

RESOLUCIÓN No. 0424-2016

“Por medio de la cual se actualiza el procedimiento interno para la atención de quejas, peticiones y denuncias de la ciudadanía. Así mismo, se dictan disposiciones sobre participación ciudadana”.

El Contralor Departamental de Bolívar, en uso de sus facultades constitucionales y legales, y

CONSIDERANDO

Que corresponde a las Contralorías, según la Constitución, las Leyes y la Misión institucional ejercer el control y vigilancia de los recursos públicos, a las entidades sujetos de control en el Departamento de Bolívar, mediante la aplicación de los sistemas y principios del Control Fiscal, contemplado en las normas y leyes vigentes, integrado con el talento humano y la participación de la ciudadanía como una fuente de información y comunicación.

Que con la finalidad de ejercer un control fiscal sólido y eficiente, la ciudadanía es importante por ser vigilantes y veedores del actuar de las entidades públicas, a través de la interposición de quejas, peticiones y denuncias ante los respectivos órganos de control, en atención del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y el artículo 5° numerales 1, 2, 3 y 4 de la Ley 1437 de 2011.

Que en virtud de lo contenido en la Constitución Política y la Ley 1437 de 2011, las entidades públicas tienen el deber legal de tramitar y emitir pronunciamiento de fondo a las solicitudes radicadas por la ciudadanía con celeridad, eficiencia, eficacia y economía.

Que la Ley 1437 de 2011 en lo concerniente al Derecho de Petición fue declarada inexecutable por la Honorable Corte Constitucional por medio de Sentencia C-818 de 2011 y sustituida por la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Que el artículo 22 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 establece que las *“autoridades reglamentarán 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”*. Además, el Legislador emitió la Ley Estatutaria 1757 de 2015, específicamente los artículos 69 y 70, sobre las denuncias en el control fiscal, términos y parámetros para su trámite y atención.

Que en atención de las actualizaciones normativas, no contenidas en las Resoluciones No. 0094 de 2010 y No. 00115 de 2014, y de la facultad consagrada en el artículo 268 numeral 12 de la Constitución Política, se:

RESUELVE

CAPÍTULO I

GENERALIDADES EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

ARTÍCULO PRIMERO: Clases de requerimientos ciudadanos:

Las clases de requerimientos ciudadanos más utilizados por la población son los siguientes:

Queja: Acción para dar a conocer una situación irregular en el cumplimiento de las funciones de la Contraloría o contra funcionarios de la misma.



RES. No 0424-2016

Petición: Solicitud que radica la ciudadanía que puede ser: de interés general, interés particular, consulta e información.

Denuncia: Según el artículo 69 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 la denuncia en el control fiscal está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.

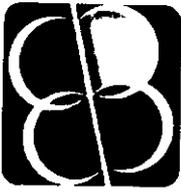
Así mismo, al tenor del artículo 13 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 que sustituyó la Ley 1437 de 2011 en lo relacionado con el Derecho de Petición, *"Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución 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"*.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

ARTÍCULO SEGUNDO: Medios de radicación de requerimientos ciudadanos en la Contraloría Departamental de Bolívar:

- Presentación **personal** en la Contraloría Departamental de Bolívar, a través de la ventanilla de atención al ciudadano (En caso de requerimiento verbal, el Profesional Universitario del Participación Ciudadana entregará el formato de Documento de Origen Ciudadano para su diligenciamiento.
- **Medio físico** en la ventanilla de atención al ciudadano, quien deberá remitir al área de Participación Ciudadana el requerimiento a más tardes el día siguiente hábil de su recibo.
- **Correo físico certificado**, el responsable de la recepción deberá remitir el requerimiento al área de Participación Ciudadana a más tardar el día siguiente hábil de su recibo.
- **Correo electrónico** de la Contraloría Departamental de Bolívar, el responsable de la recepción deberá remitir el requerimiento al área de Participación Ciudadana a más tardar el día siguiente hábil de su recibo.
- **Página Web** de la entidad, el responsable de la recepción deberá remitir el requerimiento al área de Participación Ciudadana a más tardar el día siguiente hábil de su recibo.
- **Medios masivos de comunicación**, el responsable de la recepción deberá remitir el requerimiento al área de Participación Ciudadana a más tardar el día siguiente hábil de su recibo.
- Cualquier medio idóneo para la presentación de quejas, peticiones y denuncias ciudadanas.

