

RESOLUCIÓN No. (000265) DE 2016

Por la cual se actualiza y establece el procedimiento para recepción, evaluación, traslado, seguimiento, actualización, respuesta, solución y archivo de los requerimientos ciudadanos (quejas, denuncias, solicitudes, peticiones, consultas y certificaciones), que se radican en la Contraloría Municipal de Bucaramanga en Ejercicio del control social

**EL CONTRALOR MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, en uso de
sus atribuciones constitucionales y legales,**

CONSIDERANDO

1. Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74, y desarrollados en el Código Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, Artículos del 5 al 31) 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 la Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece 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.
3. Que la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76, estableció que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar, y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misma entidad.
4. Conforme a la Ley 594 de 2000, todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la constitución o la ley y corresponde a las autoridades responsables de los archivos públicos garantizar el derecho a la intimidad personal y familiar, honra y buen nombre de las personas y demás derechos consagrados en la Constitución y las leyes.
5. Que de conformidad con lo establecido en el numeral 18, del artículo 343 de la Ley 734 de 2002, expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar reglamentos internos sobre Derechos de Petición.
6. Que la Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de petición.
7. Que por lo anterior se hace necesario actualizar y reformar el procedimiento de orientación, recepción, evaluación, traslado, seguimiento, actualización, respuesta, solución y archivo de las quejas, denuncias, solicitudes, consultas y certificaciones registradas ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga.
8. Que el artículo 267 de la Constitución Política establece que la vigilancia de la gestión fiscal del Estado incluye el ejercicio de un control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales.

9. Que de conformidad con el artículo 268 y concordante con el inciso 5° del artículo 272 de la Constitución Política de 1991, el artículo 65 de la Ley 42 de Enero 26 de 1993, la Resolución Nro. 000132 del 7 de mayo de 2015, el Contralor Municipal de Bucaramanga, tiene a su cargo, entre otras competencias las siguientes:
- Prescribir los métodos y la forma de rendir cuentas por parte de los responsables del manejo de fondos y bienes del Municipio e indicar los criterios de evaluación financiera, operativa y de resultados que deberán seguirse.
 - Exigir informes sobre su gestión fiscal a la Administración y demás entidades municipales, las sociedades de economía mixta y los particulares que manejen fondos o bienes del Municipio.
 - Establecer la responsabilidad que se derive de la gestión fiscal, imponer las sanciones pecuniarias que sean del caso y recaudar su monto, para lo cual podrá ejercer la jurisdicción coactiva sobre los alcances deducidos.
 - Dirigir la realización de cualquier examen de auditoría que se considere necesario.
 - Promover ante las autoridades competentes, aportando las pruebas respectivas, investigaciones penales o disciplinarias contra quienes hayan causado perjuicio a los intereses patrimoniales del Municipio.
 - Dictar normas generales para armonizar los sistemas de control fiscal en todas las Entidades públicas del Municipio.
 - Las demás funciones que le sean asignadas por la Constitución, las leyes y los acuerdos.
10. Que la Contraloría Municipal de Bucaramanga, comprometida con el mejoramiento continuo para el ejercicio del control fiscal y el sistema de gestión institucional, en el desarrollo de las estrategias, se hace necesario implementar mecanismos que faciliten la solución de las necesidades y requerimientos propios del ejercicio de la función de Control Fiscal en el nivel territorial.
11. Que en la actualidad los procesos de gestión que informan esta labor, carecen de uniformidad, lo cual resulta lesiva para los objetivos propios del control fiscal, pues deviene en la disminución de los índices de eficiencia y eficacia de la función desempeñada por la Contraloría.
12. Que la forma de subsanar este defecto se concreta en la definición de políticas de gestión claras que unifiquen los procedimientos y sirvan de guía en la planificación, el control, la evaluación y el mejoramiento del ejercicio de la función fiscal.
13. Que es necesario expedir un acto administrativo mediante el cual se adopte la implementación de la metodología del Manual de Procedimientos para la recepción, evaluación, traslado, seguimiento, actualización, respuesta, solución y archivo de los requerimientos ciudadanos (quejas, denuncias, solicitudes, peticiones, consultas y certificaciones) competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

En virtud de todo lo anterior,

RESUELVE:

ARTICULO 1. OBJETIVO. Regularizar el procedimiento, por el cual la Contraloría Municipal de Bucaramanga, atiende y soluciona, los requerimientos que los ciudadanos radican, en ejercicio del control social, con el fin de apoyar el ejercicio del control fiscal y garantizar una respuesta proactiva al ciudadano. Igualmente, garantizar una política institucional del fortalecimiento del control social.

ARTICULO 2. DEPENDENCIA ENCARGADA. La atención al denunciante, orientación, recepción, seguimiento, monitoreo, actualización, respuesta, solución y archivo de los derechos de petición de quejas, denuncias,, solicitudes y consultas que la ciudadanía presenta ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, Igualmente los procesos de capacitación y fortalecimiento del Control Social serán ejecutadas por el grupo de funcionarios de la oficina de Participación Ciudadana, acorde a los procedimientos establecidos en esta resolución.

ARTICULO 3. CONCEPTOS. Para los efectos del presente procedimiento, se tendrán en cuenta los siguientes conceptos sobre derecho de petición en interés general, petición en interés particular, petición de información, formulación de consultas, quejas, denuncias, anónimos y certificaciones.

