la complejidad del tema requiera del apoyo de un profesional de otras áreas de la entidad.

5.2. TRASLADOS AL PROCESO AUDITOR, RESPONSABILIDAD FISCAL U ENTIDAD COMPETENTE

5.2.1. SEGUIMIENTO POR PROFESIONAL: como resultado de las actuaciones realizadas por el profesional asignado al seguimiento, se deberá elaborar informe con los papeles de trabajo levantados durante el proceso. En caso de considerar observaciones frente algún hecho irregular, estas deberán constituirse en un informe preliminar que será objeto de mesa de trabajo previo a su notificación al sujeto o punto de control, con el fin de que ejerza el Derecho de contradicción.

En este sentido, se deberá adelantar comité de hallazgos una vez se reciba el derecho de contradicción, del cual se generará el informe final para notificar al sujeto de control y traslados a las instancias pertinentes en los formatos definidos para este fin.

Se deberá entregar original a la oficina de participación ciudadana de los informes, papeles de trabajo, oficios, traslados, entre otros, resultado del seguimiento a la denuncia.

Para que repose en el expediente respectivo; de igual forma, la persona que adelante el seguimiento al momento de presentar el oficio de archivo junto con el informe en la Oficina de Participación Ciudadana deberá exponer de manera clara las conclusiones obtenidas y los traslados realizados, guardando relación con los hechos de la Denuncia, Queja o Petición, dando a conocer la actividad desplegada y los documentos o información que soportan las conclusiones.

5.2.3. SEGUIMIENTO MEDIANTE AUDITORIA: cuando el seguimiento sea realizado a través de auditoría ya asignada, se adjuntará al expediente de participación ciudadana el memorando de asignación y/o modificadorio a través del cual se incluye en la auditoria y se elaborará oficio de cierre del proceso adelantado en participación ciudadana, toda vez que en lo relacionado con la información allegada en la denuncia, queja o derecho de petición se adelantará conforme a las disposiciones establecidas para la auditoria.

6. RESPUESTA AL CIUDADANO: Una vez desarrolladas las anteriores actividades, se deberá emitir respuesta final al ciudadano, en el que se informen de los resultados obtenidos del seguimiento.

Para el caso del seguimiento a través de auditorías, en el oficio se deberá informar al promotor de la denuncia, queja o petición, que podrá consultar en la página web de la Entidad el informe final de la auditoria donde se incluyó el seguimiento al mismo, conforme al término establecido para el proceso auditor.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL/OBSERVACIONES
1	RECEPCIÓN	<p>Recibida la PQRS por cualquiera de los medios dispuestos, se registrará en el formato de recepción de quejas y reclamos.</p> <p>Se remite a la oficina de participación ciudadana, para su radicación.</p>	Auxiliar administrativa de Ventanilla única	Formato de recepción de quejas y reclamos.	Se debe diligenciar el formato independientemente del medio que se reciba la PQRS



2	RADICACIÓN	<p>Se hará la asignación de la nomenclatura interna conforme a los parámetros establecidos en este mismo procedimiento, y acorde al formato de radicación existente. No. Consecutivo (de acuerdo a la fecha de radicación en Participación Ciudadana) -mes-año.</p> <p>Se incluirá en el registro interno de PQR</p> <p>Una vez registrada se organizará cada PQRS, en carpetas cronológicamente, según la ley de archivo.</p>	Jefe de participación ciudadana	Formato de control de PQR	La Jefe de participación ciudadana asigna radicado
3	EVALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE COMPETENCIA	<p>La Jefe de participación ciudadana envía al Contralor para su conocimiento.</p> <p>El Contralor General o en caso de ausencia de este el contralor Auxiliar conoce y revisa las PQR con sus anexos.</p> <p>Convoca al Comité de Participación Ciudadana, que se reunirá cuando sea necesario, según el número de PQRS radicadas.</p> <p>Analiza, evalúa y recomienda el procedimiento a seguir a fin de atender las PQR.</p>	<p>Jefe de participación ciudadana</p> <p>Contralor General o contralor Auxiliar</p> <p>Contralor General o contralor Auxiliar</p> <p>Comité de Participación Ciudadana</p>	<p>Oficio de convocatoria</p> <p>Acta de reunión</p> <p>Acta de reunión</p>	<p>Las Peticiones, Denuncias y Quejas que llegaren a la Contraloría deberán ser conocidas por el Contralor General o en caso de ausencia de este el contralor Auxiliar, quien convocará el Comité de Participación Ciudadana para conocer, analizar, evaluar y recomendar el procedimiento a seguir a fin de atender las mismas.</p>
		Si la Contraloría es competente: Iniciará el respectivo seguimiento y/o trámite.	Jefe de Oficina de participación ciudadana	Auto de tramite	
		Si se vislumbra una concurrencia de competencias: Se trasladarán copias a cada una de las autoridades, para que cada una de éstas tome de allí los asuntos de su competencia.	Jefe de Oficina de participación ciudadana	Oficio traslado de	
		Si no es competente: Se remitirá a la autoridad respectiva	Jefe de Oficina de participación	Oficio traslado de	Si la autoridad a quien se dirige la petición no es



