



RESOLUCIÓN No. 0100.24.03.21.004
(21 de enero de 2021)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN No.0100.24.03.19.012 MAYO 9 DE 2019 "POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN CONTROL FISCAL, QUEJAS, RECLAMOS Y EN GENERAL, LAS DISTINTAS MODALIDADES DEL DERECHO PETICIÓN"

EL CONTRALORA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI, en uso de sus facultades Constitucionales y legales, en especial, las conferidas por los Artículos 267 y siguientes de la Constitución Política, 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015, 38 - Numeral 20 y demás disposiciones que las desarrollan y complementan, y

CONSIDERANDO:

Que, los Artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar ante las Autoridades, peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta y oportuna respuesta, así como a acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que, el Artículo 209 ibídem y demás disposiciones concordantes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, determinan que las actuaciones administrativas tendrán como finalidad satisfacer adecuadamente la prestación del servicio público en orden a la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que, el Artículo 55 de la Ley 190 de 1995, *"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"*, determinó que *"Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo¹ para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo"*.

Que, la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, tiene por objeto regular dicho derecho, los procedimientos para su ejercicio y garantía, así como las excepciones a la publicidad de información.

¹ Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

gfb

Que, para facilitar la implementación y cumplimiento de esta Ley, se hizo necesaria su reglamentación en temas relacionados con la gestión de la información pública en cuanto a su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a ésta, su apropiada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información y el seguimiento de la misma, lo cual se materializó a través del Decreto Reglamentario 103 de 2015.

Que, la Ley 1755 de 2015 reguló el Derecho Fundamental de Petición y sustituyó, en su totalidad, el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reglamentando el mismo ante Autoridades e Instituciones y Organizaciones Privadas.

Que, la Ley 1757 de 2015 regla la iniciativa popular y normativa ante las Corporaciones Públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito, el cabildo abierto y establece las normas fundamentales que rigen la participación democrática de las Organizaciones Civiles.

Que, la regulación de estos mecanismos no impedirá el desarrollo de otras formas de participación democrática en la vida política, económica, social y cultural, ni el ejercicio de otros derechos políticos no mencionados en esta ley.

Que, su objeto consiste en promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, así como a controlar el poder político, estableciendo en sus Artículos 69 y 70 la definición de la denuncia en el control fiscal y el procedimiento para su atención y respuesta.

Que, el Artículo 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo determina que todas las Autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de dicho Código y en las leyes especiales.

Que, en este orden, las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que, de conformidad con lo dispuesto en los Artículos 2 y 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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 Artículo 2.2.3.12.14 del Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho No. 1069 de 2015, estableció que, a más tardar el 30 de enero de 2017, las Autoridades implementarán o adecuarán los mecanismos internos que

"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"



egl

permitan el cumplimiento de las disposiciones para la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que, compete, entonces, a este Organismo de Control reglamentar el trámite interno de las peticiones que le concierna resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que, corresponde al Contralor General de Santiago de Cali liderar, dirigir y controlar la gestión institucional, diseñando la estrategia, formulando las políticas fiscales y administrativas, adoptando los planes, programas y proyectos para el cumplimiento efectivo de la misión y responsabilidades asignadas por la Constitución Política y la ley.

Que, funcionalmente, corresponde a la Oficina de Control Fiscal Participativo contribuir al cumplimiento de la Misión de la Contraloría General de Santiago de Cali formulando políticas, adoptando los planes, programas, proyectos y controlando las actividades encaminadas a establecer canales que permitan promover la intervención de la comunidad; así mismo, definir e implementar mecanismos que ayuden a la adecuada atención de los derechos de petición, denuncias, quejas, reclamos, consultas y recomendaciones que formule la comunidad.

Que, por consiguiente, se requiere adoptar el reglamento interno para el trámite de atención de denuncias en control fiscal, quejas, reclamos y las distintas modalidades del ejercicio del derecho de petición al interior de la Contraloría General de Santiago de Cali, para el buen funcionamiento de sus servicios.

Que, en mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

TÍTULO I

ADOPCIÓN

ARTÍCULO 1.- OBJETO: Derogar la Resolución No.0100.24.03.19.012 mayo 9 de 2019 con el fin de acoger la normatividad vigente, garantizando la atención oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada las denuncias en control fiscal, las quejas, los reclamos y, en general, las distintas modalidades del ejercicio del derecho de petición que se formulen al interior de la Contraloría General de Santiago de Cali dentro del marco de su competencia constitucional y legal.

