



RESOLUCIÓN No. 502
(Septiembre 25 del 2015)

Por medio de la cual se actualiza y modifica la Resolución N° 489 del 31 de Diciembre de 2012

EL CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO, En uso de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las que confieren los artículos 209 y 272 de la Constitución Política, el Decreto 267 de 2000 y el artículo 9 de la ley 330 de 1996, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 desarrollados en el Código Contencioso Administrativo consagra 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.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 3 del Código Contencioso Administrativo, determina que las actuaciones administrativas de los servidores públicos tendrán como finalidad satisfacer adecuadamente la prestación del servicio público en orden de efectividad 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.

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.

Que posterior a la expedición de la Resolución N° 489 del 31 de Diciembre de 2012, “Por medio de la cual se actualiza y modifica las Resolución N° 298 del 29 de Septiembre de 2008, “Por la cual se reglamenta en la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, los procedimientos administrativos de orden interno, relacionados con el trámite de derechos de petición, quejas y denuncias ciudadanas”, y se unifica los criterios de recepción, atención, seguimiento, respuesta de las Derechos de Petición, Denuncias y Quejas.” han sido expedidas una serie de disposiciones legales que modificaron y/o adicionaron las condiciones establecidas en la Resolución N° 489 de 2012.





Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción determina que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código 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.

Que el artículo 2°.Decreto nacional 2641 de 2012 señala como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* y, el literal B, del Numeral IV de la *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* establece que las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad, como mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que los artículos 69 y 70 de la ley Estatutaria 1757 de 2015 establecen una definición de denuncia para el control fiscal y un procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal.

Que el artículo 1° de la ley 1755 de 2015 sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Que las Quejas y Denuncias son mecanismos de participación Ciudadana que deben ser atendidas por la Contraloría General del Departamento Archipiélago.

Que se hace necesario actualizar el procedimiento de recepción, atención, seguimiento, respuesta, archivo de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias,

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. ADOPCIÓN DEL REGLAMENTO: Adoptar el Reglamento, mediante el cual se señala el procedimiento interno para el trámite de los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias que se presenten ante la Contraloría



General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, de conformidad con la estructura orgánica y funciones de las dependencias.

CAPÍTULO I

OBJETO, PRINCIPIOS ORIENTADORES Y CONCEPTOS

ARTICULO 2. OBJETO: Canalizar las Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que la ciudadanía presente ante la Entidad, hacia los procesos ordinarios de la Contraloría General del Departamento Archipiélago con el fin de apoyar el ejercicio del Control Fiscal y garantizar la respuesta al ciudadano.

Los funcionarios de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, deberán tener en cuenta que el trámite y respuesta de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias, tiene 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.

ARTICULO 3. TRÁMITE: Las oficinas vinculadas al trámite de los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias, corresponde a las siguientes de acuerdo con la organización Interna y funciones, así:

Despacho del Contralor, Secretaria Ejecutiva: Recepción de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias presentadas a la Entidad.

Oficina de Planeación, Jefe Oficina de Planeación: Será el encargado de velar por el trámite interno de los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia presentados ante la Entidad, para lo cual deberá llevar un registro público contentivo de la información relacionada con el trámite dado a las misma, tales como: tema o asunto que originó la petición o la consulta, fecha de recepción o radicación, el plazo para resolverla en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la dependencia responsable del asunto y el funcionario designado para dar respuesta, así como la fecha de respuesta o atención de la petición.

Deberá además, coordinar, y hacer el seguimiento de los derechos de petición, tramite de quejas, reclamos y la implementación de sugerencia en la mejora de la gestión de la Contraloría.

Coordina que las peticiones, quejas y reclamos formulados por la comunidad se resuelvan oportunamente, como lo establece la normatividad que rige la materia.



La Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana: para los efectos de trámite de denuncias presentadas ante la entidad, los miembros del Grupo de Reacción Inmediata, el Profesional Especializado de la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana y los funcionarios del área de participación ciudadana, se reunirán con el fin de definir, si por su importancia, trascendencia, y/o urgencia, éstas deben ser tramitada por un asesor del Grupo de Reacción Inmediata, o por empleados asignados a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana de la Contraloría General del Departamento Archipiélago.

ARTÍCULO 4: CONCEPTOS: Para los efectos de la presente Resolución, se tendrá en cuenta los siguientes conceptos sobre Derechos de Petición de Interés General, Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Derecho de Petición: Es el derecho y la garantía constitucional que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o pedir copias de documentos no sujetos a reserva, y obtener una pronta y completa respuesta de fondo, en los términos previstos en la ley, mediante comunicación expresa de la misma.

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.

Derecho de Petición en interés general: Es aquel, cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que ayuden a una cierta colectividad o grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.

Derecho de Petición en interés particular: Es aquel mediante el cual cualquier persona, por si o por intermedio de apoderado, solicita a la Entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o Interés particular, de conveniencia personal o subjetiva.

Derecho de Petición de información: Es la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Contraloría General del Departamento Archipiélago así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la Entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos.





Formulación de consulta: Es la solicitud de pronunciamiento sobre el concepto o dictamen de la Contraloría General del Departamento Archipiélago en relación con un hecho o asunto de su competencia.

Queja: Acción para dar a conocer a la Contraloría General del Departamento Archipiélago una situación irregular en el cumplimiento de las funciones, presentado directamente por el particular o persona jurídica que se considera afectada 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 General del Departamento Archipiélago, pueda ser configuradora de falta de carácter disciplinario se le dará la denominación de Queja de conformidad con el artículo 6 de la Ley 734 de 2002.

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.

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.

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

Anónimo. Es la Denuncia o Queja, verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago, haciendo uso del derecho a proteger su identidad.

CAPÍTULO II

DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

ARTICULO 5. CLASES: De conformidad con las anteriores definiciones la Contraloría General del Departamento Archipiélago por medio de las 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 los dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. Las Quejas presentadas por el mal funcionamiento de los servicios propios de la Contraloría General del Departamento Archipiélago.
3. Las Queja Disciplinaria presentadas sobre la conducta del servidor público que puedan configurar una falta de carácter disciplinario de conformidad con la Ley 734 de 2002.
4. Los Reclamo que presenten los ciudadanos para 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.
5. Las Denuncias que se interponen en la Contraloría General del Departamento Archipiélago, en contra de los servidores públicos o particulares en ejercicio de la gestión fiscal con ocasión de esta.
5. Los anónimos que se refieren a Quejas y Denuncias.

ARTICULO 6. PRESENTACIÓN DE PETICIONES, DENUNCIAS Y QUEJAS: Los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias que se presenten verbalmente, por escrito, a través de correo electrónico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, a la Contraloría General del Departamento Archipiélago, serán recepcionadas por la Secretaria Ejecutiva del Despacho del Contralor quien verificará la relación de los documentos, requisitos y anexos, y los registra con fecha y hora de recibo, asignándoles el respectivo número de radicado único de correspondencia.

A más tardar al día siguiente de su recepción y radicación, la Secretaria ejecutiva del despacho del Contralor, remitirá para lo de su competencia a la Oficina de Planeación, las Peticiones, las Quejas, los Reclamos y Sugerencia, después de ser asignado por el Contralor Departamental.

Así mismo, remitirá a la Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana, las Denuncias recepcionadas dentro de los mismos términos, para lo de su competencia.

La peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten presencial o personalmente, deberán presentarse en los días hábiles, en el horario comprendido entre las ocho (8:00 A.M.) a las Doce de la mañana (12:00 M.) y de las Dos (2:00 P.M.) a las seis de la tarde (6:00 P.M.), no obstante deberá atender a las personas que se encuentren dentro de las Instalaciones de la Entidad.



Para efecto de Peticiones, Denuncias y Quejas verbales estas también podrán ser interpuestas a través del abonado telefónico N° 512 – 0190.

Parágrafo. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

ARTÍCULO 7. PETICIONES, DENUNCIAS Y QUEJAS VERBALES: cuando se presenten peticiones, denuncias y quejas verbales, la Secretaria Ejecutiva del despacho del Contralor como responsable de la recepción general de la peticiones, 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 dejando constancia de la recepción verbal.

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 Archipiélago contará con 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 pre-impresos diligenciado.

Parágrafo. En los casos que fuere posible, el funcionario correspondiente de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, hará conocer al Denunciante o Quejoso, según sea el caso, que de conformidad con lo previsto en el artículo 69 de la Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único, las Denuncias y Quejas falsas o temerarias, una vez ejecutoriada la decisión que así lo reconoce, originarán responsabilidad patrimonial en contra del Denunciante o Quejoso, haciéndose exigible ante las autoridades Judiciales competentes.

ARTICULO 8. FALTA DE COMPETENCIA: Si la Petición se hace por Escrito y no es de Competencia de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, dentro de los cinco (5) días de su recepción por parte de la Entidad de Control Fiscal, el funcionario designado para su trámite, elaborará el proyecto de respuesta para la firma del Contralor, a través de la cual se le informará al peticionario que no es de competencia de la Contraloría General del Departamento Archipiélago. Así mismo y dentro de los mismos cinco (5) días, remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.



Si la petición se hiciera en forma verbal, y no es de Competencia de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, así se lo hará saber de forma inmediata el funcionario que lo recepciona, procediendo a orientar al ciudadano respecto de la entidad competente ante la cual puede presentar su solicitud.

ARTÍCULO 9. 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 será 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 Archipiélago, 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, 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.

ARTICULO 10. EVALUACIÓN, CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS: Una vez radicada la Petición, Queja o Denuncia, pasa al Contralor departamental a evaluación y definición del traslado o tramite, según las características del texto y de las competencias de las Dependencias de la Contraloría General del Departamento Archipiélago.

