 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 1 de 1	Revisión 1

## OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA

### CANALIZACION Y TRAMITE DE REQUERIMIENTO DE CIUDADANOS

#### 1. OBJETIVO.

Canalizar y tramitar en los términos normativos exigibles, los requerimientos escritos o verbales que presenten los ciudadanos.

#### 2. ALCANCE.


Garantizar al ciudadano el ejercicio eficaz del derecho que incorpora la normatividad rectora del requerimiento tramitado, atendiendo directamente las que se relacionan con procesos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, trasladando los requerimientos por falta de competencia y realizando seguimiento a los que presuntamente existe un daño fiscal.

#### 3. RESPONSABLES.

- ❖ Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana
- ❖ Profesional Universitario – Participación Ciudadana


#### 4. DEFINICIONES.

- ❖ **REQUERIMIENTO:** Se refiere a las quejas, denuncias, y derechos de petición que presentan los ciudadanos en la Contraloría Municipal de Bucaramanga para ser tramitados.
- ❖ **DERECHO DE PETICION:** 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


 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 2 de 1	Revisión 1

términos previsto en la ley, mediante comunicación expresa de la misma.

- ❖ **DERECHO DE PETICION EN INTERES 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.
  
- ❖ **DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR:** Solicitud que una persona hace ante la autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.
  
- ❖ **DERECHO DE PETICION DE INFORMACION:** 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.
  
- ❖ **FORMULACION DE CONSULTAS Y/O CONCEPTOS:** 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.
  
- ❖ **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 puedan estar configurando un posible manejo irregular, o un eventual detrimento de los bienes o fondos del municipio o entidades descentralizadas municipales, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 3 de 1	Revisión 1

- ❖ **QUEJA:** Es la acción para dar a conocer a la Contraloría Municipal de Bucaramanga, una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a su cargo, presentada directamente por la persona o sujeto pasivo que se considera afectado por la conducta o infracción del servidor público, y que se encuentra relacionada con la prestación inadecuada del servicio o ejercicio irregular del cargo o de las funciones propias del servidor, o de los servicios inherentes a la misión de la entidad, y que compromete la moralidad de la administración. En todos aquellos casos en que la conducta del servidor público, que es puesta en conocimiento de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, pueda ser configurada de falta de carácter disciplinario, se le dará la denominación de queja.
  
- ❖ **ANONIMO:** Es el requerimiento verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa, ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, haciendo uso del derecho a proteger su identidad.
  
- ❖ **CERTIFICACION:** De conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, son aquellos actos por medio de los cuales el jefe de una oficina pública, da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido bajo su competencia.
  
- ❖ **SOLICITUD DE CONGRESISTA:** Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.
  
- ❖ **SUGERENCIAS:** Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
  
- ❖ **PETICION ENTRE ENTIDADES PUBLICAS:** Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 4 de 1	Revisión 1

## 5. REFERENCIAS:

- ❖ Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ❖ Constitución Política, artículo 26.
- ❖ Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, artículos 3, 4, 24 26
- ❖ Ley 594 de 2000, Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 962 de 2005, Artículo 15
- ❖ Ley 1755 de 2015
- ❖ Ley 1474 de 2011 artículo 73, 74 y 76
- ❖ Decreto 2641 de 2012
- ❖ Ley 1757 de 2015 artículo 69, 70 y 76
- ❖ Ley 5 de 1992, artículo 258.

## 6. FORMATOS:

- ❖ Recepción de requerimientos PC-FO-004
- ❖ Radicación de requerimiento PC-FO-005
- ❖ Seguimiento de requerimiento PC-FO-006
- ❖ Remisión o requerimiento a entidades PC-CO-001
- ❖ Comunicación estado del requerimiento PC CO-003
- ❖ Comunicación cierre del requerimiento PC-CO-004
- ❖ Mejoramiento continuo CIM-FO-004