TÍTULO II

GLOSARIO



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

egl

ARTÍCULO 2.- DEFINICIONES: Para efectos de la recepción y trámite efectivo de las denuncias en control fiscal, las quejas, los reclamos y, en general, las distintas modalidades del ejercicio del derecho de petición que se presenten ante la Contraloría General de Santiago de Cali, habrán de tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

Anónimo: Es la denuncia, petición o queja, verbal o escrita, que una persona presenta ante la Contraloría General de Santiago de Cali, haciendo uso del derecho a proteger su identidad. Deberá tenerse en cuenta que debe ser respetuosa, que contenga un relato preciso de los hechos o irregularidades objeto de la denuncia, petición o queja, una descripción de las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la misma, que ameriten credibilidad o que se encuentren soportadas en medios probatorios que permitan iniciar la respectiva acción.

Denuncia en 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 en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, presentada por las veedurías o cualquier ciudadano.

Derecho de petición y/o solicitud de información pública: Es aquel que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede formular cualquier persona para acceder a la información pública que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Contraloría General de Santiago de Cali, 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.

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

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.

Derecho de petición en interés particular: Es aquel mediante el cual cualquier persona, por sí 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.

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



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

egl

Derechos de petición de consulta: Es la solicitud de pronunciamiento sobre el parecer o dictamen de la Contraloría General de Santiago de Cali, en relación con un hecho o asunto de su competencia.

Peticiones: Documentos que radica la ciudadanía y no constituyen denuncias o quejas, sino que son solicitudes tales como: conceptos, información, orientación, recomendaciones, etc.

Petición entre autoridades: Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra.

Quejas: Acción para dar a conocer una situación irregular en el cumplimiento de las funciones que competen a la Entidad o contra los servidores públicos adscritos a la misma.

Reclamo: Expresión de la insatisfacción o controversia presentada a la Organización por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos y/o servicios ofrecidos y liberados por la Entidad, a excepción del Informe Final de Auditoría el cual no es susceptible de recursos, revocatoria, reclamación o controversia adicional a la agotada en la etapa de contradicción del Informe Preliminar.

Recursos: Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Título III, Capítulo VI del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículos 74 a 82 ibídem y demás normas concordantes.

Requerimiento Ciudadano: Solicitud presentada por una Organización civil, una Entidad pública o la Comunidad en general, relacionada con una posible irregularidad en la ejecución de los programas definidos por la Administración Central, Entes Descentralizados, Organismos Autónomos e Independientes, que abarcan los siguientes conceptos: Denuncias, Peticiones y Quejas.

Sistema de Información de Participación Ciudadana "SIPAC": Herramienta informática de la Contraloría General de Santiago de Cali, que permite tener el manejo y control de información de los Requerimientos Ciudadanos que la comunidad le formula a través de los diferentes canales con que cuenta, así como las actividades de promoción y divulgación que ésta programa.

TITULO III

DISPOSICIONES GENERALES



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

cfb

ARTÍCULO 3.- PRINCIPIOS. La Contraloría General de la República atenderá a los ciudadanos y a las autoridades colombianas teniendo en cuenta lo siguiente²:

1. El derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o personas jurídicas.
2. El derecho de petición es determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa porque mediante él se garantizarán otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.
3. El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada servirá la CGSC si esta no resuelve o se reserva par si el sentido de lo decidido. En este sentido, las respuestas de fondo que profiera la entidad den ser
 - Oportunas
 - Completas, claras precisas y congruentes con lo solicitado
 - Se puestas en conocimiento de los peticionarios
4. El derecho a acceder a la información pública garantiza la transparencia de la gestión pública y, por lo tanto, se constituye en un mecanismo de control ciudadano,
5. En la interpretación de textos normativos relativos a derechos fundamentales, se impondrá aquella interpretación que sea más favorable a las personas y a sus derechos (principio Pro Homine).

ARTÍCULO 4.- RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES: De Conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, las peticiones podrán ser enviadas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, las cuales podrán ser verbales o escritas.

Parágrafo Único. Si el derecho de petición es enviado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos este tendrá como fecha de radicación la del día hábil de recibido en la entidad y se incluirán los documentos enviados con él. Cuando el derecho de petición sea enviado en día no hábil o después de terminada la jornada laboral, se entenderá recibido el día siguiente hábil.

