

RESOLUCIÓN No. 223 DE 2020
(Junio 23)

"Por medio del cual se reglamenta el trámite de las denuncias, quejas, reclamos y peticiones que se presenten a la Contraloría Departamental del Tolima"

EL CONTRALOR DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA,

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015 y

CONSIDERANDO

Que el artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagró que *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.

Que el artículo 74 de la Constitución Política consagró como derecho de todas las personas el acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que por medio de la ley 1755 de 2015 se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la ley 1755 de 2015 establece que *"Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo"*.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 establece como deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite de derechos de petición.

Que el Decreto 1166 de 2016 estableció en su artículo 2.2.3.12.11 que *"Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para"*

garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales".

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 determina que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, su incumplimiento dará lugar a las sanciones previstas en el mismo.

Que los artículos 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015 definen la denuncia fiscal e indican el procedimiento para su atención y respuesta.

Que teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar el procedimiento para denuncias, quejas, reclamos y peticiones que se presenten a la Contraloría Departamental del Tolima dando así cumplimiento a los nuevos términos, condiciones y disposiciones legales vigentes.

Que en virtud de lo anterior es procedente actualizar el procedimiento para el trámite de las denuncias, quejas, reclamos y peticiones que se presenten a la Contraloría Departamental del Tolima.

Que en mérito de lo expuesto, El Contralor Departamental del Tolima

RESUELVE:

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1. OBJETO: Regular el procedimiento para la atención, trámite y seguimiento de las denuncias, quejas, reclamos y peticiones en la Contraloría Departamental del Tolima.

ARTICULO 2. CAMPO DE APLICACIÓN: El presente acto administrativo es de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias de la Contraloría Departamental del Tolima, en la atención, trámite y seguimiento de las denuncias, quejas, reclamos y peticiones en la Contraloría Departamental del Tolima.

ARTICULO 3. PRINCIPIOS DE LA ACTUACION ADMINISTRATIVA: Las actuaciones de los funcionario públicos de la Contraloría Departamental del Tolima en la atención, trámite y seguimiento de las denuncias, quejas, reclamos y peticiones en la Contraloría Departamental del Tolima, estarán conforme a los parámetros establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO 4. MODALIDADES DE PETICIÓN: Para efectos del presente reglamento, se entenderá por petición las siguientes:

1. Denuncias
2. Petición entre Entidades Públicas
3. Petición de Información
4. Petición de documentos o copias
5. Petición de Interés General
6. Petición de Interés Particular
7. Quejas
8. Reclamos
9. Consultas y/o conceptos

ARTICULO 5. DESCRIPCIÓN DE LAS MODALIDADES DE PETICIÓN: Para efecto de la aplicación del presente reglamento se definen los conceptos de cada una de las modalidades de petición así:

1. Denuncias: 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.
2. Petición entre Entidades Públicas: Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.
3. Petición de Información: Hace referencia a las peticiones para solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
4. Petición de documentos o copias: Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.
5. Petición de Interés General: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

6. Petición de Interés Particular: Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.
7. Quejas: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
8. Reclamos: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
9. Consultas y/o conceptos: Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

ARTICULO 6. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES. Todos los derechos de petición que se presenten ante la Contraloría Departamental del Tolima deberán contener como mínimo los requisitos establecidos en el artículo 16 de la ley 1755 de 2015.

ARTICULO 7. CANALES OFICIALES. Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de peticiones son los siguientes:

- Ventanilla única: Corresponden a la ventanilla de radicación dispuestas por la Entidad para la recepción de comunicaciones escritas, a cargo de la Secretaría General.
- Página web de la Contraloría Departamental del Tolima – www.contraloriatolima.gov.co - Enlace Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: Herramienta informática de acceso público dispuesta por la Contraloría Departamental del Tolima, administrada por la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, la cual permite a los ciudadanos formular de manera virtual sus peticiones.
- Correo Electrónico: La Contraloría Departamental del Tolima dispone como único correo electrónico secretaria.general@contraloriatolima.gov.co , el cual será administrado por la Secretaría General.
- Atención Telefónica: Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular verbalmente las –PQRS-.
- Buzón de Sugerencias: Buzones ubicados en puntos de atención dispuestos por la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito las –PQRS-

Parágrafo. Las peticiones que se reciban por un medio diferente a los establecidos en el presente artículo deberán ser remitidos por el(la) servidor(a) que las reciba al

correo electrónico secretaria.general@contraloriatolima.gov.co para que éstas sean registradas por la Secretaría General en el aplicativo Administración de Información Documental y Digital - AIDD y surtan el trámite respectivo, de conformidad con el procedimiento establecido para ello.