El requerimiento se radica en el libro radicador o software que se lleve por la entidad a más tardar el día hábil siguiente a su recepción. Para todos los casos, el funcionario Profesional Universitario de Participación Ciudadana analizará el documento para clasificarlo según su naturaleza (petición, queja o denuncia), y lo ingresará a la base de datos implementada para su seguimiento, con los



RES. No 0424-2016

siguientes datos, al menos: nombre, resumen de situaciones planteadas, implicados, trámites dados y observaciones

ARTÍCULO TERCERO: Términos para resolver los requerimientos ciudadanos: De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 que sustituyó la Ley 1437 de 2011 en lo relacionado con el Derecho de Petición:

Por regla general, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (En especial las de **Interes general e Interes Particular**).

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. 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, ya no se podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una **consulta** se deberá resolver dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Para el caso de las quejas: Se deberá emitir una respuesta inicial o de trámite al ciudadano dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, informando el trámite que su solicitud seguirá en la entidad, de manera clara y detallada.

Para el caso de las denuncias: Se deberá emitir una respuesta inicial o de trámite al ciudadano dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, informando el trámite que su solicitud seguirá en la entidad, de manera clara y detallada. Para la respuesta de fondo y debida comunicación al ciudadano de la misma, la entidad cuenta con un plazo máximo de seis (6) meses, cuando esta se remita para su atención al proceso auditor o para indagación preliminar, como se explicará más adelante.

ARTÍCULO CUARTO: Presentación y radicación de requerimientos ciudadanos en la Contraloría Departamental de Bolívar:

Los requerimientos podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquiera de los medios idóneos descritos anteriormente habilitados para la comunicación y transferencia de datos.

La Contraloría Departamental de Bolívar cuenta con un área de Participación Ciudadana encargada de la radicación y tramitación de los requerimientos ciudadanos, precedida por un líder, profesionales y secretaria, quienes una vez



RES. No 0424-2016

recibida la petición deberán informar al Comité de Participación Ciudadana de la entidad.

Recibido el requerimiento ciudadano en la entidad, se deberá dejar anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier 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.

No se podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

ARTÍCULO QUINTO: Contenido de las peticiones: Toda petición deberá contener, por lo menos:

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 peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Se 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, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

ARTÍCULO SEXTO: Requerimientos incompletos y desistimiento tácito: Del análisis inicial efectuado a la petición, queja o denuncia radicada en la entidad, por parte del área de participación ciudadana y del profesional encargado, previo concepto del Comité de Participación Ciudadana, se evidencie que está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se deberá 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, se reactivará el término para resolver la petición.

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 anteriormente, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará



RES. No 0424-2016

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.

ARTÍCULO SEPTIMO: Desistimiento expreso de la petición: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Continuación oficiosa del trámite de los requerimientos ciudadanos: Se podrá continuar de oficio la actuación por razones de interés público, teniendo el deber de expedir resolución motivada en la que se argumenten expresamente las razones fácticas y jurídicas de la decisión de continuar con el trámite a pesar del desistimiento del ciudadano.

ARTÍCULO OCTAVO: Tratamiento de requerimientos irrespetuosos, oscuros o reiterativos:

Requerimientos irrespetuosos: Es obligación del ciudadano, presentar requerimientos respetuosos ante la Contraloría Departamental de Bolívar, so pena de rechazo.

Requerimientos oscuros: Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se podrá devolver al ciudadano para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas, se deberá antes requerir su adecuación o complementación al interesado.