- a) 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 terminos previstos en la ley, mediante comunicación expresa de la misma.
- b) Derecho de Petición en interés general: es aquel, cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que aluden a una cierta colectividad o grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.
- c) Derecho de Petición en interés particular: es aquel mediante el cual cualquier persona, por si o por intermedio de apoderado, solicita de la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular, de conveniencia personal o subjetiva.
- d) 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 Municipal de Bucaramanga, 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.
- e) Formulación de consulta: es la solicitud de pronunciamiento sobre el parecer o dictamen de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, en relación con un hecho o asunto de su competencia.
- f) Derecho de Petición donde anuncia una denuncia: es el mecanismo mediante el cual cualquier persona, notifica o da aviso en forma verbal o escrita, a la Contraloría Municipal de Bucaramanga, de hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular, o un eventual detrimento de los bienes o fondos del municipio, entes descentralizados o entidades descentralizadas municipales, o una indebida gestión fiscal; bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.
- g) Derecho de Petición donde anuncia una queja: es la acción para dar a conocer a la Contraloría Municipal de Bucaramanga, una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a su cargo, presentada directamente por un particular o persona jurídica que se considera afectado por la conducta o infracción del servidor público, y que se encuentra relacionada con la prestación inadecuada del servicio o ejercicio irregular del cargo o de las funciones propias del servidor, o de los servicios inherentes a la misión de la entidad, y que comprometen la moralidad de la administración. La Oficina de Participación Ciudadana recepcionará las quejas señaladas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

- h) Anónimo: es la denuncia o queja, verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, haciendo uso del derecho a proteger su identidad.
- i) En todos aquellos casos en que la conducta del servidor público, que es puesta en conocimiento de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, puede ser configuradora de falta de carácter disciplinario, se le dará la denominación de queja.

ARTICULO 4. CLASES DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

De conformidad con las anteriores definiciones, la Contraloría Municipal de Bucaramanga, por medio de las competencias legales y reglamentarias que se señalan, atenderá y resolverá los siguientes asuntos:

1. Las peticiones en interés general y particular que toda persona tiene derecho a presentar, de conformidad con lo ordenado en el artículo 23 de la Constitución Política, los artículos 13 y siguientes del Código Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), y Ley 1474/11.
2. Las solicitudes de Información sobre la acción de la Contraloría Municipal de Bucaramanga y en particular, a que se expidan copias de sus documentos.
3. Las consultas escritas o verbales en relación con las materias a cargo de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.
4. Las solicitudes de certificaciones que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.
5. Las quejas que los ciudadanos radican fruto del control social y las presentadas por el mal funcionamiento de los servicios propios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.
6. Las denuncias que se interponen en la Contraloría Municipal de Bucaramanga, en contra de los servidores públicos o particulares, en ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de esta.

ARTICULO 5. PETICIONES EN INTERÉS GENERAL Y EN INTERÉS PARTICULAR:

Las solicitudes que se presenten ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, podrán ser de interés general o particular. Dichas peticiones se formularán verbalmente o por escrito a través de cualquiera de los siguientes medios:

- a) Personalmente
- b) Telefónicamente
- c) Por correo postal
- d) Por correo electrónico
- e) Por Internet
- f) Via Fax
- g) Depositándolas en el buzón de quejas
- h) Con ocasión de las Audiencias Públicas, procesos auditores, foros deliberativos o mesas de trabajo.
- i) Medios de radiodifusión escrita u oral.

ARTÍCULO 6. PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE LAS PETICIONES:

De acuerdo con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Podrán exigirse como requisitos del derecho de petición los siguientes:

4

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el numero de fax o la dirección electronica. Si el petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electronica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del petionario cuando fuere el caso.

El funcionario de la Contraloría Municipal de Bucaramanga encargado de radicar y evaluar el derecho de petición, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

ARTICULO 7. PETICIONES DE 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 peticiones, denuncias o quejas verbales, se realizará por parte de los funcionarios de la Oficina de Participación Ciudadana.

Estas deberán presentarse en los días hábiles, en el horario comprendido entre las siete (7.00 a.m.) a doce de la mañana (12.00 a.m.), y de doce y treinta (12.30 p.m.) a las cuatro de la tarde (4:00 pm.), no obstante deberá atender a las personas que se encuentren dentro de las instalaciones de la institución. Para tal efecto, se destinará un lugar especial para la presentación personal de las peticiones, denuncias o quejas verbales.

En estos casos, el funcionario correspondiente deberá indagar al petionario, quejoso o denunciante, respecto de la finalidad u objeto de la petición, denuncia o queja;

- a) Peticiones que se encuentren dirigidas específicamente a un proceso de responsabilidad fiscal o jurisdicción coactiva, que este adelantando la Contraloría Municipal de Bucaramanga, caso en el cual deberán ser enviadas directamente a la dependencia en cuestión.
- b) Peticiones o requerimientos judiciales o administrativos por autoridad competente, que se encuentren dirigidos a una dependencia específica de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, caso en el cual deberán ser enviadas directamente a la dependencia en cuestión.
- c) Solicitudes de información para el ejercicio del control político, formuladas por los honorables concejales, caso en el cual deberán ser enviadas a la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental y tramitarse de conformidad con lo establecido en las normas reglamentarias.
- d) Peticiones o solicitudes que se encuentren dirigidas específicamente a un proceso administrativo sancionatorio que este adelantando la Contraloría Municipal de Bucaramanga, caso en el cual deberán ser enviadas directamente a la dependencia en cuestión.

- e) Peticiones o solicitudes remitidas por los sujetos de control fiscal de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, caso en el cual deberán ser remitidas directamente a la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental.
- f) Las solicitudes de certificaciones que por disposición legal o reglamentaria, le corresponda expedir a la Contraloría Municipal de Bucaramanga, serán prestados directamente ante la dependencia competente para el efecto, de conformidad con los procedimientos establecidos para cada caso.
- g) Peticiones o solicitudes que se encuentren dirigidas específicamente a un proceso disciplinario que este adelantando la Contraloría Municipal de Bucaramanga caso en el cual deberán ser enviadas directamente a la Secretaría General u oficina que sea competente.
- h) La correspondencia recibida a través la Secretaría General, que se presente en sobre cerrado y dirigida en forma directa y personal al Contralor Municipal de Bucaramanga, deberá ser entregada de inmediato en el mismo estado a la Secretaría de Despacho, para que verificado su contenido se realice el trámite que corresponda a la misma.
- i) Las solicitudes entregadas directa y personalmente a los funcionarios del nivel directivo, a través de audiencias o entrevistas personales, sin perjuicio que las mismas una vez radicadas y debe realizar el proceso correspondiente determinado en la presente resolución.
- j) En todo caso, las quejas, denuncias, solicitudes o peticiones llegadas por cualquier medio a esta entidad, serán de conocimiento del Subcontralor Auxiliar para la Participación Ciudadana.