Estudiado por parte del Contralor, y si es del caso con el apoyo del Jefe de Planeación y/o el Profesional Especializado de la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana los textos de la Denuncia, Queja, Petición, el Contralor definirá la competencia para el trámite respectivo o el traslado correspondiente a la Entidad competente.

Cuando el Contralor, el Jefe de Planeación y/o el Profesional Especializado de la Dependencia de Auditorías, estime que el texto no contiene la información como para ser considerada Denuncia, Queja o Petición, 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.

En tratándose de Petición o Queja, luego de ser analizado por Contralor será remitido a la Oficina de Planeación para los efectos de las competencias aquí establecidas.



En tratándose de Denuncias, luego de ser analizado por Contralor será remitido a la Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana para su trámite.

ARTICULO 11. DE LOS BUZONES DE QUEJAS Y DENUNICAS: El buzón de Quejas de la Contraloría General del Departamento Archipiélago será revisado cada dos (02) semanas, por los funcionarios de la Oficina de Radicación de correspondencias.

Las Quejas serán remitidas a la Oficina de Planeación, y las denuncias a la Dependencias de Auditoria y Participación Ciudadana, para efectos de dar inicio a los respectivos tramites.

ARTICULO 12. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES: Habrá lugar a acumulación de trámites, en aquellos eventos en que una misma persona presente ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago varios Derechos de Petición, Denuncias o Quejas, que se refieran a las mismas circunstancias de modo, tiempo y lugar. En estos casos, la Oficina de Planeación, o la Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana, en la que se encuentre, conformará con todos, un expediente de oficio o a petición del interesado, comunicándole de esta actuación al mismo.

ARTICULO 13. 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 de Procedimiento Civil.

Se exceptúan de lo previsto, las pruebas que sean decretadas como parte de un proceso de responsabilidad fiscal, disciplinario, administrativo sancionatorio o como parte de un proceso auditor, las cuales seguirán las normas especiales que rigen para cada uno de ellos en particular.

ARTICULO 14. 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 debe informarlo por escrito al Peticionario, Denunciante o Quejoso antes del vencimiento del plazo señalado, manifestándole en forma clara los motivos en los cuales se sustenta la demora e Indicándole la fecha en la cual se resolverá o dará respuesta, fecha que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Copia de este trámite hará parte del expediente respectivo.

ARTICULO 15. TRÁMITE POR INCUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS: En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos para efectos del traslado y de la respuesta de fondo, en tratándose de Petición, o Queja, el Jefe de la Oficina de Planeación, y en tratándose de Denuncias el Profesional Especializado de la Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana, tan pronto tenga conocimiento de



dicha circunstancia, deberán, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, requerir al servidor público responsable para que traslade o absuelva la actuación administrativa a su cargo, e informe inmediatamente la causa por la cual no la ha atendido dentro de los términos señalados.

ARTICULO 16. 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 lo anterior, deberá informarse al petionario.

ARTICULO 17. DE LA PERENTORIEDAD DE LOS TÉRMINOS: Los términos y oportunidades señalados en esta Resolución son perentorios e Improrrogables, salvo expresa disposición en contrario.

ARTICULO 18. RESPUESTA DE LOS TRÁMITES Y SOLUCIÓN DE FONDO DE LA DENUNCIA, QUEJA O PETICIÓN: En tratándose de Peticiones y Quejas, el funcionario asignado para su trámite, proyectará la respuesta al petionario o quejoso y la trasladará para la firma del Contralor. En la misma respuesta se incluirán las recomendaciones y posible solución a lo solicitado.

En tratándose de Denuncias, una vez que éstas hayan sido tramitados, elaborado y firmado el informe por los que en ella intervinieron, será remitido al Contralor acompañado del proyecto de oficio de traslado, a fin de que sea remitido al Denunciante.

La respuesta de fondo o auto solutivo debe 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 resolutive.
6. La firma de los que intervinieron en el trámite en tratándose de Denuncias y Quejas, señor Contralor General del Departamento Archipiélago o de la Dirección de la correspondiente oficina.
7. Nombres de quienes proyectaron y revisaron el acto.
8. La firma para su remisión del Contralor general del Departamento Archipiélago.

De las respuestas, se generará copia para el expediente de la Petición, Queja o Denuncia, que reposa en la Oficina de Planeación en tratándose de Peticiones, Quejas o Reclamos, y en la Dependencia Auditorias y Participación Ciudadana, en tratándose de Denuncias.



ARTICULO 19 ACTUALIZACIÓN Y ARCHIVO DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS O PETICIONES: Siempre que se lleve a cabo una actuación sobre una Denuncia, Queja o Petición o se tenga alguna información adicional con respecto a las mismas, el funcionario de la Oficina de Planeación, y de Auditorías y Participación Ciudadana, según sea el caso, deberán actualizar la información sobre ella en el sistema, 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 caso que se reciban por parte del denunciante, nuevos documentos, el funcionario de la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana, enviará el documento original a la oficina que tramita el proceso y dejara copia en el Informe.

Del informe de actualización, se debe obtener el impacto que aportan las Denuncias, las Quejas y las Peticiones, en términos de Control Fiscal, ya que en las respuestas o en las Informaciones que suministre la Contraloría General del Departamento Archipiélago, sobre las Denuncias, Quejas o Peticiones, se deberá informar sobre los posibles montos que se identificaron en las auditorías, Investigaciones, indagaciones o las actuaciones que se hayan adelantado.

En todo caso, las Denuncias, Quejas o Peticiones, solo se pueden archivar en forma definitiva cuando se concluye con una de las siguientes causales para su archivo:

1. 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.
2. La Contraloría General del Departamento Archipiélago, efectuada la investigación preliminar determina que no existe mérito.
3. Se ha efectúa el traslado a otra entidad por competencia.

CAPÍTULO III

DE LOS DERECHOS DE PETICION EN INTERES GENERAL, PARTICULAR, INFORMACION Y CONSULTA

DEL DERECHO DE PETICION

ARTICULO 20. DE LAS PETICIONES: Las Peticiones que se presenten ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago, podrán ser de interés general,





particular y de información. Dichas peticiones se formularán verbalmente o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación y transferencia de datos y entre ellos se contara con los siguientes:

Personalmente
Telefónicamente
Por correo postal
Por correo electrónico
Por Internet
Vía Fax
Depositándolas en el buzón de Quejas.

ARTICULO 21. PRESENTACION DE LA PETICION: Toda petición debe ser respetuosa. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado, para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse se archivara la Petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, se podrá remitir a respuestas anteriores.

ARTICULO 22. PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE LAS PETICIONES: No podrán exigirse a los peticionarios, más formalidades a las establecidas en la Constitución y la Ley.

En consecuencia, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad Administrativa, el Derecho de Petición deberá contener por lo menos:

1. Designación de la autoridad a quien se dirige.
2. Nombres y apellidos del solicitante o de su representante legal y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad la dirección de correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica, si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, podrá indicar su dirección electrónica.
3. Objeto de la Petición, expresada en forma clara. Si se trata de consultas, relacionar las preguntas pertinentes.
4. Razones en que fundamenta su Petición.
5. Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. Firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Parágrafo. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la Petición, y en ningún caso la estimara incompleta por falta de los requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sea necesario para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

ARTICULO 23. RADICACIÓN DE LA PETICIÓN: Cuando el Contralor determine que el texto corresponda a una petición, designará la dependencia a darle tratamiento y la



devolverán a la Secretaría ejecutiva para que le asigne la codificación única de correspondiente y le remita a la Oficina de Planeación, la cual le abrirá una carpeta debidamente legajada y foliada en su orden cronológico y procederá a darle trámite junto con la dependencia directamente implicado.

Cada petición tendrá su código y su carpeta independiente.

El código único en el Derecho de Petición será el siguiente:

DP seguido de los dos (2) dígitos que corresponden al año en que se recibe del derecho Petición y a continuación los cuatro (4) últimos dígitos que corresponden al consecutivo del Derecho de Petición. Ej.:

DP-15-0001, donde: **DP** es la abreviatura de **Derecho de Petición**

15 corresponde al **año 2015** y

0001 al consecutivo de derechos de petición presentados a la entidad

Una vez asignado el código único, este no puede ser cambiado, por lo tanto, en los traslados entre las diferentes dependencias, el documento que ya tenga código, no se le podrá asignar uno nuevo.

ARTICULO 24. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO: Cuando se 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 la radicación para que la complete en un término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzara a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de la actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar la gestión de un trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en un término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el termino 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.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretara el desistimiento y el archivo del expediente, mediante auto administrativo motivado, que se notificara personalmente al peticionario, contra el cual únicamente procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Frente al desistimiento expreso, los interesados podrán desistir de este en cualquier tiempo, pero el trámite se podrá continuar de oficio si se considera necesario por razones de interés Público debiéndose motivar.



ARTÍCULO 25. PROHIBICIÓN: Los funcionario de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, no podrán exigir a los peticionarios, constancias, certificaciones, copias o fotocopias de documentos a los que ellos mismos tengan acceso y que reposen en la entidad.

ARTICULO 26. PUBLICACIÓN POR DIRECCIÓN DESCONOCIDA: En el evento en que en la Denuncia, Queja o Petición falte la dirección de correspondencia y sea imposible ubicar al solicitante, el funcionario competente tramitará la solicitud y fijará por Aviso en cartelera de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, por un término de diez (10) días hábiles, con un resumen sucinto de la respuesta.

ARTÍCULO 27. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN ACTUALIZACIÓN DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS O PETICIONES: Si transcurrido el tiempo de diez (10) días hábiles para el trámite de la Denuncia o Queja el funcionario competente asignado o comisionado no se ha pronunciado con respecto al trámite, el Jefe de la Oficina de Planeación en tratándose de Queja, o el Profesional Especializado de la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana, en tratándose de Denuncias, solicitará información sobre lo actuado de la misma e informará a la Oficina de Control Interno, quien es la encargada vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y en los términos de esta Resolución, al igual que a la Contralor Auxiliar, quien tiene las funciones de Control Interno Disciplinario, para lo de su competencia.