Requerimientos reiterativos: Cuando el ciudadano radique en la entidad una solicitud ya resuelta, se podrá remitir a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO NOVENO: Atención prioritaria de requerimientos: al tenor del artículo 20 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 que sustituyó la Ley 1437 de 2011 en lo relacionado con el Derecho de Petición, se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO DÉCIMO: Determinación de la competencia para el trámite de los requerimientos ciudadanos:

Una vez radicado el requerimiento ciudadano, el profesional universitario responsable del proceso de participación ciudadana, procederá a realizar un análisis de fondo y comunicar su existencia al Comité de Participación Ciudadana, convocando a deliberación, a más tardar el tercer (3º) día hábil de su recepción.



RES. No 0424-2016

Los primeros análisis que se deberán efectuar al requerimiento ciudadano, son:

- Determinación de si está completo o es oscuro, ante lo cual se procederá con lo contenido en los artículos 6 y 8 de la presente resolución.
- Determinación de la competencia de la Contraloría Departamental de Bolívar teniendo en cuenta los aspectos fácticos planteados por el ciudadano en su escrito.

En caso de no determinarse la competencia de la Contraloría Departamental de Bolívar, así lo sustentará ante el Comité de Participación Ciudadana y se procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 que sustituyó la Ley 1437 de 2011 en lo relacionado con el Derecho de Petición, que establece un término de cinco (5) días siguientes a la recepción para el traslado a la entidad competente.

Teniendo el deber de informar de inmediato al interesado si el ciudadano actuó verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Además, dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Cuando no fuere posible convocar al Comité de Participación Ciudadana o este no pudiere reunirse para deliberar y se haga necesario emitir respuesta inicial o realizar traslados por competencia, el Profesional Universitario del Área de Participación Ciudadana podrá, para cumplimiento de los términos de ley, dar respuesta a los requerimientos y realizar lo traslados necesarios con el fin de evitar el vencimiento de términos, informando al Comité de la actuación realizada una vez este pueda deliberar.

El registro de la determinación de la competencia se hará en: Actas de Comité de Participación Ciudadana, respuesta de trámite, directa o de fondo, de acuerdo a quien deba dirigirse.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: Comunicación de las respuestas de trámite, fondo y traslados a los ciudadanos: Es deber de las entidades, emitir respuestas y pronunciamientos a los ciudadanos en los términos consagrados en la normatividad, además comunicar al interesado el traslado por competencia, respuesta inicial, respuesta de fondo y de las acciones adelantadas por la Contraloría en virtud de su requerimiento.

La comunicación de las respuestas, traslados y actuaciones a los ciudadanos se efectuará al tenor de lo establecido en el capítulo V de la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo artículos 65 al 73.

CAPÍTULO II **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS**

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: Procedimiento para la atención de quejas:

Como se señaló anteriormente, una queja es una acción para dar a conocer una situación irregular en el cumplimiento de las funciones de la Contraloría o contra funcionarios de la misma.



RES. No 0424-2016

Una vez recibida la queja y verificada la competencia de la Contraloría al tenor del artículo décimo de la presente resolución, la dependencia de Control Interno Disciplinario será la encargada de tramitarla, teniendo el deber de emitir respuesta inicial al ciudadano dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, informando el procedimiento adoptado por la entidad.

Así mismo, deberá informar al ciudadano sobre el estado de su solicitud y de la resolución de fondo emitida por la entidad, con la mayor celeridad posible.

De todas las actuaciones, se mantendrá informado al área de Participación Ciudadana para su conocimiento y seguimiento de la queja instaurada por la ciudadanía.

El traslado por competencia, solicitudes de ampliación, aclaración y la comunicación de las respuestas deberán ajustarse a lo señalado en el capítulo primero del presente acto administrativo.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: Procedimiento para la atención de Peticiones:

Peticiones de interes general y particular:

Una vez radicada la petición, evaluada la competencia, claridad y cumplimiento de los requisitos establecidos para su conocimiento, será el Despacho del Contralor el principal encargado de emitir respuesta de fondo al ciudadano dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

El conocimiento de la petición por la complejidad y el tema, podrá necesitar la coordinación de las diversas áreas de la entidad dependiendo el asunto y tema, quienes tendrán el deber de proferir decisión en el mismo término señalado anteriormente.