ARTÍCULO 5.- PETICIONES VERBALES: Se formulan directamente por el interesado, en el marco de la atención presencial, vía telefónica, medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

² Principios señalados en: Sentencias C-8-818/11, C-951/14, C- 150/15, C-007/16, Concepto OF180003930- DJU- 1500/2018 del Ministerio de Justicia y el Decreto, y Ley 1712 de 2014.



yl

ARTÍCULO 6.- PETICIONES ESCRITAS: Son las solicitudes recibidas por medio escrito de forma directa o por intermedio de apoderado o representante, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

ARTÍCULO 7.- 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. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su 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.

Parágrafo 1.- El servidor público encargado de recibir las peticiones escritas examinará integralmente la petición, verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos y, si es del caso, orientará al peticionario para complementar la información faltante y necesaria para emitir una respuesta oportuna y de fondo.

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 los archivos de la Entidad.

Parágrafo 2.- Ninguna petición será rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Parágrafo 3.- Cuando en la formulación de la petición se actúe por medio de Mandatario, el Apoderado deberá aportar el poder que lo legitima para actuar.

Parágrafo 4.- Las peticiones de carácter anónimo deberán ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad, de conformidad con lo precisado por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-951 de 2014.

ARTÍCULO 8.- PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO: En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada 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, requerirá 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.

"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"



Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

ylb

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

Parágrafo Único. - En caso que se requieran documentos que reposen en otra entidad pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de la petición, la dependencia responsable de emitir la respuesta procederá a solicitar a la Entidad competente el envío de dicha información, la cual no será solicitada al ciudadano como requisito para adelantar la gestión, sin perjuicio de que éste la adjunte.

ARTÍCULO 9.- DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN: En cualquier tiempo, el interesado podrá desistir de su petición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales; sin embargo, la Entidad de oficio podrá continuar la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, caso en el cual expedirá una Resolución motivada para el efecto.

ARTÍCULO 10.- PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS: Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Contraloría General de Santiago de Cali podrá remitirse 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 11.- ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES: De conformidad con lo dispuesto en artículo 13 del Decreto - Ley 019 de 2016, y en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo de la Ley 1755 de 2015, la Contraloría General de Santiago de Cali, dará prioridad y referente a los siguientes derechos. La Contraloría General de Santiago de Cali dará atención prioritaria y preferente a los siguientes, derechos de petición:

"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"



Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

egl

1. Las solicitudes de reconocimiento de derechos fundamentales que deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
2. Los presentados por periodistas para el ejercicio de actividad.
3. Los presentados por infantes, adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.

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 Contraloría General de Santiago de Cali adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

ARTÍCULO 12.- FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA: Si la Contraloría General de Santiago de Cali no es la competente para atender de fondo la petición, informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO 13.- ÚNICA RESPUESTA: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Contraloría General de Santiago de Cali podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes la soliciten.

Lo anterior, "sin perjuicio de que deba enviarse la respuesta a todos los que hayan formulado la petición", como lo indicó la Corte Constitucional mediante Sentencia C-951 de 2014.

ARTÍCULO 14.- PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES QUE CONSTITUYEN QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS: Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán en forma verbal o escrita, a través de los distintos canales de comunicación de que dispone la Contraloría General de Santiago de Cali.

ARTÍCULO 15.- QUEJAS: Las quejas se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de una línea de atención al ciudadano, por email a través de la página de la Contraloría General de Santiago de Cali o mediante sus distintos correos institucionales.

En la queja el interesado debe mencionar el nombre del funcionario o de la dependencia contra quien la dirige, el motivo, las razones en las que se sustenta o apoya y la relación de las pruebas o documentos que la soportan.

"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"



Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

zgl

Parágrafo Único. - Las quejas verbales que se recepcionen contra un servidor público de la Contraloría General de Santiago de Cali, se deben tramitar en el Formato 0700-15-08-04-42 denominado "*Recepción de Requerimientos Ciudadanos Verbales*" o el que en su momento se encuentre vigente e informar a la Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario para su seguimiento al igual que al cliente externo de las acciones que adelantará este Ente de Control.

ARTÍCULO 16.- RECLAMOS: Los Reclamos se presentarán en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, por email a través de la página de la Contraloría General de Santiago de Cali o mediante sus distintos correos institucionales.