COMPETENCIA

ARTICULO 8. COMPETENCIA MISIONAL. La Contraloría Departamental es competente para dar respuesta a todas las solicitudes presentadas en relación con la vigilancia de la gestión fiscal a los recursos del orden departamental y todos aquellos asuntos cuya decisión le corresponda por mandato constitucional y legal.

ARTICULO 9. DERECHOS DE PETICIÓN DE NO COMPETENCIA. No son asuntos de competencia de la Contraloría Departamental del Tolima los siguientes:

- Solicitudes no relacionadas con el ejercicio del control fiscal y demás funciones de la Contraloría Departamental del Tolima.
- Las que hagan referencia a daños patrimoniales al Estado en entidades que no son sujeto de control de la Contraloría Departamental del Tolima, de acuerdo con la Constitución y la ley.
- Las que hagan referencia a presuntas faltas disciplinarias de servidores públicos y /o contratistas que no han tenido una relación legal, reglamentaria o contractual con la Contraloría Departamental del Tolima.
- Las que hagan referencia a presuntas conductas punibles de servidores públicos.

Parágrafo. Los derechos de petición de no competencia son clasificados por la Secretaría General de la Contraloría Departamental del Tolima, quien emitirá la respectiva respuesta al peticionario.

ARTICULO 10. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si la Contraloría Departamental del Tolima no es la competente para dar respuesta a la petición, a través de la Secretaría General se deberá informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado se deberá remitir la petición al competente y enviar copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES

ARTICULO 11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES DE COMPETENCIA DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA. El trámite de las denuncias fiscales y demás

derechos de petición al interior de la Contraloría Departamental del Tolima surte en tres fases. La primera de ellas se denomina trámite inicial, la segunda se denomina trámite de fondo y la tercera respuesta a las peticiones.

ARTICULO 12. TRÁMITE INICIAL. Se refiere al conjunto de actividades que la Entidad, a través de la Secretaría General tienen que cumplir para asegurar que las denuncias fiscales y demás derechos de petición sean radicadas de acuerdo a los requerimientos establecidos para su adecuado tratamiento, cumpliendo con los protocolos de atención para garantizar una experiencia positiva durante el proceso de interacción entre ciudadano-usuario y la Contraloría Departamental del Tolima.

En desarrollo del trámite inicial, se surten las siguientes etapas:

- **Etapas de recepción y registro de las peticiones.** Las peticiones ciudadanas se deben recepcionar a través de los medios establecidos en el artículo séptimo del presente acto administrativo.

Por parte de la Secretaría General se procederá a registrar en el sistema de gestión documental AIDD, asignando un consecutivo de radiación, el cual le será informado al peticionario.

- **Etapas de Clasificación.** La Secretaría General realiza un análisis detallado de las peticiones para determinar la competencia o no competencia de la Contraloría Departamental; de ser competente, se procede a clasificar el derecho de petición en las modalidades establecidas en el artículo cuarto del presente acto administrativo.
- **Etapas de Asignación.** Una vez realizada la clasificación, el mismo día en que es presentada la petición, la Secretaría General la asignará a través del sistema de gestión documental AIDD a la dependencia que deba dar respuesta de fondo a la petición.

ARTICULO 13. TRÁMITE DE FONDO. Comprende el núcleo esencial del derecho de petición y refiere al conjunto de actuaciones que se deben adelantar por parte de todas las dependencias de la Contraloría Departamental, para dar respuesta de fondo a las peticiones ciudadanas en los tiempos establecidos.

Corresponde a las dependencias atender de manera coherente la solicitud, ya sea que ella corresponda al resultado de una gestión administrativa propia del control fiscal o a la expedición de información, consultas, copias, entre otros.