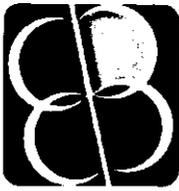
Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

De todas las actuaciones, se mantendrá informado al área de Participación Ciudadana para su conocimiento y seguimiento de la petición instaurada por la ciudadanía.

El traslado por competencia, solicitudes de ampliación, aclaración y la comunicación de las respuestas deberán ajustarse a lo señalado en el capítulo primero del presente acto administrativo.

Peticiones de consultas:

Ante las solicitudes de consulta presentadas por la ciudadanía, será el Despacho del Contralor el principal encargado de emitir respuesta de fondo al ciudadano dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



RES. No 0424-2016

El conocimiento de la petición por la complejidad y el tema, podrá necesitar la coordinación de las diversas áreas de la entidad dependiendo el asunto y tema, quienes tendrán el deber de proferir decisión en el mismo término señalado anteriormente.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

De todas las actuaciones, se mantendrá informado al área de Participación Ciudadana para su conocimiento y seguimiento de la petición instaurada por la ciudadanía.

El traslado por competencia, solicitudes de ampliación, aclaración y la comunicación de las respuestas deberán ajustarse a lo señalado en el capítulo primero del presente acto administrativo.

Petición de información:

Ante las solicitudes de información presentadas por la ciudadanía, será el Despacho del Contralor el principal encargado de emitir respuesta de fondo al ciudadano 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, ya no se podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

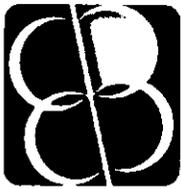
El conocimiento de la petición por la complejidad y el tema, podrá necesitar la coordinación de las diversas áreas de la entidad dependiendo el asunto y tema, quienes tendrán el deber de proferir decisión en el mismo término señalado anteriormente.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

De todas las actuaciones, se mantendrá informado al área de Participación Ciudadana para su conocimiento y seguimiento de la petición instaurada por la ciudadanía.

Informaciones y documentos reservados: Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los procesos fiscales que se adelanten, de conformidad con las etapas consagradas en las normas aplicables.
2. Hojas de vida e información personal de los funcionarios.
3. Los resultados preliminares de auditorías.
4. Las demás que establezca la Ley y la Constitución.



RES. No 0424-2016

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicando en forma precisa con las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo la insistencia.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos, corresponderá al Tribunal Administrativo decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, se deberá enviar la documentación correspondiente al tribunal. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

CAPÍTULO IV **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS**

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: Procedimiento para la atención de Denuncias:

De conformidad con el artículo 69 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, la denuncia en el control fiscal es definida como 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.

Una vez recibida la denuncia ciudadana por los medios señalados anteriormente, la entidad deberá:

Etapas de evaluación, determinación de la competencia y atención inicial:

Recibida y radicada la denuncia ciudadana, el líder del área de Participación Ciudadana realizará el análisis y evaluación del requerimiento, a más tardar el día siguiente hábil a su recibido en el área, quien deberá determinar la complejidad, situaciones fácticas, jurídicas, presuntas irregularidades, competencia, entidad afectada, implicados, claridad y todos aquellos aspectos que permitan determinar postura sobre el trámite y procedimiento a seguir, el cual deberá ser presentado y sustentado ante el Comité de Participación Ciudadana.

Ante la falta de claridad, denuncias oscuras, irrespetuosas y reiterativas se procederá conforme a lo señalado en el capítulo primero de la presente resolución.

Así mismo, en el análisis y evaluación inicial efectuada se determinará la competencia de la Contraloría Departamental de Bolívar, teniendo el deber de efectuar el traslado a la entidad competente e informar al ciudadano dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la denuncia.