En el reclamo el interesado debe mencionar la inconformidad del producto y/o servicio prestado por la Entidad.

Todo reclamo será atendido en un término no mayor de quince (15) días contados a partir de su recepción por los diferentes canales con los que cuenta la Entidad para ello

La Contraloría General de Santiago de Cali reglamentará 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.

ARTÍCULO 17.- PRINCIPIOS, TÉRMINOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS: El Artículo 55 de la Ley 190 de 1995 preceptuó que las quejas y los reclamos se deben resolver y contestar siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el extinto Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y que su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Al respecto, el Artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo determina que todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de dicho Código y en las leyes especiales.

ARTÍCULO 18.- TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS FISCALES. Las peticiones de los ciudadanos que correspondan a la definición de denuncia fiscal, conforme a los artículos 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015, se tramitarán así:

- a) Evaluación y determinación de competencia que se llevara a cabo dentro de los cinco (5) días siguientes del recibo en la Entidad, actuación a cargo de la Oficina de Control Fiscal Participativo.
- b) Atención inicial y recaudo de pruebas.
- c) Traslado al Proceso Auditor, Responsabilidad Fiscal o Entidad Competente.



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

agl

d) Respuesta al ciudadano.

Parágrafo 1.- La atención inicial, el recaudo de pruebas y el traslado correspondiente se adelantará en un término de quince (15) días por parte de la Oficina de Control Fiscal Participativo, plazo improrrogable.

Surtido el correspondiente traslado a la Dirección Técnica competente, ésta adelantará el trámite de rigor, dando respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a la recepción por parte de la respectiva Dirección y una vez culminado este término, se le enviará al peticionario respuesta sea oportuna, veraz, completa, motivada, actualizada y de fondo.

ARTÍCULO 19.- TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN: De conformidad con el Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, salvo norma legal especial, so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

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, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la Contraloría General de Santiago de Cali en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. La solicitud de informes efectuada por Senadores y representantes en ejercicio del control que le corresponde al de conformidad con el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, deberá ser atendida en los 5 días siguientes a su recepción en la entidad.
4. De conformidad con el artículo 15 de la Ley 24 de 1992, las solicitudes de información efectuadas por la Defensoría del Pueblo para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor, deberán ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recibo.

Parágrafo Único. - Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora e indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

TÍTULO IV

"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"



Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

yl

PRESENTACIÓN, TRÁMITE Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES

ARTÍCULO 20.- PETICIONES VERBALES: Las peticiones formuladas verbalmente en forma presencial o no presencial, deberán consignarse en el Formato de "Recepción de Requerimientos Ciudadanos Verbales". Si el peticionario manifiesta no saber leer ni escribir, el servidor público encargado de brindar la orientación colaborará con el diligenciamiento del mismo y se continúa con el trámite de radicación de las peticiones verbales.

ARTICULO 21.- RECEPCIÓN, PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES: De las peticiones presentadas verbalmente que se reciban por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Contraloría General de Santiago de Cali, ante la Oficina de Control Fiscal Participativo, Sin perjuicio que las mismas se puedan presentar ante cualquier funcionario de la entidad. En todo caso deberán consignarse en el Formato de "Recepción de Requerimientos Ciudadanos Verbales" y radicarse de inmediato ante la Ventanilla Única de la Entidad.

Parágrafo 1.- La constancia de recepción del derecho de petición verbal deberá contener como mínimo los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá la correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o dirección electrónica. Si el peticionario es una persona jurídica privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en que se fundamenta la petición.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 2.- En ningún caso se podrá impedir la radicación de la petición verbal por la no presentación de las razones en que se fundamenta la petición, ni se podrá rechazar si no se acompaña de los documentos e informaciones requeridos por la ley. En el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o información que falten.

Parágrafo 3.- Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia del formato "Recepción de Requerimientos Ciudadanos Verbales" como constancia de la petición verbal.



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

egl

Parágrafo 4.- La Oficina de Control Fiscal Participativo, será la responsable de concentrar y consolidar todas las peticiones que se radiquen en forma verbal o escrita al interior de la Contraloría General de Santiago de Cali y la encargada de rendir el correspondiente informe.