ARTICULO 28. EL DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL. PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES: Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta en el forma pre-impresos.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo, con anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado.

Esta autenticación no causará derecho alguno a cargo del peticionario.

ARTICULO 29. TÉRMINO PARA RESOLVER: Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta, antes del vencimientos del plazo de quince (15) antes mencionado.



Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

ARTICULO 30. DESATENCION DE LAS PETICIONES: La falta de atención a las peticiones de que trata este capítulo, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes.

ARTICULO 31. DESISTIMIENTO: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación, si la consideran necesaria para el interés público; en tal caso, expedirán resolución motivada.

ARTICULO 32. DEL DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR. PETICIONES: Toda persona podrá formular peticiones en interés particular. A éstas se aplicará también lo dispuesto en la petición de interés general.

Parágrafo. Se aplicará lo establecido en el Derecho de Petición en Interés General.

ARTICULO 33. REQUISITOS ESPECIALES: Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos éstos deberá fijarse en un lugar visible al público en la Contraloría General del Departamento Archipiélago.

Los funcionarios no podrán exigir a las particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan, o que puedan conseguir en los archivos de la respectiva entidad.

ARTICULO 34. PETICIONES INCOMPLETAS: Cuando una Petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicarán al peticionario los que falten, si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

ARTICULO 35. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES: Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las entidades decidan. Desde el momento en que el Interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos pero, en adelante, no se podrá pedir más complementos, y decidirán con base en aquello de que dispongan.

ARTICULO 36. CITACIÓN DE TERCEROS: Cuando de la misma Petición o de los registros que lleve la autoridad, resulte que hay terceros determinados que pueden estar



directamente interesados o ser afectadas por los resultados de la decisión, se les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si lo hubiere para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La comunicación se hará por correo a la dirección o correo electrónico que se conozca si no hay otro medio más eficaz.

Si la comunicación no fuere posible, o pudiere resultar demasiado costosa o demorada, se hará la publicación de que trata el artículo siguiente.

ARTICULO 37. PUBLICIDAD: De no ser posible la comunicación en los términos del artículo anterior o tratándose de terceros indeterminados, la información se divulgará a través de un medio masivo de comunicación nacional o local, según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo eficaz, habida cuenta de las condiciones de los posibles interesados.

De tales actuaciones se dejará constancia escrita en el expediente.

ARTICULO 38. COSTO DE LAS CITACIONES Y PUBLICACIONES El valor de las citaciones y publicaciones de que tratan los artículos anteriores deberá ser cubierto por el peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas; si no lo hiciere, se entenderá que desiste de la petición.

ARTICULO 39. DEL DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES: El Derecho de Petición de que trata el artículo 45 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos que contempla el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

ARTICULO 40. INFORMACION GENERAL: La Contraloría General del Departamento Archipiélago, mantendrá en sitios de fácil acceso al público los documentos relativos a la Entidad, con información actualizada de interés general acerca de:

1. Las normas que les dan origen y definen funciones o naturaleza y estructura.
2. Las oficinas para formular consultas, entregar y recibir documentos de bienes y conocer las decisiones.





3. Los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos, y los organigramas y manuales de funciones.

Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos.

ARTICULO 41. INFORMACION ESPECIAL Y PARTICULAR: Toda persona tendrá acceso a los demás documentos oficiales y podrá pedir y obtener copia de ellos sin embargo, la Petición se negará la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o las leyes autorizan tratar como reservados. La decisión negativa será siempre motivada.

ARTICULO 42. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES: Las excepciones que autoriza el artículo anterior no podrán invocarse para enervar el ejercicio de las facultades que la Constitución Política o la Ley confieren a la Contraloría General de la República cuando obran según las normas de procedimiento, pero éstos conservarán el deber de mantener reserva, si la Ley no dispone otra cosa.

ARTICULO 43. EXAMEN DE LOS DOCUMENTOS: El examen de los documentos se hará en horas de despacho al público y si fuere necesario en presencia de un funcionario de la Entidad.

ARTICULO 44. MOTIVACIÓN DE LA NEGATIVA A DAR INFORMACIÓN O COMPULSAR COPIAS: En todos aquellos casos en los que por motivos de reserva legal o constitucional, se niegue una solicitud de acceso o copia de documentos oficiales de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, la respuesta que así lo determine, deberá ser motivada, en la que deberá señalarse dicha reserva y citar las disposiciones constitucionales y legales pertinentes.

En estos casos, se informará al peticionario, que contra esta providencia procede el recursos de instancia, caso en el cual el funcionario competente enviará la comunicación al Tribunal Administrativo correspondiente para que decida si se acepta o no la petición formulada o si se atiende parcialmente, conforme a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985, o de las normas que la complementen o la modifiquen.

ARTICULO 45. IMPROCEDENCIA DE LA RESERVA: La reserva de documentos o Información, no podrá ser oponible a las autoridades de los organismos del poder público, cuando las solicitudes se efectúen en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales y con sujeción a las normas procedimentales pertinentes. No obstante, los destinatarios deberán asegurar la reserva de dichos documentos.

La reserva tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos, en cuyo evento deberá acreditar dicha calidad.



ARTICULO 46. PLAZO PARA DECIDIR SANCIONES: Las autoridades deberán decidir sobre las peticiones de información en un plazo máximo de diez (10) días. Tanto la decisión afirmativa como la ejecución de la misma, tendrán lugar siguiendo el orden cronológico de las peticiones, salvo que lo impida la naturaleza del asunto.

El Incumplimiento de esta norma dará lugar a las sanciones disciplinarias previstas en la ley.

ARTICULO 47. NOTIFICACION DE LAS DECISIONES – RECURSOS: Las decisiones que resuelvan peticiones de información deberán notificarse al peticionario y al Ministerio Público si fueren negativas. Las demás se ejecutarán simplemente.

Todas estas decisiones estarán sujetas a los recursos y acciones previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO 48. LA EXPEDICIÓN DE COPIAS DARÁ LUGAR AL PAGO DE LAS MISMAS CUANDO LA CANTIDAD SOLICITADA LO JUSTIFIQUE. Como quiera que la Contraloría General del Departamento Archipiélago no tiene presupuesto de ingresos, en caso de solicitud de copias, éstas serán a cargo del solicitante dependiendo de las cantidades, quienes deberán informar a la Contraloría el sitio en donde pueden ser sacadas las mismas.

El peticionario cuenta con un plazo de un (1) mes, contado a partir de la comunicación por parte de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, para informar el sitio autorizado para sacar las fotocopias. Esta dispondrá diez (10) días hábiles siguientes para sacar las mismas. Si el peticionario no informa respecto del sitio dentro del término, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

ARTICULO 49. FUNCIONARIO COMPETENTE PARA AUTENTICAR: Cuando la solicitud, verse sobre fotocopias auténticas, y estas reposen en los archivos de la Entidad, el Contralor Auxiliar, en tratándose de documentos distintos a los que reposan en la Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana, que serán autenticados por el Profesional Especializado de la Dependencia, y las que reposan en la Dependencia de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, que serán autenticados por el Secretario de la Dependencia, verificará los originales y dará fe de su autenticidad, Igual procedimiento se surtirá para los documentos expedidos y firmados electrónicamente, siguiendo lo dispuesto por la Ley, para el caso concreto.

En los demás casos, se dará cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3º del artículo 68 del Decreto - Ley 267 de 2000.



CAPITULO IV

DE LAS CONSULTAS

ARTICULO 50. DEL DERECHO DE FORMULACION DE CONSULTAS: Toda Persona podrá formular consultas escritas y verbales a la Contraloría General del Departamento Archipiélago, en relación con las materias y funciones a su cargo.

Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días.

Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad de la entidad, ni será de obligatorio cumplimiento o ejecución.

ARTÍCULO 51. REPARTO DE LAS CONSULTAS: el Contralor realizará el reparto de las consultas con el fin de adelantar las gestiones tendientes a la pronta solución, debiendo seguir el mismo procedimiento señalado para el Derecho de Petición. Así mismo remitirá copia a la Oficina de Planeación para su seguimiento.

Cuando la solicitud de concepto no provenga directamente de un sujeto vigilado por la Contraloría General del Departamento Archipiélago y no tenga relación directa con la competencia de vigilancia y control fiscal de este organismo, se remitirá a la autoridad competente.

Cuando el jefe de la dependencia de la administración pública o un sujeto vigilado solicite a la Contraloría General del Departamento Archipiélago, concepto sobre asuntos jurídicos en trámite, o que no tengan relación directa con el control fiscal, la Contraloría absolverá de manera excepcional tales consultas cuando el solicitante invoque el principio de colaboración entre las ramas del poder público y sin que la respuesta afecte actuaciones en trámite de la misma Contraloría General del Departamento Archipiélago, para efecto de tales conceptos se advertirá que los mismos no tienen fuerza vinculante.

ARTICULO 52. RADICACIÓN DE LA CONSULTA: Cuando el Contralor determine que el texto corresponda a una consulta, designará la dependencia a darle tratamiento y la devolverán a la Secretaria ejecutiva para que le asigne la codificación única de correspondiente y le remita a la Oficina de planeación, quien le abrirá una carpeta debidamente legajada y foliada en su orden cronológico y procederá a darle tramite junto con la dependencia directamente implicado. Cada Consulta tendrá su código y su carpeta independiente

Luego se asienta en el libro de registros de petición, en el cual se deben diligenciar todos los campos, seguidamente y para hacer el respectivo seguimiento y monitoreo se ingresan los datos de los tramites y actuaciones.