ARTICULO 8. SOLICITUD INCOMPLETAS O AMPLIACIÓN DE DENUNCIA:

Si el funcionario responsable, por parte de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, de evaluar y tramitar las quejas o peticiones, constata que una petición ya radicada está incompleta, esta puede continuar sin oponerse a la ley. Debe requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

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

ARTICULO 9. DESESTIMIENTO EXPRESO Y ARCHIVO DEL TRAMITE: 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 en el artículo 12 de la presente Resolución, solicite prórroga hasta por un término igual.

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

1

ARTICULO 10. PROHIBICIÓN: Los funcionarios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, no podran exigir a los peticionarios, constancias, certificaciones, copias o fotocopias de documentos a los que ellos mismos tengan acceso y que reposen en la Contraloría.

ARTICULO 11. DE LOS ANONIMOS: 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 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 Municipal de Bucaramanga, 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 de oficio, 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 y artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

En aquellos casos en que la denuncia o queja anónima, sea irrespetuosa o no cumpla con los requisitos señalados, y no sea posible solicitar su ampliación o complementación, la Contraloría Municipal de Bucaramanga a través de la oficina de Participación Ciudadana, procederá al archivo de la misma, dejando la constancia respectiva.

Para efectos de comunicar la respuesta atinente a denuncias o quejas anónimas, fijará por edicto en cartelera de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, por un término de diez (10) días hábiles, con un resumen sucinto de la respuesta.

ARTICULO 12. PUBLICACIÓN POR DIRECCIÓN DESCONOCIDA: En el evento en que en la petición, denuncia o queja falte la dirección de correspondencia y sea imposible ubicar al solicitante, el funcionario competente tramitará la solicitud y fijará un aviso tanto en cartelera de la Contraloría Municipal de Bucaramanga como la página web de la entidad por un término de diez (10) días hábiles, con un resumen sucinto de la respuesta.

ARTICULO 13. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES, DENUNCIAS O QUEJAS: Con excepción de las quejas y denuncias que por competencia deban ser atendidas por Control Interno Disciplinario o quien haga las veces en la Contraloría Municipal de Bucaramanga, los derechos de petición, queja, denuncias y solicitudes serán atendidos por funcionarios de la oficina de PARTICIPACION CIUDADANA, quienes son responsables del trámite, respuesta y solución de los requerimientos ciudadanos, que no requieran un trámite de control fiscal especial.

Los requerimientos de competencia de otras dependencias o entidades, que de acuerdo con sus funciones tengan relación directa con las peticiones presentadas, serán trasladados por los funcionarios de la Oficina de Participación Ciudadana a la entidad respectiva, para lo cual remitirá a la entidad competente dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Igualmente los requerimientos ciudadanos que después de su radicación y análisis requieran para su solución un control fiscal especial, se deberán trasladar a la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental, para que presente sus conclusiones dentro de un informe especial y determine responsabilidades si se llegasen a evidenciar. Tratándose de los requerimientos que son trasladados para control fiscal, estos una vez producido el informe de queja, serán devueltos a la Oficina de Participación Ciudadana, para que en esta dependencia proyecte la respuesta de fondo o acto solutivo, enviándose la misma al remitente, peticionario, denunciante o quejoso.

ARTICULO 14. FALTA DE LA COMPETENCIA O FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA: En caso de que la petición, denuncia o queja no fuere competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, la oficina de Participación Ciudadana, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Código Contencioso Administrativo, 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.

Igualmente contará con un término no superior a cinco (5) días hábiles para remitirla a la entidad o servidor público competente para que de respuesta sobre el requerimiento denunciado, informándole de este trámite al peticionario, denunciante o quejoso.

Dentro del término señalado remitirá al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTICULO 15. PETICIONES IRRESPETUOSAS, MAL INTENCIONADAS O REITERATIVAS: De conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en el artículo 19 del Código Contencioso Administrativo, en los que se consagra que toda petición debe ser respetuosa. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, el funcionario de la Oficina de Participación Ciudadana, la devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición por parte de esta Contraloría.

Respecto de peticiones reiterativas y resueltas, la Contraloría se remitirá a las respuestas dadas anteriormente.

ARTICULO 16. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES: Habrá lugar a acumulación de trámites, en aquellos eventos en que una misma persona, o grupo de personas, presente ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, varios derechos de petición, denuncias o quejas, que se refieran a las mismas o similares circunstancias de modo, tiempo o lugar. En estos casos, el funcionario de la Oficina de Participación Ciudadana, conformará con todos, un expediente de oficio o a petición del interesado.

ARTICULO 17. DESISTIMIENTO EXPRESO O RETIRO DE REPETICIÓN: De conformidad con el artículo 18 del Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011), los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Contraloría Municipal de Bucaramanga podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTICULO 18. DE LAS PRUEBAS: En el curso del trámite administrativo se podrán pedir y decretar pruebas y allegar información. Estas podrán decretarse de oficio o a petición del interesado, de conformidad con las formalidades y términos previstos para el efecto en el Código Contencioso Administrativo y en el Código de Procedimiento Civil.

A partir de la presente promulgación de la presente resolución, tendrán plena validez las pruebas y diligencias recogidas y conservadas en medios técnicos, conforme lo expresa el artículo 116 de la Ley 1474 de 2011.

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 19 DEL DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIONES: En ejercicio del derecho de petición, toda persona puede tener acceso a consultar, solicitar y obtener copia de los documentos que reposan en el archivo de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, así como a solicitar certificaciones y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad, siempre y cuando no se encuentren sujetos a reserva de carácter constitucional o legal, o se afecte el derecho a la intimidad personal y familiar, honra y buen nombre de la personas, las cuales deben ser garantizados por la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

Lo anterior en concordancia con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 594 de 2000, el cual determina que todas las personas tienen el derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la constitución o a la Ley.

Tendrán este carácter, los documentos definidos como tales por la constitución política y la Ley, y los comprendidos dentro de los procesos de responsabilidad fiscal y disciplinaria en ejecución.