En los casos en los que del análisis inicial efectuado se determine la falta de competencia de la Contraloría Departamental de Bolívar, por el tiempo establecido



RES. No 0424-2016

para el traslado (5 días) se deberá convocar al Comité de Participación Ciudadana a la mayor brevedad posible, con la finalidad de cumplir a cabalidad el término consagrado en la norma.

Igualmente, se convocará al Comité de Participación Ciudadana para sustentar el trámite a seguir en la denuncia de competencia de la Contraloría Departamental de Bolívar. Teniendo el deber de emitir una respuesta inicial al ciudadano a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo.

La respuesta inicial o de trámite deberá informar al ciudadano de manera clara y detallada del procedimiento que la entidad ha decidido adoptar para la efectiva atención y emisión de respuesta de fondo al ciudadano (Sea remisión al proceso auditor, al responsabilidad fiscal o atención por actuación especial).

En la eventualidad de que los hechos materia de denuncia y las situaciones planteadas por el ciudadano, hayan sido objeto de requerimiento anterior se ofrecerá como respuesta la inicialmente emitida, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y requerimientos para recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en el Código Contencioso Administrativo para la respuesta de las peticiones, es decir quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

Determinación del trámite interno:

La atención de la denuncia ciudadana, podrá ser atendida por la Contraloría Departamental de Bolívar a través de:

- 1. Proceso Auditor:** Por medio de la incorporación del requerimiento ciudadano al PGAT vigente, siempre que no exceda los seis (6) meses siguientes a la remisión al área de Control Fiscal para la emisión de respuesta de fondo.
En la eventualidad de que el proceso auditor a la entidad implicada en la denuncia se encuentre programado de tal forma que supere el término de seis (6) meses, se deberá atender a través de auditorías especiales o exprés.
- 2. Indagación Preliminar o Proceso de Responsabilidad Fiscal:** Cuando los hechos materia de denuncia y de las pruebas presentadas por el ciudadano, generen plena validez y certeza de su ocurrencia y de un presunto daño patrimonial.
- 3. Actuación Especial:** El requerimiento ciudadano podrá ser atendido por la Oficina de Participación Ciudadana quien la liderará con el apoyo de los funcionarios asignados para su atención o por los que el Contralor delegue, si es necesario.

Se debe determinar la existencia de riesgo de caducidad de los hechos descritos en la denuncia, con la finalidad de que el Comité de Participación Ciudadana ordene el inicio de indagación preliminar o actuación especial.

El Comité de Participación Ciudadana, previa evaluación, análisis y proposición del Profesional Universitario encargado, será quien decida el trámite interno que se adopte para la atención y respuesta de fondo a la denuncia. De la decisión se informará al ciudadano como primera respuesta en los términos descritos anteriormente.



RES. No 0424-2016

Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o actuación especial

Atención de denuncias a través del proceso auditor:

La atención de denuncias ciudadanas podrá efectuarse a través del proceso auditor, de conformidad con el PGAT vigente de la Contraloría Departamental de Bolívar.

Adoptada la decisión sobre el trámite por parte del Comité de Participación Ciudadana, a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes deberá remitirse el requerimiento a la Oficina de Control Fiscal.

El jefe del área de Control Fiscal ordenará a la mayor brevedad posible la inclusión del requerimiento ciudadano dentro del memorando y la planeación del proceso auditor correspondiente, con la finalidad de que en la ejecución y con el respectivo informe de auditoría se emita pronunciamiento de fondo a los hechos planteados por el denunciante en su solicitud.

Teniendo en cuenta, que de conformidad con el artículo 70 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, el proceso auditor deberá dar respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción y por la programación de auditorías establecidas en la entidad, se analizará el cumplimiento del término normativo mencionado anteriormente, en la eventualidad de no poder obedecer el señalado término, se deberá programar la realización de auditorías especiales o exprés, o en su defecto la atención de la denuncia por medio diferente al proceso auditor, lo que deberá ser informado al área de Participación Ciudadana y al denunciante de inmediato.