El código único de consulta es el Siguiendo:



C de consulta seguido de los dos (2) dígitos que corresponden al año en que se recibe la Consulta y los cuatro (4) últimos dígitos que corresponden al consecutivo de consulta.

Ej. **C 15-0001**, donde; **C** abreviación de derecho de petición de consulta

15 corresponde al año **2015** y

0001 al consecutivo de derechos de petición de consulta presentados.

Una vez asignado el código único, este no puede ser cambiado por lo tanto, en los traslados entre las diferentes dependencias, el documento que ya tenga código, no se le podrá asignar uno nuevo.

ARTÍCULO 53. DEL TRÁMITE DE LAS CONSULTAS: Las Consultas formuladas por escrito serán absueltas por la dependencia competente, dentro del plazo señalado en la presente Resolución. Cuando la solicitud sea verbal y la misma pueda ser resulta en ese mismo momento, así se hará sino es posible una repuesta inmediata, se procederá a tramitar conforme al procedimiento establecido para el efecto.

ARTÍCULO 54. CARÁCTER DE LA RESPUESTA: Las respuestas a las Consultas dadas por la Contraloría General del Departamento Archipiélago, no comprometerán en ningún caso la responsabilidad de la Entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En caso de no poder atenderse la Consulta en el término establecido para el efecto, el funcionario deberá informar al interesado los motivos de la mora y señalar a la vez la fecha en que se resolverá o se dará respuesta.

CAPITULO V

DE LAS DENUNCIAS

ARTICULO 55. DE LA PRESENTACIÓN DE LAS DENUNCIAS: Las Denuncias se podrán presentar de la siguiente manera: Denuncia Escrita, Denuncia Verbal, Denuncia a través de medios electrónicos o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Las Denuncias podrán ser presentadas en Desarrollo de una Auditoria y corresponde a aquellas que presentan los ciudadanos a los funcionarios que se encuentren en desarrollo de una Auditoria, la cual puede ser formulada a través de un escrito al funcionario, o a través de la manifestación verbal, para lo cual el funcionario que la recepciona deberá proceder a efectuar la correspondiente investigación y trabajo de



campo por encontrarse frente a la inmediatez de los elementos de prueba que permitan determinar la veracidad o no de los hechos denunciados.

Una vez regrese el funcionario a la sede de la entidad, este deberá proceder a radicar mediante oficio y a través de la Dependencia de Auditorías y participación Ciudadana la denuncia que recepcionó, junto con todo el material probatorio que ha recaudado, en un expediente debidamente conformado y foliado de manera cronológica, para que el Profesional Especializado de la Dependencia tramite su radicación y codificación ante la Secretaria ejecutiva del Despacho del Contralor y en el término de los tres (3) días hábiles siguientes proceda a su devolución al auditor que recibió la denuncia y adelantó la investigación, para que este proceda a continuar con el trámite de la Denuncia, sujeto a los términos previstos en la presente Resolución.

Parágrafo Primero. El trámite de lo señalado en este artículo se ajustara a lo establecido en el Capítulo II de las Actuaciones Administrativas de esta resolución.

Parágrafo Segundo. En caso de que la Contraloría General del Departamento Archipiélago no tenga competencia para asumir el trámite y respuesta de la Denuncia, según lo determine el funcionario respectivo en el momento de recepcionar la Denuncia Verbal, éste así se lo informara al ciudadano, procediendo a orientarlo respecto de la entidad competente ante la cual puede presentar su Denuncia.

Si el ciudadano insistiere en que recepcione su Denuncia, se radicará la misma, dejando la constancia pertinente, procediéndose de conformidad con el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Trámite para remitirlo al competente).

ARTICULO 56. TRASLADO DE LA DENUNCIA A AUDITORIAS Y PARTICIPACION CIUDADANA. Cualquiera que sea la modalidad en que se presente la denuncia, ésta se allegara a más tardar al día siguiente de su recepción en correspondencia, o fecha de envío del correo electrónico, a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, por intermedio de la persona que la haya recepcionado, luego que del conocimiento de ella le haga al Contralora General del Departamento Archipiélago.

Parágrafo: En aquellos casos en los que las denuncias fueren recibidas por cualquier otra Dependencia distinta a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana, tales Dependencias las deberán enviar inmediatamente a esta, para su respectiva radicación y codificación.

ARTICULO 57. CODIFICACIÓN DE LA DENUNCIA: Cuando el Contralor determine que el texto corresponda a una denuncia, designará la dependencia a darle tratamiento y la devolverán a la Secretaria ejecutiva para que le asigne la codificación única correspondiente y le remita a la dependencia de Auditorías y Participación ciudadana, la



cual le abrirá una carpeta debidamente legajada y foliada en su orden cronológico y procederá a darle trámite.

Cada denuncia tendrá su código y su carpeta independiente.

Luego se asienta en el libro o programa diseñado para el registro de denuncias, en el cual se deben diligenciar todos los campos.

Seguidamente y para hacer el respectivo seguimiento y monitoreo se ingresan los datos de los trámites y actuaciones.

El código único de Denuncias es el Siguiente:

La **D** de denuncia y los dos (2) dígitos que corresponden al año en que se recibe la denuncia.

Los cuatro (4) últimos dígitos que corresponden al consecutivo de Denuncia.

Ej. **D-15 - 0001**, donde: **D** corresponde a **Denuncia**
15 al año 2015 y
0001 al consecutivo de Denuncias presentadas a la Contraloría.

ARTICULO 58. TRÁMITE DE LA DENUNCIA: Una vez recibida la denuncia en la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana, los miembros del Grupo de Reacción Inmediata, el Profesional Especializado de la Dependencia de Auditorías y Participación y Ciudadana y los funcionarios del área de participación ciudadana se reunirán con el fin de definir, si por su importancia, trascendencia, y/o urgencia, éstas deben ser tramitada por el Grupo de Reacción Inmediata, o por empleados asignados a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana de la Contraloría General del Departamento Archipiélago.

El funcionario asignado para el trámite de la denuncia **contaran con cinco (5) días hábiles a partir de su asignación para efectuar el análisis y evaluación de la denuncia presentada** y al finalizar el termino antes señalado deberá proceder a proyectar, poner a consideración y obtener las firmas del Profesional Especializado de la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana, y demás personas que tramitaron la Denuncia, el Auto por medio del cual se adopta una cualquiera de las siguientes determinaciones:

1. Se profiere un auto y sin que se avoque conocimiento, en el que se dispone el traslado de la denuncia a otra autoridad, por determinarse que los fundamentos en los hechos denunciados son de la competencia de otra u otras autoridades.



2. Se profiere auto que avoca el conocimiento de la denuncia y en el cual se podrán adoptar las siguientes determinaciones, a saber:

El archivo de la denuncia: Si del análisis y evaluación de los hechos denunciados se determina que los mismos no prestan mérito para el ejercicio del control fiscal y por ende de la responsabilidad fiscal.

La práctica de medio de prueba: Legalmente reconocidos que tienda a clarificar o determinar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos determinantes de la posible responsabilidad fiscal.

Requerimiento al denunciante: Si el funcionario encargado de tramitar y evaluar la Denuncia establece que el contenido de la misma es ambiguo, abstracto o genérico, procederá por una sola vez a requerir por escrito y con oficio concomitante con el auto, de manera clara y precisa, al denunciante a la dirección que haya aportado, o por aviso, si se trata de un anónimo, para que proceda a efectuar las precisiones que se le señalen, la amplié, complementé o aporte los datos o documentos que sean del caso, advirtiéndole que debe hacerlo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha del requerimiento, dicho requerimiento Interrumpirá el término de un (1) mes previsto en este artículo, el cual se reanudará una vez vencido el término de los diez (10) días hábiles que se le conceden al denunciante para contestar el requerimiento.

Si transcurridos los diez (10) días hábiles que se concedieron al denunciante para complementar su Información este no ha dado respuesta alguna, se procederá al archivo del expediente, sin perjuicio de que el interesado pueda volver a presentar una nueva solicitud.

Para los fines del auto que avoca el conocimiento de la denuncia práctica de prueba, el funcionario respectivo deberá decretar la práctica de todos aquellos medios de prueba legales que le permitan obtener claridad sobre la existencia de **detrimento al patrimonio público, sus autores o responsables, el tiempo de su ocurrencia, el monto y demás aspectos que resulten de interés para el proceso**, para lo cual cuenta con un término máximo y perentorio de un (1) mes contado a partir de la fecha del auto que avoco conocimiento y decreto pruebas, el cual se prorrogará automáticamente en caso de hacerse necesario un concepto técnico y una vez allegado dicho informe a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana, o vencido el término del mes, el funcionario encargado cuenta con el termino de cinco (05) días hábiles al cabo del cual habrá de efectuar el análisis y evaluación de los medios de prueba recaudados, para adoptar la respectiva decisión.

Parágrafo Primero. Para la práctica de los medio de prueba legalmente reconocidos, el funcionario deberá señalar tanto en el auto como en el oficio que libre a la persona o entidad a quien se dirija para solicitar el aporte de medio de prueba, un término prudencial para que la información o documentación que allí se solicite se allegue,



término este que oscilará entre los tres (3) y diez (10) días hábiles, al cabo de los cuales se le deberá aportar la información o documentación solicitada so pena de hacerse acreedores a las sanciones previstas en los artículo 100 y 101 de la ley 42 de 1993.

Parágrafo Segundo. En el evento en que el funcionario o entidad requerida no de cumplimiento en el término señalado a la presentación de la información o documentación requerida, el funcionario respectivo deberá requerirle por segunda oportunidad y para que dé respuesta inmediata a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, sin perjuicio de que deberá compulsar copias a la dependencia de responsabilidad fiscal para el respectivo proceso sancionatorio, frente al entorpecimiento de las funciones de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, y conforme los señalan los artículo 100 y 101 de la ley 42 de 1993.