0000298

08 NOV 2016

		la información allegada.	ciudadana		la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.
4	ATENCIÓN INICIAL Y RECAUDO DE PRUEBAS:	Respuesta inicial al ciudadano informando el número de radicado, oficina de traslado y tiempo para dar respuesta de fondo.	Jefe de Oficina de participación ciudadana	Oficio de Respuesta Tramite	Dentro de los quince (15) días siguientes al radicado.
		En caso de ser competencia Total o Parcial de la Contraloría General del Departamento del Cesar: se adelantará una averiguación preliminar	Jefe de Oficina de participación ciudadana	Oficio de solicitud de información	
		Cuando de la averiguación preliminar no se encuentre mérito para continuar con el procedimiento interno, por no encontrar comprometidos recursos o bienes públicos, se realizará un oficio de cierre de seguimiento.	Jefe de Oficina de participación ciudadana	Oficio de cierre de seguimiento.	
6	TRASLADOS AL PROCESO AUDITOR, RESPONSABILIDAD FISCAL U ENTIDAD COMPETENTE	APERTURA DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Cuando se cuente con la información suficiente se elaborará un AUTO DE APERTURA de Seguimiento Proyección de oficio para la asignación del responsable del seguimiento al mismo. (profesional o proceso auditor)	Jefe de Oficina de participación ciudadana	Auto de Apertura Oficio remisorio	
		SEGUIMIENTO POR PROFESIONAL. Elaborar informe con los papeles de trabajo levantados durante el proceso. Elaboración de informe preliminar y mesa de trabajo previo a su notificación al sujeto o punto de control, con el fin de que ejerza el Derecho de contradicción. En este sentido, se deberá adelantar comité de hallazgos una vez se	Profesional asignado	Informes, papeles de trabajo, oficios, traslados, entre otros, resultado del seguimiento a la denuncia	Cinco meses para dar la respuesta de fondo.



0000298

08 NOV 2016


		reciba el derecho de contradicción, del cual se generará el informe final para notificar al sujeto de control y traslados a las instancias pertinentes en los formatos definidos para este fin			
		SEGUIMIENTO MEDIANTE AUDITORIA Se adjuntará al expediente de participación ciudadana el memorando de asignación y/o modificatorio a través del cual se incluye en la auditoria y se elaborará oficio de cierre del proceso adelantado en participación ciudadana.	Jefe de dirección técnica de control fiscal Profesional asignado	Informes, papeles de trabajo, oficios, traslados, entre otros, resultado del seguimiento a la denuncia	Tiene Cinco (5) meses para dar la respuesta de fondo. La oficina de participación hará seguimiento al trámite dado por el proceso auditor.
7.	RESPUESTA AL CIUDADANO	Una vez desarrolladas las anteriores actividades, se deberá emitir respuesta final al ciudadano, en el que se informen de los resultados obtenidos del seguimiento. Para el caso del seguimiento a través de auditorías, en el oficio se deberá informar al promotor de la denuncia, queja o petición, que podrá consultar en la página web de la Entidad el informe final de la auditoria donde se incluyó el seguimiento al mismo, conforme al término establecido para el proceso auditor.	Jefe de Oficina de participación ciudadana	Oficio de respuesta de fondo	Diez (10) días máximo para responder al ciudadano, después de haber recibido el informe por parte del profesional asignado y antes del cumplimiento de los términos.

ARTÍCULO 25: La presente Resolución Rige a la fecha de su expedición y deroga cualquier disposición que le sea contraria.

Dada en Valledupar a los 08 NOV 2016

COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


CÉSAR CERCHIARO DE LA ROSA
Contralor General del Departamento


Proyectó: Juan Manuel Arzuaga
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Marco Tulio Montes Canales
Jefe Oficina Asesora de Jurídica 

Aprobó: Diana Orozco Sánchez 
Contralora Auxiliar