Si un documento reservado, la misma se aplicará exclusivamente a dicho documento y no a las demás piezas del respectivo expediente o negocio.

ARTICULO 20. INFORMES Y DOCUMENTOS RESERVADOS: Para la Contraloría Municipal de Bucaramanga los documentos e informes que tendrán carácter reservado son los expresamente sometidos a reserva por la Constitución o a Ley 1437 de 2011 en su artículo 24.

ARTICULO 21. 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 la solicitud de acceso a copia de documentos oficiales de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, la respuesta que así lo determine, deberá ser motivada, en la que deberá señalarse dicha reserva y citas las disposiciones constitucionales y legales pertinentes.

En estos casos, se informará al peticionario, que contra esta providencia procede el recurso de insistencia, 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 complementan o la modifiquen.

ARTICULO 22. IMPROCEDENCIA DE LA RESERVA: La reserva de documentos o información, no podrán ser oponible a las autoridades de los organismos de 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. Fundamento Art. 20 de la Ley 610 de 2000, en concordancia con lo preceptuado en la sentencia C-477 del 2001, proferida por la Corte Suprema de Justicia.

ARTICULO 23. CONSULTA DE INFORMACIÓN GENERAL: Los documentos relacionados con la Contraloría Municipal de Bucaramanga; las normas que originan y definen sus funciones, su naturaleza y estructura; los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos, el organograma y el manual de funciones, podrán ser consultados en la página web de la entidad.

ARTICULO 24. DE LA SOLICITUD Y EXPEDICION DE COPIAS: La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Contraloría Municipal de Bucaramanga, se tramitará por la Secretaría General. Ningun funcionario podrá suministrar copia de documentos que según la constitución o la Ley, tengan el carácter de reservado, ni copia de cualquier otro documento sin orden del director de la dependencia.

ARTICULO 25. FUNCIONARIO COMPETENTE PARA AUTENTICAR: Cuando la solicitud, verse sobre fotocopias autenticas, y estas reposen en los archivos, la Secretaría General, verificará los originales y dará fe de su autenticidad. Igual procedimiento surtirá para los documentos expedidos y firmados electronicamente, siguiendo lo dispuesto por la Ley, para el caso concreto. En los demás casos, se dará cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 68 del Decreto- Ley 267 de 2000.

ARTICULO 26. PAGOS DE COPIAS: La expedición de copias, dará lugar a su pago previo y acreditación del recibo correspondiente. Para tal efecto, se le indicará al peticionario verbalmente o por escrito el valor a cancelar y la cuenta donde debe hacerlo, previamente a la expedición de las mismas.

El peticionario cuenta con un plazo de un (1) mes, contando a partir de la comunicación por parte de la Contraloría, para cancelar el costo de las fotocopias y presentar el recibo correspondiente a la entidad. Esta dispondrá de tres (3) días hábiles para expedir las fotocopias, si se trata de expedientes, para los demás casos, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Si el peticionario no presenta el recibo dentro del término, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

El costo unitario de las fotocopias será fijado anualmente por el Contralor Municipal de Bucaramanga de acuerdo con el índice de inflación del año respectivo. Según lo previsto en el artículo 29 del Código Contencioso Administrativo, subrogado por el artículo 17 de la Ley 57 de 1985, y en el artículo 3 de la Ley 242 de 1995.

ARTICULO 27. ACCESO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS: La Contraloría Municipal de Bucaramanga, garantizará el derecho a la intimidad personal y familiar, honra y buen nombre de las personas y demás derechos consagrados en la Constitución y las leyes. La consulta de documentos se hará en horas de atención al público y en presencia de un funcionario de la Contraloría Municipal de Bucaramanga designado por el responsable de la dependencia donde reposen, siempre que no se obstaculice el normal desarrollo de las actividades. Los documentos que tengan carácter reservado, se conservarán en cuaderno separados dentro del mismo expediente colocando la expresión de " carácter reservado". A estos documentos reservados no podrán tener acceso los peticionarios.

ARTICULO 28. DEL DERECHO A LA FORMULACION DE CONSULTAS: Toda persona podrá formular consultas escritas y verbales a la Contraloría Municipal de Bucaramanga en relación con las materias y funciones a su cargo.

Sin perjuicio de los que disponga normas especiales, para estos efectos, se entienden por consulta la petición que se dirige para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo.

ARTICULO 29. DE TRAMITE DE LAS SOLICITUDES: 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 resuelta en ese mismo momento, así se hará. Si no es posible una respuesta inmediata, se procederá a tramitar conforme al procedimiento establecido para el efecto.

ARTICULO 30. RADICACION DE CONSULTAS: La oficina de participación Ciudadana, será encargada de la recepción, radicación, traslado a la oficina correspondiente y trámite de las consultas presentadas ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga y adelantar las gestiones tendientes a la pronta solución, debiendo seguir el mismo procedimiento señalado para el derecho de petición.

4

Cuando la solicitud de concepto no provenga directamente de un sujeto vigilado por la Contraloría Municipal de Bucaramanga 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 Municipal de Bucaramanga concepto sobre asuntos jurídicos en trámite, o que no tengan relación directa con el control fiscal, la Oficina Asesora Jurídica absolverá de manera excepcional tales consultas cuando se invoque por el solicitante las facultades de colaboración entre las ramas del poder público y sin que la respuesta afecte situaciones en trámite de la misma Contraloría para efecto de tales conceptos de advertirá que los mismos no tienen fuerza vinculante.

ARTICULO 31 ATENCIÓN DE CONSULTAS: De conformidad con el tema específico, las consultas serán atendidas por la dependencia competente de esta Contraloría.

ARTICULO 32. CARÁCTER DE RESPUESTA: Las respuestas a las consultas dadas por los servidores públicos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, 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 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.

ARTICULO 33. DE LAS QUEJAS POR LA INDEBIDA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A CARGO DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, O EN CONTRA DE SUS FUNCIONARIOS: Toda persona puede formular quejas ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, en forma verbal o escrita, por el incumplimiento por parte de sus servidores de las funciones asignadas a ellos, o por la indebida prestación de los servicios a su cargo. Conforme lo exige el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y sin menoscabo de las competencias de la oficina de control disciplinario.