Parágrafo Tercero. El auto por medio del cual se avoca el conocimiento y se decretan pruebas, se deberá notificar por estado y por el término de un (1) día, sin perjuicio de las comunicaciones que se libren para la práctica de pruebas.

ARTICULO 59. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIA: en términos generales la atención de las denuncias dentro de la Contraloría General del Departamento Archipiélago seguirá el siguiente procedimiento:

1. Evaluación y determinación de competencia;
2. Atención inicial y recaudo de pruebas;
3. Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente;
4. Respuesta al ciudadano.

Parágrafo 1º. 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.

El plazo de 6 meses establecido no puede implicar, en ningún caso, la afectación de las garantías procesales establecidas en el proceso de responsabilidad fiscal

ARTICULO 60. PUBLICACIÓN POR DIRECCIÓN DESCONOCIDA: En el evento en se desconozca la dirección de correspondencia del denunciante y por ende sea Imposible ubicarlo para notificar la decisión de archivo o la complementación de información, el funcionario competente tramitará la notificación o la solicitud mediante la fijación de un aviso en cartelera de la Contraloría General del Departamento Archipiélago por un



término de cinco (5) días hábiles, al cabo de los cuales se entiende notificado o comunicado el denunciante y comenzara a correr el término que se le concede para el aporte de la información comunicada. El aviso contendrá un resumen sucinto del requerimiento o del archivo.

Cuando la denuncia haya sido presentada por medio electrónico y no se haya suministrado sino dirección de correo electrónico, las comunicaciones se surtirán a través del mismo medio, de lo cual se dejara constancia en el expediente y sin perjuicio de que las notificaciones se efectúen por medio de aviso según lo previsto.

ARTICULO 61. DE LOS ANÓNIMOS: Para el trámite de las denuncias y quejas anónimas, el funcionario correspondiente, deberá tener en cuenta que sean respetuosas, que contengan un relato preciso de los hechos o irregularidades, objeto de la Denuncia, una descripción de las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la misma, que amerite credibilidad o que se encuentren soportadas en medios probatorios que permitan iniciar la acción de oficio, cumpliendo así con los requisitos de que tratan los artículos 69 de la ley 734 de 2002 y el artículo 38 de la ley 190 de 1995.

En aquellos casos en que la Denuncia, sea irrespetuosa o no cumpla con los requisitos señalados, y no sea posible solicitar su ampliación o complementación, la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, procederá al archivo de la misma dejando la constancia respectiva.

ARTÍCULO 62. CUANDO LA DENUNCIA ES RECIBIDA EN AUDIENCIA PÚBLICA O MESAS DE TRABAJO: La recepción de la misma la realiza el funcionario asignado para el efecto por la Contraloría General del Departamento Archipiélago, para la orientación y el desarrollo de la misma, en el correspondiente formato de Denuncia. Finalizada la Audiencia o mesa de trabajo se llevan todas las denuncias a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana, se radican y se continúa con el procedimiento de evaluación.

ARTICULO 63. DETERMINACIONES. Tramitada la Denuncia se podrá adoptar las siguientes determinaciones:

1. El archivo si del análisis y evaluación de los medios de prueba no se encuentran mérito para seguir con el proceso de responsabilidad fiscal.
2. Hallazgo Fiscal dando traslado a la Dependencia de Responsabilidad Fiscal, se deberá notificar personalmente al presunto responsable o responsables, para lo cual se enviara comunicación escrita en la que se le citará y se le concederá un plazo de tres (3) días hábiles para que comparezca a notificarse, al cabo de los cuales y sin haber logrado su comparecencia se notificara por aviso y por el término de un (1) día, al cabo del cual se enviara al día siguiente a la Dependencia de Responsabilidad Fiscal, quien dispondrá su trámite conforme el procedimiento señalado por ley. Contra este auto no procede recurso alguno.



ARTICULO 64. NOTIFICACIONES AL DENUNCIANTE: El auto que decreta el archivo de la denuncia deberá ser notificado personalmente al denunciante, para lo cual se librará de manera inmediata y concomitante con el auto, oficio en el que se solicita su comparecencia a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana para ser notificado, informándole que cuenta con cinco (5) días hábiles para tal efecto, al cabo de los cuales se dispondrá su notificación por aviso y por el término de un (01) día.

ARTICULO 65. TRAMITE ESPECIAL: La atención y trámite de las Denuncias que deban incorporarse a un proceso de Responsabilidad Fiscal, en un Proceso de Auditoría o una Actuación Especial, se sujetarán a los términos y procedimientos establecidos por la Ley y Resolución que rigen para cada uno de estos procesos.

No obstante, en todo caso, deberá enviársele al denunciante dentro de los quince (15) días siguientes a la presentación de la denuncia, comunicación en la que se le informe de dicha circunstancia. Igual situación se tendrá en cuenta para efectos de las Quejas que originen un proceso disciplinario.

CAPITULO VI

DE LAS QUEJAS

ARTICULO 66. RADICACIÓN DE LA QUEJA: Cuando el Contralor determine que el texto corresponda a una queja, designará la dependencia a darle tratamiento y la devolverán a la Secretaría ejecutiva para que le asigne la codificación única correspondiente y le remita a la Oficina de planeación, quien le abrirá una carpeta debidamente legajada y foliada en su orden cronológico y procederá a darle trámite junto con la dependencia directamente implicado.

Luego se asienta en el libro de registros de Quejas, en el cual se deben diligenciar todos los campos.

Seguidamente y para hacer el respectivo seguimiento y monitoreo se ingresan los datos de los trámites y actuaciones.

El código único de Queja está compuesto por:

Q de queja seguida de los dos (2) dígitos que corresponden al año en que se recibe la Queja y a continuación los cuatro (4) últimos dígitos que corresponden al consecutivo de Quejas.

Ej. **Q- 15 -0001** donde: **Q** corresponde a **Queja**
15 al año **2015** de recepción
0001 al consecutivo de quejas dentro de la Contraloría.



Una vez asignado el código único, este no puede ser cambiado, por lo tanto, en los traslados entre las diferentes dependencias, el documento que ya tenga código, no se le podrá asignar uno nuevo.

Parágrafo. Cuando se trate de quejas con connotación disciplinaria de acuerdo con lo establecido en la ley 734 de 2002 se remitirá a la Contraloría Auxiliar.

ARTICULO 67. DE LAS QUEJAS POR LA INDEBIDA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A CARGO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO, O EN CONTRA DE SUS FUNCIONARIOS: Toda persona puede formular Quejas ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago, en forma verbal o escrita, por el incumplimiento por parte de sus servidores públicos de las funciones asignadas a ellos, o por la indebida prestación de los servicios a su cargo.

Podrán exigirse como requisitos para su presentación: ciudad y fecha de presentación, nombre (s), apellidos, documento de identidad del quejoso o reclamante, dirección, teléfono, apartado aéreo o correo electrónico, si manifiesta que la respuesta sea proporcionada a través de ese medio, presuntos responsables, relación detallada de los hechos que conozca el quejoso y de ser posible el acervo probatorio que se pretenda hacer valer.

ARTICULO 68. PRESENTACION DE QUEJAS ESCRITAS. Recepcionadas las Quejas escritas deberán ser remitidas a la Oficina de Planeación, para iniciar el trámite respectivo.

En aquellos casos en que las Quejas fueren recibidas por cualquier otra dependencia distinta a la oficina de Radicación, deberán ser enviadas inmediatamente a la Secretaria Ejecutiva para su recepción y radicación.

ARTICULO 69. LAS QUEJAS VERBALES: La presentación de las Quejas podrá ser ejercida en forma verbal, bien sea mediante llamada telefónica o personalmente.

En estos casos, Secretaria Ejecutiva deberán indagar al quejoso respecto de la finalidad u objeto de la Queja, motivos de modo, tiempo y lugar de la misma, los nombres, apellidos e identificación del quejoso, relación detallada de los hechos que conozca el quejoso, dirección en la cual recibirá la respuesta. De todo lo anterior se elaborará un escrito y lo pondrá a consideración del quejoso, con el fin de que con su firma exprese su aceptación respecto del contenido del mismo.

Para atender estas solicitudes, la Contraloría General del Departamento Archipiélago, a través de su Oficina de Planeación, diseñará un formato pre-impreso, para los efectos de incorporar la información indicada y se deja 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 queja formulada, el funcionario le proporcionará copia del formato diligenciado.

ARTICULO 70. QUEJAS POR MEDIOS ELECTRONICOS: Las 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.

ARTICULO 71. TRASLADO: Una vez recepcionada y evaluada, la Contraloría auxiliar le dará trámite dentro de los cinco (05) días siguientes a su Radicación, en ejercicio de su función de Control Interno Disciplinario establecido en la Ley 734 de 2002.

Las Quejas relacionadas con conductas de servidores públicos distintos a los de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, que puedan constituir faltas de carácter disciplinario, serán remitidas a la oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad correspondiente, dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

CAPITULO VII

DE LAS RECLAMOS

ARTICULO 72. TRAMITE DE RECLAMOS: los reclamos que se formulen ante la Contraloría General del Departamento 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.

La Oficina de planeación coordinará las actividades con el jefe de la unidad de control interno para el mejoramiento continuo de la gestión.

ARTICULO 73. RADICACIÓN DE LA RECLAMOS: Cuando el Contralor determine que el texto corresponda a una reclamo, designará la dependencia a darle tratamiento y la devolverán a la Secretaria ejecutiva para que le asigne la codificación única correspondiente y le remita a la Oficina de planeación, quien le abrirá una carpeta debidamente legajada y foliada en su orden cronológico y procederá a darle tramite junto con la dependencia directamente implicado

Luego se asienta en el libro de registros de Reclamos, en el cual se deben diligenciar todos los campos.