El trámite de fondo culmina con el envío a través del aplicativo AIDD de la respuesta por parte de la dependencia encargada a la Secretaría General para que ésta

dependencia proceda con el trámite de comunicación y/o notificación de la respuesta a la petición.

El envío de la respuesta de la petición a la Secretaría General deberá hacerse por tardar un (1) día hábil antes del vencimiento del término establecido para dar respuesta a la misma.

Parágrafo. Le corresponde a la Secretaria General responder directamente las peticiones de información y copia de documentos que estén bajo su custodia, evitando traslados adicionales.

ARTÍCULO 14. RESPUESTA A LAS PETICIONES. La respuesta a las peticiones presentadas deberán notificarse en los términos de la ley 1437 de 2011 (si contra ella proceden recursos) o comunicarse al peticionario dentro los términos de ley y el presente reglamento.

El término para dar respuesta a las peticiones radicadas se empezará a contar desde el día hábil siguiente al registro en el aplicativo Administración de Información Documental y Digital – AIDD, registro que realizará la Secretaría General el mismo día en que la petición es recibida en dicha dependencia.

PETICIONES DE COMPETENCIA DE VARIAS DEPENDENCIAS

ARTICULO 15. PETICIONES SUPEDITADAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS. Cuando en razón a la competencia funcional, debieren intervenir varios funcionarios para decidir una petición, ésta será radicada por la Secretaría General a la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, dependencia que será la encargada de consolidar las respuestas que cada dependencia rinda.

El trámite interno a dichas peticiones será el siguiente:

1. Por parte de la Secretaría General se hará la radicación de la petición, a cargo de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, en el aplicativo AIDD el mismo día en que la petición es recibida en dicha dependencia.
2. De manera concomitante a la radicación en el aplicativo AIDD, la Secretaría General enviará por vía correo electrónico la petición a las demás dependencias competentes para dar respuesta.
3. Una vez la Dirección Técnica de Participación Ciudadana reciba la petición, contará con el término de dos (2) días hábiles para requerir formalmente, a través del aplicativo AIDD, a la diferentes dependencias encargadas de dar respuesta a la petición.

4. Las dependencias encargadas deberán emitir la respuesta de fondo y enviarla a la Dirección Técnica de Participación Ciudadana por tardar tres (3) días hábiles antes del vencimiento del plazo para dar respuesta a la petición.
5. La Dirección Técnica de Participación Ciudadana deberá consolidar las respuestas dadas por las diferentes dependencias responsables y remitirá a la Secretaría General la respuesta unificada, a través del aplicativo AIDD por tardar un día hábil antes del vencimiento del plazo establecido para dar respuesta.

Parágrafo. El direccionamiento interno de las solicitudes entre dependencias de la entidad no interrumpe ni suspende los términos para decidir las peticiones.

PETICIONES VERBALES

ARTÍCULO 16. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES. La petición verbal deberá presentarse en la Secretaría General de la Contraloría Departamental del Tolima, de manera presencial o a través de la línea telefónica de la dependencia. Le corresponderá a ésta Secretaría dejar constancia de la recepción de la petición y radicarla de manera inmediata en el aplicativo AIDD verificando que contenga como mínimo, los requisitos establecidos en el artículo 2.2.3.12.3. del Decreto 1166 de 2016.

TRAMITE INTERNO DE LAS DENUNCIAS

ARTICULO 17. TRAMITE PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE LAS DENUNCIAS FISCALES. La atención de las denuncias estará a cargo de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana a través del Grupo de Reacción Inmediata - GRI, dependencia que adelantará el trámite en los términos de la Ley 1757 de 2015 y la Resolución No. 650 del 01 de noviembre de 2019 de la Contraloría Departamental del Tolima.

TERMINOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES

ARTICULO 18. TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA DE FONDO AL PETICIONARIO. La Contraloría Departamental del Tolima aplica los siguientes términos para el trámite de las denuncias y demás peticiones, contados a partir del primer día hábil siguiente a la fecha de registro en el sistema de gestión documental-AIDD:

Modalidad de petición	Término
Denuncia	Seis (06) meses
Petición entre autoridades públicas	10 días
Petición de información y documentos	10 días
Petición de documentos o copias	10 días
Petición de interés general	15 días
Petición de interés particular	15 días
Queja	15 días
Reclamos	15 días
Derecho de petición de consulta y/o concepto	30 días
Traslado por no competencia	5 días

Parágrafo Primero: Los términos para decidir o responder se cuentan a partir del día siguiente a la radicación en el aplicativo AIDD; radicación que hará la Secretaría General el mismo día en que conoce la petición.