Podrán exigirse como requisitos para su presentación, ciudad y fecha de presentación, nombre, apellidos, documentos 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 34. TRAMITE INTERNO DE QUEJAS, SUJERENCIAS Y RECLAMOS: De conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, las oficinas encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación al cumplimiento de la misión de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, son recibidas y radicadas en la oficina de Participación Ciudadana, donde se dispondrá de un funcionario para que cumpla esta función y las traslade en los siguientes dos (2) días a las oficinas respectivas, donde se continuará con el trámite de análisis, evaluación e información de trámites al quejoso; para que sean resueltas se dará traslado de la misma, en los diez (10) días siguientes a la oficina de control interno disciplinario de la entidad.

Las quejas relacionadas con conductas de servidores públicos distintos a los de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, 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.

Copia de dicho trámite será enviada a la Procuraduría, con el fin de que, si lo estima conveniente, ejerza el poder preferente que le asigna la Constitución Política de Colombia.

ARTICULO 35. TERMINOS PARA RESOLVER: Los términos para resolver los derechos de petición, denuncias y quejas presentadas ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, serán señalados en el artículo 14 de Ley 1437/11 y Ley 1755 de 2015, que a continuación se establecen:

1. El derecho de petición en interes general o particular, en un termino no superior a quince (15) días, contados a partir del día hábil siguiente al cual sea recibido en la Contraloria Municipal de Bucaramanga. En tal caso, si el derecho de petición de denuncia requiere trasladarse a proceso auditor o efectuar algun proceso investigativo, dentro de los quince (15) días hábiles debera informarle sobre el tramite a realizarse.
2. Las solicitudes de acceso a documentos o expedientes de copias de los mismo , o solicitud de información que no tengan el carácter de consulta o reserva, se resolveran en un termino de diez (10) días, contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud, y las copias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes.
3. El derecho de petición de formulación de consultas, en un plazo maximo de treinta (30) días, contados a partir del día hábil siguiente al cual sea recibido.
4. Las peticiones formuladas por otras entidades publicas, deberan tramitarse y resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su presentación.
5. Las quejas dentro de los quince(15) días siguientes a la fecha en la cual sean recibidas en la Contraloria Municipal de Bucaramanga se les dará respuesta y las que ameriten control fiscal dentro de una linea de auditoria especial, se comunicara al interesado que la solucion de fondo será comunicada dentro de los terminos establecidos en el proceso de Auditoria Especial de la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental.
6. Las denuncias deberan ser trasladadas a las dependencias competentes de la Contraloria Municipal de Bucaramanga, al día siguiente a su presentación, donde iniciaran el tramite correspondiente; dentro de los quince (15) días siguientes a la radicación se comunicará la respuesta informandole al denunciante respecto de este tramite, así como la forma e la cual podra efectuar seguimiento a su denuncia.

De conformidad con lo previsto en el articulo 62 del Código de Regimen Politico y Municipal, los terminos antes señalados serán considerados en días hábiles, los funcionarios de la Contraloria Municipal de Bucaramanga, deberá decidir las peticiones, en cuanto sea posible en orden cronológico de llegado, salvo que lo impida la naturaleza del asunto. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Contraloria Municipal de Bucaramanga por intermedio de la oficina de Participacion Ciudadana, informará de inmediato, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podra exceder el doble inicialmente previsto.

ARTICULO 36. TRAMITE ESPECIAL: La atención y tramite de las denuncias que deban incorporarse a un proceso de responsabilidad fiscal, o en un proceso de auditoria, actuación especial o traslado a grupo de reaccion inmediata, se sujetarán a los terminos y procedimientos establecidos por la Ley y resolución que rigen para cada uno de estos procesos. No obstante, en todo caso, debera enviarsele al denunciante dentro de los quince (15) días siguientes a la presentación de la denuncia, comunicación en la que se le informa de dicha circunstancia. Igual situación tendra en cuenta para efectos de las quejas que originen un proceso disciplinario.

En aquellos casos en que se requiera para decisión o respuesta de fondo de la denuncia su incorporación en un proceso de auditoria, esta se trasladará, a la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental, para que sea incluida en el respectivo Plan General de Auditoria P.G.A de la vigencia; el profesional o profesionales que realizan la auditoria, deberán, salvo eventos de fuerza mayor o caso fortuito, adelantar una actuación especial con el fin de generar dicha respuesta, acorde a los procedimientos establecidos en esta resolución. Igualmente deberá darsele traslado al Coordinador de grupo de reacción inmediata de la Contraloria Municipal de Bucaramanga, y se le deberá informar al quejoso el respectivo trámite.

ARTICULO 37 TRAMITE POR INCLUMPLIMIENTO DE TERMINOS: En todo caso, cuando no se de cumplimiento a los terminos establecidos para efectos de traslado y de la respuesta de fondo, el competente tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, requerir al servidor publico responsable para que traslade o absuelva la actuación administrativa a su cargo, e informe inmediatamente la causa por la cual no la atendio dentro de los terminos señalados.

ARTICULO 38. DE LA SUSPENSIÓN DE LOS TERMINOS PARA RESOLVER: Los terminos señalados en la presente resolución se supenderan, cuando esté en tramite la practica de las pruebas; una solicitud de ampliación; un impedimento: por fuerza mayor y caso fortuito; y en los demas eventos previstos en la ley. De lo anterior, deberá informarse al peticionario.

ARTICULO 39 DE LA PERENTORIEDAD DE LOS TERMINOS: Los terminos y oportunidades señalados en esta resolución son perentorios e improrrogables, salvo expresa disposición en contrario.

ARTICULO 40. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO PARA INSTAURAR DENUNCIAS O QUEJAS EN FORMA PERSONAL: Cuando la denuncia o queja es interpuesta en forma personal, el denunciante, se acerca a las instalaciones de la Contraloria Municipal de Bucaramanga, Oficina de Participacion Ciudadana, donde es atendido por el funcionario encargado de la orientación, ante quien instaurará la denuncia o queja.