ARTÍCULO 22.- RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN VERBAL: La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos legales. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

Parágrafo Único. - Las respuestas a las peticiones de acceso a la información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberán darse por escrito, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el Artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

ARTÍCULO 23.- FALTA DE COMPETENCIA: Si es del caso, el funcionario que recepcione la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción que la autoridad a la cual representa no es competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente dentro de los plazos legales. En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

ARTÍCULO 24.- ATENCIÓN ESPECIAL: Para la recepción y radicación de las peticiones verbales, la Contraloría General de Santiago de Cali dará atención prioritaria y diferencial a las personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, adultos mayores de 60 años, madres o padres con hijos menores de 1 año y mujeres embarazadas.

ARTÍCULO 25.- PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA: Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante la Contraloría General de Santiago de Cali en su lengua o dialecto, y se surtirá la respectiva radicación y constancia de su presentación.

La persona encargada de recepcionar la petición grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"



Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

yl

ARTÍCULO 26.- SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES: El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterán a los principios rectores establecidos en el Artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y, por ende, a las precisiones formuladas por la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-748 de 2011, por medio de la cual efectuó la revisión de constitucionalidad del Proyecto de ley Estatutaria No. 184 de 2010 Senado, 046 de 2010 Cámara y declaró exequible dicho precepto.

ARTÍCULO 27.- ACCESIBILIDAD: La Contraloría General de Santiago de Cali divulgará en un lugar visible de acceso al público, así como es su página electrónica institucional, el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente.

TÍTULO V

REGLAS ESPECIALES

ARTÍCULO 28.- RESERVA DE LOS DOCUMENTOS: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, solo tendrán carácter de reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley en concordancia con la normatividad interna de la Contraloría General de Santiago de Cali.

ARTÍCULO 29.- RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA: Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos reservados será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden su entrega 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 lo previsto en el siguiente artículo.

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

ARTÍCULO 30.- INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA: Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante reservados ante la Contraloría General de Santiago de Cali, corresponderá a la autoridad jurisdiccional competente, de conformidad con lo establecido en el Artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el servidor público respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Contencioso Administrativo o al Juez Administrativo, según el caso, el cual



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

498

decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Tribunal o el Juez Administrativo según el caso, solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal o Juzgado Administrativo.

Parágrafo Único. - 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.

ARTÍCULO 31.- INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES: El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, ni a las administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de la información y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO 32.- ALCANCE DE LOS CONCEPTOS: Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por los Servidores Públicos de la Contraloría General de Santiago de Cali como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

ARTÍCULO 33.- REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS: En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

Parágrafo Único: Se exonera del pago de la reproducción a los organismos que ejercen vigilancia, control político, disciplinario o fiscal; entidades públicas o administrativas que lo soliciten en ejercicio de sus funciones legales o lo requieran por orden judicial.

ARTÍCULO 34.- PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a la Contraloría General de Santiago de Cali, ésta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

En los demás casos resolverá las solicitudes en los términos previstos en el Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

vgl

ARTÍCULO 35.- DESATENCIÓN DE LAS PETICIONES: 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 en esta materia, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

TÍTULO VI

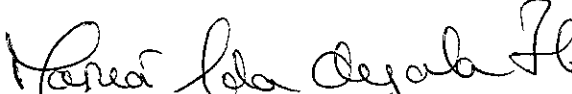
DISPOCIONES FINALES

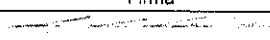
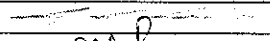
ARTÍCULO 36.- COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES: Las actuaciones que resuelvan las diferentes denuncias, quejas o reclamos y las distintas modalidades del ejercicio del derecho de petición, se notificaran y comunicaran conforme a las disposiciones legales vigentes, garantizando que las mismas se dirijan a la dirección aportada por el petente para recibirlas.

ARTÍCULO 37.- VACIOS: Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones contenidas en las Leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, 1757 de 2015 y demás normas que las modifiquen, sustituyan o desarrollen.

ARTÍCULO 38.- VIGENCIA: El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial del Municipio de Santiago de Cali y deroga los preceptos que le sean contrarios, en especial las Resoluciones Nos. 0100.24.03.16.015 del 17 de agosto de 2016 y 0100.24.03.17.015 del 10 de octubre de 2017.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


MARÍA FERNANDA AYALA ZAPATA
Contralora General de Santiago de Cali

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Jhon Jairo Londoño Toro	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Revisó	Jhon Jairo Londoño Toro	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Aprobó	María Fernanda Ayala Zapata	Contralora General de Santiago de Cali	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co