Parágrafo Segundo: De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, los anteriores términos podrán ser prorrogables por un término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con la complejidad del asunto.

Parágrafo Tercero: En relación con la denuncia, si bien el término es improrrogable, excepcionalmente y sólo para brindar las garantías procesales requeridas, se tendrá en cuenta lo dispuesto en la Sentencia C-150 de 2015. La prórroga debe comunicarse al solicitante, antes de la fecha del vencimiento de los términos aquí señalados, indicando la fecha de respuesta y las razones que la motivaron.

ARTICULO 19. INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS PARA ATENDER Y RESOLVER PETICIONES. La falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los principios de la presente resolución y la de los términos para resolverla o contestarla, será causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a la sanción correspondiente, previo agotamiento del proceso disciplinario respectivo.

RENDICION DE LA CUENTA A LA AUDITORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

ARTICULO 20. RESPONSABILIDAD. La responsabilidad del diligenciamiento y cargue de la cuenta a la Auditoría General de la República en el Formato 15 "Participación Ciudadana" estará a cargo de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, sin perjuicio de la responsabilidad que recae sobre los jefes de las dependencias competentes para dar respuesta a las peticiones, quienes deberán dar

respuesta de fondo y en los términos señalados en la presente resolución a través del aplicativo AIDD garantizando la actualización permanente del mismo.

DISPOSICIONES VARIAS

ARTÍCULO 21. SUSCRIPCIÓN DE LA RESPUESTA. Las respuestas a las peticiones serán suscritas únicamente por los jefes de las dependencias competentes, a través del aplicativo Administración de Información Documental y Digital – AIDD, de acuerdo con sus funciones.

Parágrafo. Los jefes de las dependencias competentes para resolver las peticiones implementarán los mecanismos necesarios de autocontrol, con el fin de garantizar que la petición sea resuelta de fondo y dentro del término legal.

ARTÍCULO 22. PETICIONES PRIORITARIAS. Por regla general se deberá respetar el orden de llegada o de presentación de las peticiones sin consideración de su naturaleza. Sin embargo, se deberán tramitar de manera prioritaria las siguientes peticiones:

- Si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental, siendo necesaria la respuesta para evitar un perjuicio irremediable al peticionario
- Si se trata de una petición presentada por un periodista para el ejercicio de su actividad y,
- Si es presentada por un niño, niña o adolescente; o de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.

ARTÍCULO 23. La Secretaría General de la Contraloría Departamental del Tolima será la dependencia encargada de darle trámite a las quejas y reclamos que se presenten, sobre las cuales deberá presentar al Contralor un informe mensual que contenga como mínimo:

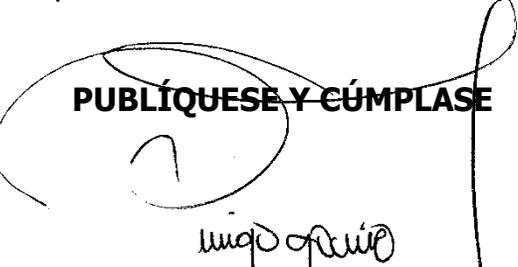
1. Relación de las quejas recibidas
2. Dependencia sobre la que se presente el mayor número de quejas y reclamos
3. Recomendaciones sugeridas que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

ARTÍCULO 24. ASPECTOS NO PREVISTOS. Los demás aspectos no contemplados en la presente resolución, que no se encuentren regulados en normas

especiales, se registrarán por lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y en su defecto por la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 25. VIGENCIA. La presente resolución rige desde la fecha de su publicación y deroga las que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


DIEGO ANDRES GARCIA MURILLO
Contralor Departamental del Tolima

Proyectó	Miryam Johana Mendez Horta	Directora Técnica Jurídica	
----------	----------------------------	----------------------------	--