Respuesta al ciudadano: Atendido el requerimiento ciudadano por medio de las formas de auditorías establecidas, una vez en firme el informe del proceso auditor respectivo, se deberá emitir respuesta de fondo al denunciante a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. (Teniendo siempre presente el término de seis (6) meses consagrado en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015). Igualmente, de las actuaciones adelantadas se deberá informar al área de Participación Ciudadana.

El área de Participación Ciudadana tiene la obligación de efectuar seguimiento a cada una de las denuncias atendidas por el proceso auditor y requerirle el cumplimiento de los términos normativos para la emisión de respuesta de fondo al ciudadano.

Atención de denuncias a través de indagaciones preliminares:

La atención de denuncias ciudadanas podrá efectuarse a través de indagaciones preliminares, de conformidad con lo señalado anteriormente.

Adoptada la decisión sobre el trámite por parte del Comité de Participación Ciudadana, a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes se deberá remitir el requerimiento a la Oficina de Responsabilidad Fiscal.

El jefe del área de Responsabilidad Fiscal efectuará el estudio respectivo y ordenará a la mayor brevedad posible el inicio de indagación preliminar, que se regirá por las normas que la regulan.

Handwritten mark

RES. No 0424-2016

Respuesta al ciudadano: De los resultados de la indagación preliminar se deberá emitir respuesta de fondo al ciudadano, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firmeza del auto de archivo o de mérito para iniciar proceso de responsabilidad fiscal. Igualmente, de las actuaciones adelantadas se deberá informar al área de Participación Ciudadana.

El área de Participación Ciudadana tiene la obligación de efectuar seguimiento a cada una de las denuncias atendidas por indagaciones preliminares y requerirle el cumplimiento de los términos normativos para la emisión de respuesta de fondo al ciudadano.

Atención de denuncias a través de actuación especial:

La atención de denuncias ciudadanas podrá efectuarse a través de actuación especial por el área de Participación Ciudadana.

Una vez adoptada la decisión por parte del Comité de Participación Ciudadana, el Profesional Universitario del Área, con observancia de los términos para atender las peticiones, emitirá respuesta al denunciante sobre el trámite ordenado por el Comité respecto del requerimiento, y procederá a solicitar información sobre los presuntos hechos denunciados; todo ello dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción de la denuncia en la entidad, y asignará la atención de la denuncia al funcionario correspondiente, para lo cual la Subcontraloría impartirá las directrices sobre su alcance, objetivos generales, apoyo logístico y parámetros en general.

Los funcionarios responsables de la atención del requerimiento ciudadano deben elaborar y presentar un Plan de Trabajo y Cronograma de Actividades para revisión y aprobación de la Subcontraloría, lo que se debe efectuar a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la asignación.

La Subcontraloría revisa el Plan de Trabajo y Cronograma de Actividades, emitido concepto favorable o desfavorable, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo. En caso de no aprobar se devuelve al paso anterior.

Los funcionarios responsables de atender el requerimiento desarrollan el plan de trabajo y cronograma aprobado, teniendo en cuenta que sólo se podrán revisar y analizar los hechos materia de denuncia.

Una vez recaudado los elementos probatorios y analizados los hechos, elaboran un Informe Preliminar o Definitivo de atención de denuncia que será remitido a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la terminación de labores y elaboración del mismo, al Comité de Participación Ciudadana para su revisión.

El Comité de Participación Ciudadana evalúa y analiza el informe, emitiendo concepto favorable o desfavorable. En caso de no aprobación, deberá devolverlo a los responsables con las sugerencias y observaciones para corrección, quienes cuentan con cinco (5) días hábiles.

Si en el informe se producen hallazgos, la Subcontraloría comunica el informe Preliminar a la entidad investigada con la finalidad de que ejerza el derecho de contradicción en un término que no podrá exceder de cinco (5) días hábiles, prorrogables hasta por un término igual previa justificación.