El profesional de la Oficina de Participacion Ciudadana, analiza el tipo de denuncia que el ciudadano desea instaurar y lo ilustra con respecto de las competencias de la Contraloria Municipal de Bucaramanga, o de la entidad competente. Una vez hecha la claridad, el denunciante formaliza la denuncia. En caso que el ciudadano desee presentarla verbalmente, el profesional mencionado le colaborará con el diligenciamiento del formato de denuncia, se radica y se continua con el procedimiento de evaluación.

ARTICULO 41. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICION DE DENUNCIAS, QUEJA, CONSULTA Y CERTIFICACIÓN: Estas pueden presentar en forma verbal o por via telefonica ante cualquier funcionario adscrito a la Oficina de Participacion Ciudadana.

Las escritas se pueden presentar personalmente o enviarla por correo ordinario a la oficina de correspondencia de la Contraloria Municipal de Bucaramanga. Las presentadas via fax, correo electronico o plasmadas en el formato de internet que para el efecto tiene la entidad, seran recepcionadas en la Oficina de Participacion Ciudadana. Igualmente se pueden presentar en audiencia publica mesas de trabajo ante los funcionarios comisionados por la Contraloria Municipal de Bucaramanga.

Las quejas, denuncias, solicitudes o consultas escritas que llegan por via correo o presentadas personalmente, se haran ante la oficina de gestion documental (correspondencia) de la Contraloria Municipal de Bucaramanga verificando los documentos anexos; para darle el tramite correspondiente las traladará en el término de un (1) día a la Oficina de Participacion Ciudadana. El profesional que desarrolla funciones en la Oficina de Participacion Ciudadana, en el termino de un (1) día, según orden de recibo, procede a radicarlas internamente acorde al procedimiento establecido en esta resolución, para continuar con el procedimiento de evaluación la clasifica por competencias y naturaleza.

Al dia siguiente a la radicación de las peticiones de queja, denuncia, solicitud o consulta, el responsable de la Oficina de Participacion Ciudadana, evalua y analiza la información clasificandola técnica y legalmente y si la solución es competencia de la Contraloria Municipal de Bucaramanga , proyectará un documento sucinto, donde se recomienda los trámites a seguir para la solución pronta y eficaz de lo solicitado o denunciado, y lo envia a la oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental, quien decide comisionar el funcionario o los funcionarios para que realicen las visitas especiales que amerite el caso.

El profesional o profesionales comisionados por la oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental, una vez cumplido el encargo, en el termino de cinco días entregara el respectivo informe a la oficina de Participacion Ciudadana. El responsable de la oficina de Participacion Ciudadana, con la información que conforme el expediente y el contenido del infome del Grupo Auditor, en el termino de tres (3) días proyectan la respuesta al quejoso o solicitante. En la misma respuesta se incluyen las recomendaciones y posible solución a lo solicitado o denunciado.

CUANDO LA DENUNCIA ES RECIBIDA EN AUDIENCIA PÚBLICA O MESAS DE TRABAJO. La recepción de la misma la realiza el personal profesional asignado para el efecto por la misma Contraloría Municipal de Bucaramanga, para la orientación y el desarrollo de la misma, en el correspondiente formato de denuncia. Finalizada la audiencia o mesa de trabajo se radican todas las denuncias en la Oficina de Participación Ciudadana, y se continúa con el procedimiento de evaluación.

Igualmente en las audiencias publicas de apertura de todo proceso auditor, podran radicarse ante el equipo auditor la denuncia, consulta o solicitud, y esta será trasladada a la Oficina de Participación Ciudadana, junto con los medios de pruebas que se hayan podido recoger durante el proceso auditor, para su tramite y solución.

CUANDO LA DENUNCIA SE RECIBE POR INTERNET. Se plasma en el formato de denuncia que para tal efecto la entidad dispone en la red o por correo electronico, el profesional de la Oficina de Participación Ciudadana, la imprime y la lleva a correspondencia para que le coloquen el respectivo numero y devuelta a la oficina de Participación Ciudadana, donde se radican con el código correspondiente, para que la queja o denuncia continúe con el tramite de evaluación.

CUANDO LA DENUNCIA SE RECIBE VIA FAX. El funcionario de la oficina que recibe la queja via fax, debe enviarla a la ventanilla unica de correspondencia y para seguir el tramite inmediatamente se traslada a la Oficina de Participación Ciudadana. En caso de que el fax este en papel termino, debe ser fotocopiado. Luego continúa con el procedimiento de evaluación.

CUANDO LA DENUNCIA SEA TELEFONICA: El Profesional de la Oficina de Participación Ciudadana, toma los datos necesarios en el formato de denuncia, al terminar de tomar los mismos, se los lee al ciudadano con el fin de que confirme su satisfacción con la redaccion y realice las correcciones necesarias. La lleva a correspondencia para que le coloquen el respectivo numero y devuelta a la Oficina de Participación Ciudadana, donde se radican con el código de correspondencia, para que la queja o denuncia continúe con el tramite de evaluación.

LAS DENUNCIAS DEPOSITADAS EN EL BUZON. Serán revisadas dos veces por el Profesional de Participación Ciudadana. Enviandola o correspondencia para el respectivo numer, radica, para continuar con el procedimiento de evaluación. Cuando la denuncia o queja, se reciba en otra dependencia de la Contraloria, diferente a la ventanilla unica de correspondencia, esta debe remitir a la anterior oficina.

En todo caso, todas las quejas, denuncias, solicitudes o peticiones llegadas por cualquier medio a esta contraloria, antes de iniciar cualquier tramite tendrá conocimiento el señor Contralor Municipal de Bucaramanga.

ARTICULO 42. CLASIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICION DE DENUNCIA, QUEJA O CONSULTA: El Profesional de Participación Ciudadana, una vez recepcionado el documento o escrito, lo revisa y de acuerdo a su naturaleza los clasifica en: denuncia, queja o consulta y continua el tramite.

ARTICULO 43. RADICACIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DE DENUNCIA, QUEJA O CONSULTA: Cuando el Profesional de la Oficina de Participación Ciudadana, determina que el texto corresponda a una denuncia, queja o consulta, procederá asignarle el código y abrirle una carpeta debidamente legajada y foliada en su orden cronológico.