Seguidamente y para hacer el respectivo seguimiento y monitoreo se ingresan los datos de los trámites y actuaciones.

El código único de Reclamos está compuesto por:

R de reclamo seguido de los dos (2) dígitos que corresponden al año en que se recibe la Reclamos y a continuación los cuatro (4) últimos dígitos que corresponden al consecutivo de Reclamos.

Ej. **R- 15 -0001** donde: **R** corresponde a **Reclamos**
15 al año **2015** de recepción
0001 al consecutivo de Reclamos dentro de la Contraloría.

CAPITULO VII

DE LAS SUGERENCIAS

ARTICULO 74. TRAMITE DE SUGERENCIAS: las recomendaciones que se presente por los particulares como sugerencias a la gestión de la Contraloría General del Departamento se utilizarán para mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

ARTICULO 75. RADICACIÓN DE LA SUGERENCIAS: Cuando el Contralor determine que el texto corresponda a una sugerencia, designará la dependencia a darle tratamiento y la devolverán a la Secretaria ejecutiva para que le asigne la codificación única correspondiente y le remita a la Oficina de planeación, quien le abrirá una carpeta debidamente legajada y foliada en su orden cronológico y procederá a darle tramite.

Luego se asienta en el libro de registros de sugerencias, en el cual se deben diligenciar todos los campos.

Seguidamente y para hacer el respectivo seguimiento y monitoreo se ingresan los datos de los trámites y actuaciones.

El código único de sugerencias está compuesto por:

S de sugerencia seguido de los dos (2) dígitos que corresponden al año en que se recibe la Reclamos y a continuación los cuatro (4) últimos dígitos que corresponden al consecutivo de Reclamos.

Ej. **S- 15 -0001** donde: **S** corresponde a **Sugerencias**
15 al año **2015** de recepción
0001 al consecutivo de Sugerencias dentro de la Contraloría.



CAPITULO VIII

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO TRANSITORIO: Las Peticiones, Denuncias y Quejas que a la fecha de entrada en vigencia de la normatividad que fundamentó la actualización de la presente resolución, se encuentren en trámite, continuaran y finalizaran bajo el amparo de la anterior normatividad.

ARTÍCULO SEGUNDO TRANSITORIO: Entre la fecha de expedición de la presente Resolución y la entrada en vigencia de la misma se dispondrá la socialización entre todos y cada uno de los funcionarios de las diferentes dependencias a quienes compete el trámite aquí regulado.

ARTICULO 76. VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha y deroga la Resolución N° 489 del 31 de Diciembre de 2012, y demás actos administrativos expedidos por la Contraloría General del Departamento Archipiélago que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

(Original firmado)

JUSTINIANO BROWN BRYAN

Contralor General del Departamento Archipiélago



PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	
1.	Recepcionar las Denuncias ciudadanas y verificar la relación de los documentos, requisitos, anexos, y registrar las con fecha y hora de recibo, asignándoles el respectivo número de radicado único de correspondencia. Si la petición se hace verbalmente, elaborar un escrito y ponerlo a consideración del Denunciante, para que firme expresando su aceptación respecto del contenido del mismo y dejando constancia de la recepción verbal. Nota: Cuando la denuncia es recibida en audiencia pública o mesas de trabajo la recepción la realiza el funcionario asignado para la orientación y el desarrollo de la audiencia pública o mesas de trabajo, en el correspondiente formato de Denuncia. Finalizada la Audiencia o mesa de trabajo se llevan las denuncias a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana para ser radicados.	Secretaria Ejecutiva
2.	Asignar la dependencia o funcionario a tramitar la denuncia.	Contralor
3.	Codificar la Denuncia de acuerdo a los establecido en la resolución de PQRS y remitirla, conforme a la asignación hecha por el Contralor, a la Dependencia de Auditorías y Participación ciudadana.	Secretaria Ejecutiva
4.	Realizar reunión para definir, si por su importancia, trascendencia y/o urgencia, la denuncia debe ser tramitada por un Asesor del Grupo de Reacción Inmediata, o por empleados asignados a la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana y asignar al funcionario para su trámite o, incluir en el proceso de Responsabilidad Fiscal o en un Proceso de Auditoria según el caso. Comunicar al denunciante, el trámite que se le dará a la denuncia, dentro de los (15) quince días siguientes a la recepción de la denuncia. Devolver la denuncia al denunciante, cuando no se comprenda su finalidad u objeto para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes y archivarla en caso de no corregirse o aclararse la petición.	Profesional Esp. de la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana ,Asesor del Grupo de reacción inmediata, funcionarios del área de participación ciudadana
5.	Verificar que las denuncias anónimas sean respetuosas, que contengan un relato preciso de los hechos o Irregularidades objeto de la Denuncia, una descripción de las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la misma, y que se encuentren soportadas en medios probatorios suficientes sobre el hecho denunciado, que permitan adelantar la actuación. Si la denuncia contiene los medios probatorios suficientes, ir a actividad 6 Si la denuncia no contiene los medios probatorios suficientes, inadmitirla.	Profesional Esp. de la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana y Asesor del Grupo de reacción inmediata



6.	Analizar y evaluar la denuncia dentro de cinco (5) días hábiles siguientes a la reunión de asignación del funcionario responsable, para tomar la decisión y emitir auto mediante el cual se adopta cualquiera de las siguientes determinaciones: 1. Proferir auto sin que se avoque conocimiento, en el que se disponga el traslado de la denuncia a otra autoridad, por determinarse que los fundamentos en los hechos denunciados son de la competencia de otra u otras autoridades. En este caso, proyectar oficio de traslado y remitir a Contralor para su firma y traslado a la Entidad competente y emitir auto de archivo. 2. Proferir auto que avoca conocimiento de la denuncia, adoptando alguna de la siguientes decisiones: Archivo de la denuncia: si del análisis y evaluación de los hechos denunciados se determina que los mismos no prestan mérito para el ejercicio del control fiscal y por ende de la responsabilidad fiscal. Práctica de medios de prueba legalmente reconocidos que tienda a clarificar o determinar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos determinantes de la posible responsabilidad fiscal, <u>Pasar a actividad 7.</u> Requerimiento al denunciante: Si el funcionario encargado de tramitar y evaluar la Denuncia establece que el contenido de la misma es ambiguo, abstracto o genérico, procederá por una sola vez a requerir por escrito y con oficio concomitante con el auto, de manera clara y precisa, al denunciante a la dirección que haya aportado, o por aviso si se trata de un anónimo, para que proceda a efectuar las precisiones que se le señalen, la amplié, complemente o aporte los datos o documentos que sean del caso, advirtiéndole que debe hacerlo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha del requerimiento. Dicho requerimiento Interrumpirá el término de un (1) mes preestablecido para la práctica de pruebas, el cual se reanudará una vez vencido el término de los diez (10) días hábiles que se le conceden al denunciante para contestar el requerimiento. Archivar el expediente de la denuncia cuando pasados los diez (10) días hábiles que se concedieron al denunciante para complementar su Información, éste no de respuesta alguna.	Funcionario asignado a la denuncia
----	---	------------------------------------



CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

7.	Decretar práctica de pruebas, notificar por estado y por el término de un (1) día y practicar las pruebas legales que le permitan obtener claridad sobre la existencia de detrimiento al patrimonio público, sus autores o responsables, el tiempo de su ocurrencia, el monto y demás aspectos que resulten de interés para el proceso, dentro del término máximo de un mes a partir de la fecha del auto que avoca conocimiento y decreto de pruebas, plazo que es prorrogable automáticamente en caso de hacerse necesario un concepto técnico. En el auto y el oficio que libre a la persona o entidad para solicitar el aporte de medio de prueba se señalará un término prudencial que oscilará entre los tres (3) y diez (10) días hábiles, para que la información se allegue, término deberá cumplir so pena incurrir en las sanciones previstas en los artículo 100 y 101 de la ley 42 de 1993. Efectuar la investigación y trabajo de campo por encontrarse frente a la inmediatez de los elementos de prueba que permitan determinar la veracidad o no de los hechos denunciados cuando las Denuncias se presenten en Desarrollo de una Auditoria. Nota1: para el caso de la denuncia presentadas en desarrollo de una auditoria, a más tardar el días siguiente a su recepción, el funcionario-auditor procederá a radicar mediante oficio, la denuncia que recepcionó, junto con el material probatorio recaudado, en un expediente debidamente conformado y foliado de manera cronológica para que el Profesional Especializado de la Dependencia tramité su radicación y codificación ante la Secretaria ejecutiva del Despacho del Contralor y en el término de los tres (3) días hábiles siguientes proceda a su devolución al auditor que recibió la denuncia para continuar con el trámite de la Denuncia sujetándose a los términos previstos en la resolución PQRS.	Funcionario asignado o auditor
8.	Requerirle al funcionario o entidad, por segunda oportunidad, para que dé respuesta inmediata a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, en el evento de que no dé cumplimiento en el término señalado para la presentación de la información o documentación requerida para la práctica de pruebas durante el primer requerimiento. Compulsar copia a la Dependencia de responsabilidad fiscal, de ser necesario, para el respectivo proceso sancionatorio frente al entorpecimiento de las funciones de la Contraloría General del Departamento Archipiélago conforme a los señalado en los artículo 100 y 101 de la ley 42 de 1993.	Funcionario asignado y Contralor Departamental
9.	Analizar y evaluar los medios de prueba recaudados, para adoptar la respectiva decisión, dentro del término de cinco (05) días hábiles siguientes al recibo del concepto técnico que ocasionó la prorroga automáticamente del término máximo de un mes establecido para la práctica de pruebas o vencido del plazo máximo del mes para el trámite de la denuncia .	Funcionario asignado
10.	Informar al denunciante la imposibilidad de resolver o contesta la denuncia dentro del plazo establecido, si se presenta el caso, antes del vencimiento del plazo, manifestándoles el motivo de la demora y la fecha en que se contestará la denuncia. Fecha que no podrá exceder el doble del plazo establecido.	Funcionario asignado





CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

11.	Actualizar la carpeta de la denuncia cuando se reciba información nueva para el trámite de la denuncia	Funcionario asignado
12.	Solicitar al funcionario asignado o comisionado por el Contralor Departamental, información sobre lo actuado de la denuncia asignada, cuando transcurrido el tiempo de diez (10) días hábiles para el trámite de la Denuncia, no se ha pronunciado con respecto al trámite a darle. Informar a la Oficina de Control Interno, quien es la encargada de hacer el control a los tramites de PQRSD y al Contralor Auxiliar para lo de su competencia en Control Interno Disciplinario	Profesional Especializado de Auditorías y P. ciudadana
13.	Determinar el hallazgo fiscal después del análisis y evaluación de los medios de prueba y notificar personalmente al presunto responsable o responsables mediante comunicación escrita en la que se le citará concediéndole un plazo de tres (3) días hábiles para que comparezca a notificarse, al cabo de los cuales y sin haber logrado su comparecencia se notificara por aviso y por el término de un (1) día, vencido este último plazo se enviará el hallazgos al día siguiente a la Dependencia de Responsabilidad Fiscal, quien dispondrá su trámite conforme el procedimiento señalado por ley.	Funcionario asignado
14.	Notificar personalmente el Auto archivo de la denuncia al denunciante. En el evento en se desconozca la dirección de correspondencia del denunciante y sea Imposible ubicarlo para notificar la decisión de archivo o la complementación de información, tramitar la notificación o la solicitud mediante la fijación de un aviso en cartelera de la Contraloría General del Departamento Archipiélago por un término de cinco (5) días hábiles, al cabo de los cuales se entiende notificado o comunicado el denunciante y comenzara a correr el término que se le concede para el aporte de la información comunicada. El aviso contendrá un resumen sucinto del requerimiento o del archivo. Cuando la denuncia haya sido presentada por medio electrónico y no se haya suministrado sino dirección de correo electrónico, las comunicaciones se surtirán a través del mismo medio, de lo cual se dejara constancia en el expediente y sin perjuicio de que las notificaciones se efectúen por medio de aviso según lo previsto.	Funcionario asignado y Contralor
15.	Elaborar el informe sobre los resultados del trámite de la denuncia incluyendo los elementos que debe contener la respuesta de fondo de acuerdo con el artículo 20 de la resolución PQRSD de la Contraloría Departamental del Archipiélago, recoger la firma de los que intervinieron y remitirlo al Contralor junto con el proyecto de oficio de remisión para su firma.	Funcionario asignado
16.	Archivar la denuncia cuando se presente alguna de las siguientes causales; 1. Se cumplan 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. 2. Si efectuada la investigación preliminar se determina que no existe mérito para responsabilidad fiscal. 3. Se efectúa traslado a otra entidad por falta de competencia de la Contraloría General del Departamento.	Funcionario asignado



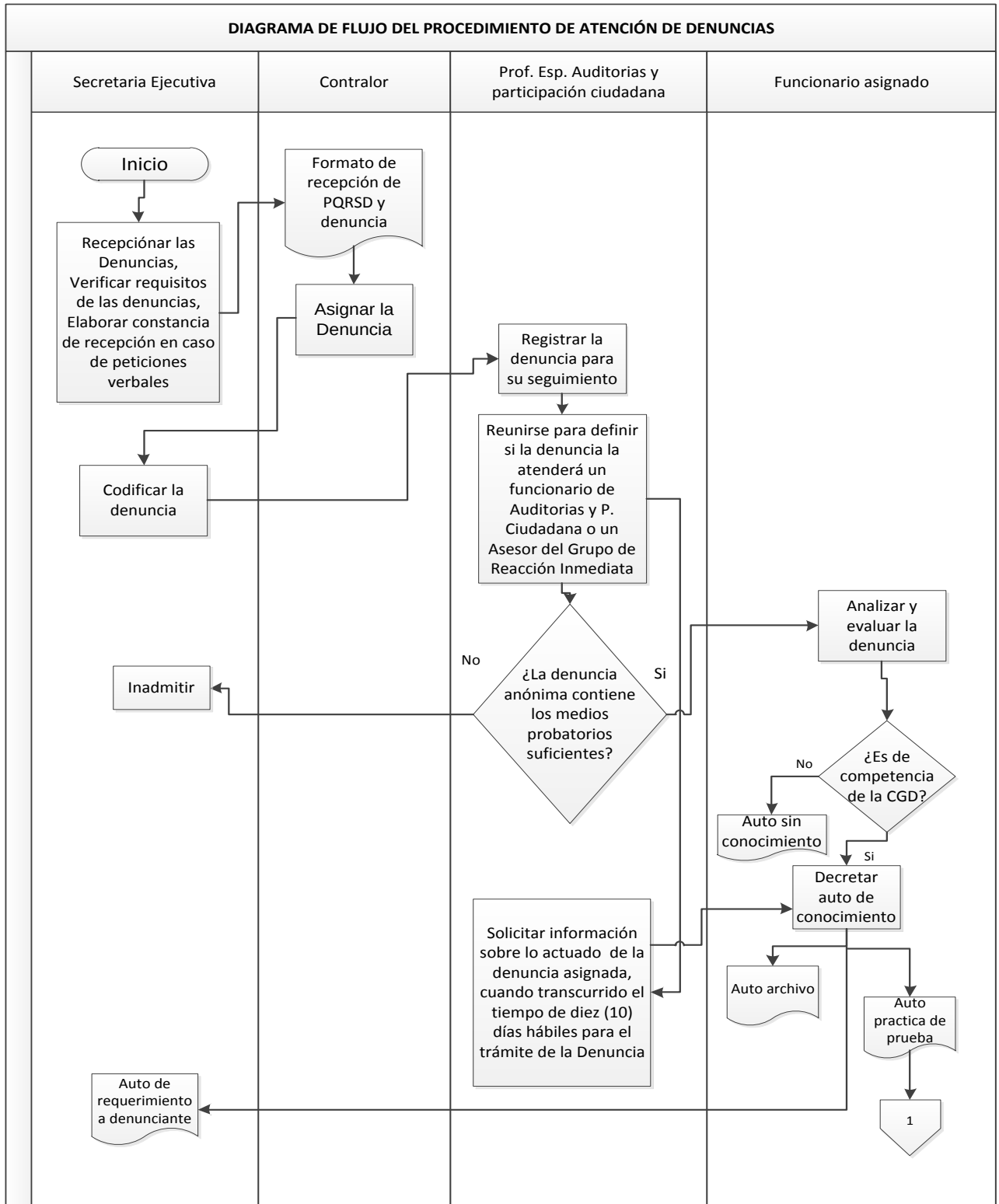


CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

	4. Cuando pasados los diez (10) días hábiles que se concedieron al denunciante para complementar su Información éste no de respuesta alguna (<i>ver actividad 5</i>). 5. En aquellos casos en que la Denuncia, sea irrespetuosa o no cumpla con los requisitos señalados, y no sea posible solicitar su ampliación o complementación.	
17.	Librar auto de archivo y oficio en el que se solicita la comparecencia del denunciante ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago para ser notificado, Informándole que cuenta con cinco (5) días hábiles para tal efecto, al cabo de los cuales se dispondrá su notificación por aviso y por el término de un (1) día.	Funcionario asignado y Contralor
18.	Analizar los resultados del trámite de la denuncia, firmar el oficio remisorio.	Contralor
19.	Remitir la denuncia firmada por el Contralor con su respetivo informe, al denunciante y al sujeto de control implicado, cuando sea el caso. O publicarlo en caso de desconocerse la dirección del denunciante	Secretaría Ejecutiva
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