RES. No 0424-2016

Respuesta al ciudadano: En firme el informe definitivo de atención de denuncia, deberá ser comunicado por la Subcontraloría al ciudadano a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, conjuntamente con la encuesta de satisfacción, procediendo a su publicación en la página web u otros medios.

El área de Participación Ciudadana tiene la obligación de efectuar seguimiento a cada una de las denuncias atendidas por actuación especial y velar por el cumplimiento de los términos normativos y la emisión de respuesta de fondo al ciudadano.

El traslado de hallazgos, se efectuará a través del Despacho del Contralor Departamental de Bolívar.

La atención de denuncias a través de actuación especial, deberá realizarse en el menor término posible, emitiéndose siempre respuesta de fondo al ciudadano sobre el resultado de la atención.

CAPÍTULO V

OTRAS DISPOSICIONES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: Planeación del Control Fiscal Participativo:

Iniciará con un diagnóstico, en los siguientes términos:

El Profesional Universitario con funciones de participación ciudadana elaborará a inicio de cada vigencia un diagnóstico sobre el control fiscal participativo utilizando como insumo:

- Requerimientos del entorno local en cuanto a capacitación.
- Resultados de procesos de formación anteriores.
- Normatividad vigente relacionada.
- Informes de satisfacción del cliente.
- Informes de auditorías internas y externas.

Posteriormente se formulará el Plan de Acción del Control Fiscal Participativo y el Plan de promoción y fortalecimiento a la Participación Ciudadana, determinando los siguientes aspectos:

- Planificación de actividades de formación y capacitación a la comunidad y veedores.
- Planificación de actividades de deliberación
- Planificación de eventos masivos.
- Fortalecimiento, apoyo y asesoría a los veedores ciudadanos y a la comunidad en general.
- Determinación del presupuesto necesario.
- Suscripción y materialización de alianzas estratégicas.

El Comité de Participación Ciudadana revisará y aprobará el Plan de Acción del Control Fiscal Participativo y el Plan de promoción y fortalecimiento a la Participación Ciudadana, debiendo remitir los costos a la Oficina Administrativa y Financiera para la apropiación presupuesta.



RES. No 0424-2016

La ejecución del Plan de Acción del Control Fiscal Participativo y el Plan de promoción y fortalecimiento a la Participación Ciudadana estará a cargo del Profesional Universitario de Participación Ciudadana con los funcionarios que el Contralor delegue.

De cada actividad, se elaborará un informe dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecución, registrando los resultados, fortalezas, debilidades, recomendaciones y conclusiones. Así mismo, debe dejar constancia con listado de asistencia, fotografías, encuestas de satisfacción y otras pruebas.

El área de Participación Ciudadana debe mantener actualizada la información referente a los comités de veedurías ciudadanas existentes y deberá brindar asesoría sobre el ejercicio de control fiscal, solicitudes de información y seguimientos de requerimientos a la comunidad en general.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: falta disciplinaria: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

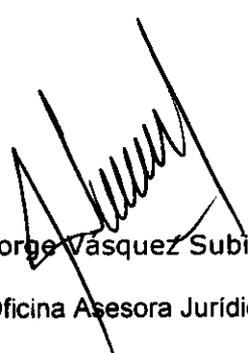
ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO: De cualquier forma, el procedimiento de atención de quejas, peticiones y denuncias deberá estar conforme a lo consagrado en la Ley Estatutaria 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley Estatutaria 1757 de 2015 artículos 69 y 70.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Cartagena de Indias, a los 25 días del mes de noviembre del año 2016.


ORLANDO AYOLA MANJARRES
Contralor Departamental


BENJAMIN AZUERO ANGULO
Subcontralor Departamental


Vo. Bo. Jorge Vasquez Subiroz
Jefe de Oficina Asesora Jurídica


Vo.Bo Jose De Arco