Cada denuncia, queja o consulta, tendra su código y su carpeta independiente. Luego se asienta en el libro de registros o en el documento magnetico que los registre como denuncia, queja o consulta, 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 en el sistema.

El código unico de los derechos de denuncia, queja o consulta esta compuesto por:

Si se clasifica como queja:

La DPQ

Los dos(2) digitos que corresponden al año en que se recibe la queja.

Los cuatro (4) ultimos digitos que corresponden al consecutivo de quejas.

Ejemplo:DPQ-12-0001, donde 12 corresponde al año 2012 y el 0001 al consecutivo de esta oficina.

Si se clasifica como Solicitud:

La DPS

Los dos(2) digitos que corresponden al año en que se recibe la Solicitud.

Los cuatro (4) ultimos digitos que corresponden al consecutivo de Solicitud.

Ejemplo:DPS-12-0001, donde 12 corresponde al año 2012 y el 0001 al consecutivo de esta oficina.

Si se clasifica como Denuncio:

La DPD

Los dos(2) digitos que corresponden al año en que se recibe la denuncia.

Los cuatro (4) ultimos digitos que corresponden al consecutivo de denuncia.

Ejemplo:DPD-12-0001, donde 12 corresponde al año 2012 y el 0001 al consecutivo de esta oficina.

Si se clasifica como Consulta:

La DPC

Los dos(2) digitos que corresponden al año en que se recibe la consulta.

Los cuatro (4) ultimos digitos que corresponden al consecutivo de consulta.

Ejemplo:DPC-12-0001, donde 12 corresponde al año 2012 y el 0001 al consecutivo de esta oficina.

Si se clasifica como Certificación:

La DPCT

Los dos(2) digitos que corresponden al año en que se recibe la Certificación.

Los cuatro (4) ultimos digitos que corresponden al consecutivo de Certificación..

Ejemplo:DPCT-12-0001, donde 12 corresponde al año 2012 y el 0001 al consecutivo de esta oficina.

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

ARTICULO 44. EVALUACIÓN DEL DERECHO DE PETICION DE DENUNCIA, QUEJA O CONSULTA: Una vez radicadas la denuncia, queja o consulta, para la evaluación y definición del traslado a dar, según las características del texto y de las competencias de las entidades gubernamentales o dependencias de la Contraloria Municipal de Bucaramanga. Estudiando los textos del derecho de peticion de denuncia, queja o consulta para definir la competencia y realizar el tramite respectivo o el traslado correspondiente al competente.

Cuando el Profesional de la Oficina de Participacion Ciudadana, 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, procedera a solicitar al ciudadano la ampliación de la misma.

Una vez mas se ha clarificado y complementado la denuncia o queja, el Profesional de la Oficina de Participacion Ciudadana, analiza la queja y la evalua, con objeto de establecer la competencia de la Contraloria Municipal de Bucaramanga o de otra(s) entidad(es) o de ambas e identificar la dependencia competente en el primer caso.

1

ARTICULO 45. TRASLADO DEL DERECHO DE PETICIÓN DE DENUNCIA O QUEJA: Cuando la petición de denuncia o queja es de competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, el Profesional de Oficina de Participación Ciudadana realizará el trámite correspondiente.

Cuando la denuncia o queja es de competencia de otra entidad, los proyectos de oficio pasan para la revisión y firma del Subcontralor Auxiliar para la Participación Ciudadana. Se procede de la misma forma para dar respuesta del trámite al ciudadano. En el oficio remitido se le solicitará a las entidades su colaboración a fin de obtener de ellos copia de la respuesta que den al ciudadano. En tal caso la copia se debe depositar en la carpeta de la denuncia, hacer la foliación respectiva y asentar un resumen de ella en el sistema para generar el informe de actualización.

Aprobado y firmado el oficio, el responsable de la Oficina de Participación Ciudadana remite la denuncia o queja a la entidad correspondiente, al igual que copia del oficio al ciudadano, en el cual se le informa sobre el trámite dado y código único de la denuncia, queja o solicitud para que este pueda hacer seguimiento.

En los oficios internos dirigidos a dependencias de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, se informará sobre los trámites que se decidió dar a la denuncia. De igual manera, se deberá indicar a donde se remitió copia de ella, cuando esta se traslada a varias entidades.

Cuando por una denuncia o queja se requiera una actuación especial para su solución, esta se adelantará previa aprobación del Subcontralor Auxiliar para la Participación Ciudadana en coordinación con la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental.

Las solicitudes de información que requiera la Oficina de Participación Ciudadana, en la gestión de la respuesta y solución de quejas, denuncias, solicitudes o consultas, serán tramitadas en coordinación con los auditores fiscales encargados.

ARTICULO 46. RESPUESTA DE LOS TRÁMITES Y SOLUCIÓN DE FONDO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DE DENUNCIA, QUEJA O CONSULTA: El funcionario de la Oficina de Participación Ciudadana, proyecta la respuesta al quejoso o solicitante y la traslada para la firma del Subcontralor Auxiliar para la Participación Ciudadana. En la misma respuesta se incluyen las recomendaciones y posible solución a lo solicitado o denunciado.

Una vez analizado los documentos que soportan el expediente y evalúa el resultado de informe aportados por los profesionales comisionados en la visita especial o auditoría, el profesional de la Oficina de Participación Ciudadana proyecta para firma del señor Contralor Municipal de Bucaramanga el auto resolutivo. La respuesta solutiva será enviada al peticionario.

La respuesta de fondo o auto solutivo debe contener:

- Los fundamentos, jurídicos de competencia y de hecho en el cual se sustenta la decisión.
- La descripción de los antecedentes de la denuncia, queja, petición o consulta.
- Relación de las diligencias adelantadas y los resultados de lo actuado en la consecución de la solución.
- Los considerandos que fundamentan la decisión a tomar.
- La decisión resolutive.
- La firma de los Auditores Fiscales y Profesionales que intervienen en la investigación.
- Nombres de quienes proyectaron la revisión del acto.
- De las respuestas, se generará copia para el expediente de la denuncia que reposa en la Oficina de Participación Ciudadana.