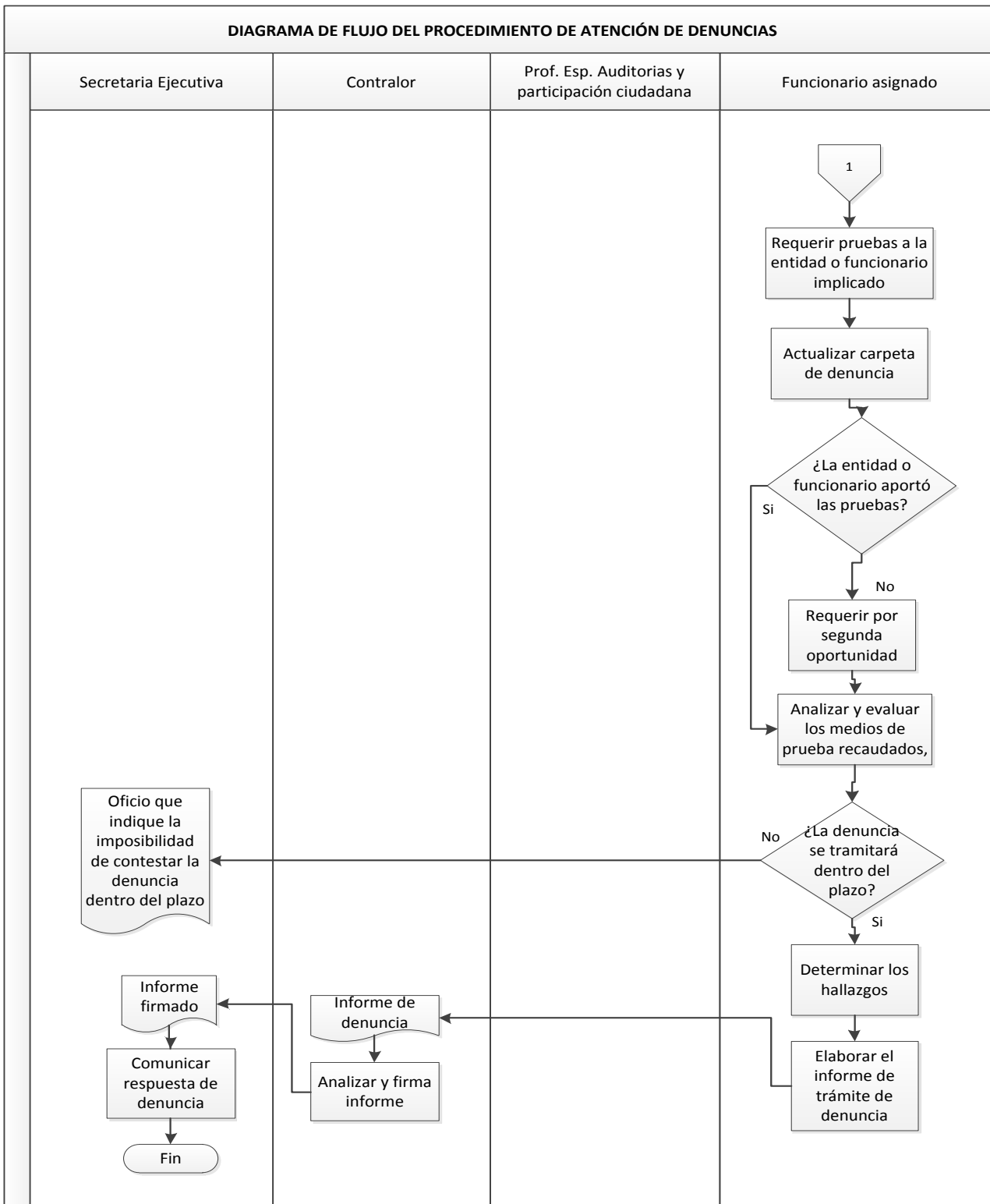


CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA





CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA





PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	
1.	Recepcionar las PQRS y verificar la relación de los documentos, requisitos, anexos, y registrar las con fecha y hora de recibo, asignándoles el respectivo número de radicado único de correspondencia. Si la petición se hace verbalmente, elaborar un escrito y ponerlo a consideración del Peticionario o Quejoso, para que firme expresando su aceptación respecto del contenido del mismo y dejando constancia de la recepción verbal. Cuando frente a la solicitud verbal sea posible adoptar y comunicar la decisión en el mismo momento en que se recepciona las peticiones verbales, así se procederá.	Secretaria Ejecutiva
2.	Analizar y asignar la dependencia o funcionario a tramitar la PQRS de acuerdo a su contenido. Cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	Contralor
3.	Codificar la PQRS y remitirlas, de acuerdo con la asignación hecha por el Contralor, a la oficina de planeación	Secretaria Ejecutiva
4.	Recepcionar las peticiones, queja, reclamos y sugerencias y realizar el registro correspondiente para su seguimiento. Evaluar las peticiones para determinar la competencia de la Contraloría y la dependencia interna competente. ¿La Contraloría General del Departamento es competente? Si No es competente, dar traslado a la Entidad competente dentro de los términos legales vigentes, <u>ir a actividad 1.</u> Si es competente pasar a <u>actividad 5</u>	Jefe de planeación
5.	Recopilar, conjuntamente con la dependencia directamente implicada, la información para dar respuesta a la petición dentro de los términos y con los requisitos establecidos en la resolución de PQRS, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y proyectar la respuesta al peticionario para la firma del Contralor. Cuando no se pueda contestar la petición dentro del plazo, Informar por escrito al Peticionario o Quejoso la imposibilidad de resolver y contestar el Derecho de Petición o Queja dentro de los plazos señalados, antes del vencimientos del plazo preestablecido. En caso de quejas, recopilar la información necesaria para determinar si la	Jefe de planeación y Lideres de procesos implicados



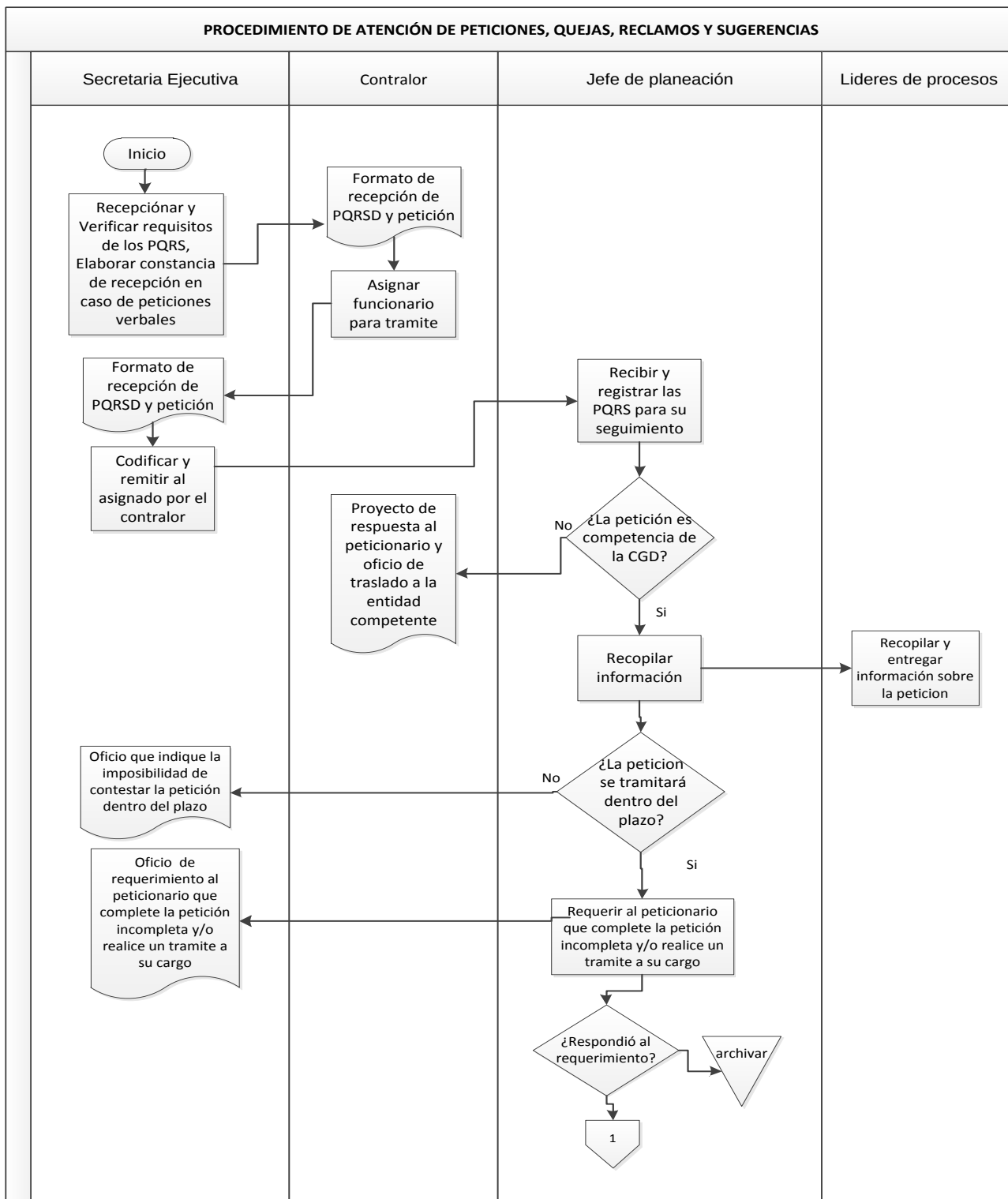


CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

	queja requieres un llamado de atención o un procedimiento disciplinario ordinario. Si requiere procedimientos disciplinarios ordinario, ir el procedimiento de Control Interno Disciplinario	
6.	Requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación de la petición, para que la complete o efectúe un trámite a su cargo en un término máximo de un (1) mes, cuando la Peticione ya radicada se constaten que está incompleta o requiera de un trámite a su cargo para adoptar una decisión de fondo y la actuación puede continuar sin oponerse a la ley ¿El peticionario cumplió con lo requerido? Si, continuar a la actividad 8 No, decretar el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente	Jefe de planeación y Contralor
7.	Solicitar al funcionario asignado o comisionado por el Contralor Departamental, información sobre lo actuado queje asignada, cuando transcurrido el tiempo de diez (10) días hábiles para el trámite de la Queja, no se ha pronunciado con respecto al trámite. Informar a la Oficina de Control Interno, quien es la encargada de hacer el control a los tramites y al Contralor Auxiliar para lo de su competencia en Control Interno Disciplinario	Jefe de planeación
8.	Actualizar la información dentro de la carpeta de la petición o queja, con la información que se reciba durante el trámite de su respuesta.	Jefe de planeación y Lideres de procesos implicados
9.	Proyectar la respuesta al Peticionario o Quejoso y enviarla al Contralor departamental para su firma y remisión al peticionario.	Funcionario asignado para el trámite de la QRD
10.	Analizar la causa raíz de la situación que originó la PQRS y determinar la posibilidad de utilizar la información recopilada como insumo para mejorar el servicio de la entidad, racionalizar los recursos disponibles, hacer más participativa la gestión pública y mejorar continuamente la gestión de la Entidad -pasar al proceso de medición, análisis y mejora. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Jefe de planeación y Lideres de procesos implicados



**CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA**





CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