ARTICULO 47. COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA Y SOLUCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICION DE DENUNCIA, QUEJA O CONSULTA: El Subcontralor Auxiliar para la Participacion Ciudadana, una vez absuelto los anteriores tramites, informara al ciudadano(s) de las situaciones emanadas en el proceso adelantado para la solucion de la denuncia, queja, petición o consulta.

El Subcontralor Auxiliar para la Participacion Ciudadana, durante el analisis previo al caso, podra darle solución inmediata si el asunto a resolver tiene disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos tacticos y juridicos, conforme lo estipula el articulo 10 de la Ley 1437 de 2011.

El Profesional de la Oficina de participacion Ciudadana, recibe copia de la respuesta y comunicacion para registrar un resumen de ellas en el sistema. De igual forma asienta un registro de los tramites y actuaciones en medio magnetico, registro que se deberá publicar trimestralmente en la pagina web de la Contraloria Municipal de Bucaramanga y pueden ser consultadas por los ciudadanos, instituciones de control y sean la fuente informativa donde se generan informes. Luego deposita copia de los autos y oficios de comunicacion en la carpeta de la denuncia, procediendo a actualizar la foliacion de la misma, con el fin de tener los documentos ordenados.

El Profesional de la Oficina de Participacion Ciudadana, recibe la copia de la respuesta y asienta un resumen de ella en el sistema para generar el informe de actuaciones. Luego deposita la respuesta en la carpeta correspondiente de la denuncia, procediendo a actualizar la foliacion de la misma, con el fin de tener los documentos ordenados.

ARTICULO 48. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DENUNCIA, QUEJA O CONSULTA: Si transcurrido el tiempo de diez (10) días habiles para el tramite de la denuncia o queja, el funcionario competente asignado o comisionado por esta Contraloria no se ha pronunciado con respecto al tramite, el Subcontralor Auxiliar para la Participacion Ciudadana, solicitará información sobre lo actuado de la misma e informará a la oficina de Control Interno y de Control Interno Disciplinario, quien es la encargada de hacer el control a los tramites y terminos contenidos en esta resolución.

En el caso de las quejas que se interpongan contra la Contraloria Municipal de Bucaramanga, o de alguno de sus funcionarios, el seguimiento de las mismas se realizará a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien comunicará de lo actuado a la Oficina de Participacion Ciudadana.

PARAGRAFO: La Oficina de Control Interno, hara seguimiento al cumplimiento de procedimientos y terminos de los Derechos de Peticion, Denuncias, Quejas o Consultas, y la responsabilidad recaera en el funcionario o funcionarios que en su momento y en su estado se de incumplimiento a dichos terminos.

ARTICULO 49. ACTUALIZACIÓN Y ARCHIVO: Siempre que se lleve a cabo una actuación sobre una denuncia, quejas, peticiones y consultas, o se tenga alguna información adicional con respecto a las mismas, el Profesional de la Oficina de Participacion Ciudadana, debera actualizar la información sobre ella en el sistema, para generar el informe de actualización, y en archivarla en la carpeta correspondiente, foliando los nuevos documentos allegados. En caso de que se reciban de parte del denunciante nuevos documentos, el Profesional de la Oficina de Participacion Ciudadana, enviara copia al competente y depositará los originales en la carpeta respectiva, actualizando sus folios.

Con respecto a las denuncias, quejas, y consultas que se remitieron, a las entidades competentes, si se recibe respuesta por parte de ellas, se anexará el expediente que se lleve en la Oficina de Participacion Ciudadana, por el profesional, quien debera foliar los nuevos documentos allegados. A su vez, deberá actualizar la información sobre ella en el sistema, para generar el informe de actualizaciones.

Del informe de actualización, se debe obtener el impacto que aportan las denuncias en terminos de control fiscal, ya que en las respuestas o en las informaciones que se le suministre a la Oficina de participación Ciudadana, sobre las denuncias, quejas y consultas, se deberá informar sobre los posibles montos que se identificaron en las auditorias, investigaciones, indagaciones o las actuaciones que se hayan adelantado.

El Profesional de la Oficina de Participacion Ciudadana, debera registrar en el informe de actualización de la denuncia, queja y consultas, las causas por las cuales se archiva. A su vez, plasmar la información respectiva en el sistema para generar el informe de actualizaciones.

En todo caso las denuncias, quejas consultas se pueden archivar en forma definitiva cuando se concluya que las mismas cumplen con una de las siguientes causales para su archivo:

- Se cumple con las actuaciones del proceso de control fiscal que genera la respuesta definitiva, y los terminos legales de las comunicaciones de la respuesta se han cumplido.
- La Contraloria, efectuada la investigación preliminar determina que no existe merito.
- Se efectúa el traslado a otra entidad por competencia.
- Se solicita ampliación de denuncia y nunca llegó la información solicitada.
- Cuando se trata sobre temas ya investigados y solucionados por la Contraloria Municipal de Bucaramanga, y no incluyan hechos o fundamentos juridicos nuevos que permitan investigarlo.

ARTICULO 50. SUPERVISION Y MONITOREO DEL PROCESO: El responsable de este proceso es el Subcontralor Auxiliar para la Participacion Ciudadana, y a ella responderán todos los involucrados en la misma.

Los funcionarios de la Oficina de Participacion Ciudadana, social serán los encargados de realizar la consolidación constante de la información resultante del proceso solutivo de las quejas, denuncias, solicitudes o peticiones radicadas ante esta Contraloria, la cual será remitida mensualmente al señor Contralor para su conocimiento.

ARTÍCULO 51: DEROGATORIAS Y VIGENCIA. La presente resolución se aplicará a partir del primero (1) de septiembre de 2016 y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

Comuniquese y cumplase

Dado en Bucaramanga 22 AGO 2016.


JORGE GOMEZ VILLAMIZAR
Contralor Municipal de Bucaramanga

Revisó: Carlos Ortiz- Asesor Jurídico 
Carlos Barajas- Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana 

Handwritten signature or scribble, possibly reading "M. L. B." or similar, enclosed in a rectangular box.