

**RESOLUCION N°096  
(Septiembre 19 de 2016)**

**POR LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION N° 072 DE JULIO 8 DE 2015, SE MODIFICA LA RESOLUCION 064 DE 2012 Y LA RESOLUCION 132 DEL 18 DE DICIEMBRE DE 2012**

EL CONTRALOR MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, en uso de sus facultades Constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las consagradas en los artículos 267, 268 y 272 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 42 de 1993, el artículo 165 de la Ley 136 de 1994, los artículos 114 y 124 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015, y 1757 de julio 6 de 2015

**CONSIDERANDO**

Que la Constitución Nacional en su artículo 23 consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que a través de la Ley 1437 de 2011, se adoptó el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual introdujo importantes modificaciones en relación con el trámite de las peticiones.

Que este Ente de Control expidió la Resolución N°079 de Octubre 7 de 2009. "Por la cual se estableció la metodología de la atención de las PQR y el procedimiento de comunicación interna entre la Dirección Operativa Técnica y la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal de la Contraloría Municipal de Dosquebradas", la cual fue modificada por la Resolución N°133 de Noviembre 24 de 2014 y estas fueron modificadas por la resolución 072 del 8 de julio de 2015.

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

Que la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y modificó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso en este sentido.

Que la ley 1757 del 6 de junio de 2015 "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", en el artículo 69 define qué es denuncia y en el artículo 70 señala el procedimiento para la atención y respuestas de las denuncias.

Que con el objeto de establecer con claridad la dirección o el funcionario competente para conocer y darle trámite a las peticiones, denuncias y quejas y el procedimiento aplicable a las mismas, en consecuencia se hace necesario Derogar la Resolución N° 072 de julio 8 de 20015, modificar la resolución 064 de 2012 y la 132 del 18 de diciembre de 2012 con el fin de acoger lo dispuesto en la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 y la ley 1757 de 2015.

En mérito de lo anterior. el Contralor Municipal de Dosquebradas,

---

## RESUELVE

### CAPITULO I

**ARTICULO 1º-** Derogar la Resolución N° 072 de julio 8 del 2015, se modifica la Resolución No 064 del 2012 y la Resolución No 132 del 18 de diciembre del 2012 y adoptar el siguiente procedimiento interno para el trámite de las peticiones, denuncias y quejas en la Contraloría Municipal de Dosquebradas.

**ARTICULO 2º-: PRINCIPIOS QUE RIGEN EL DERECHO DE PETICION.**

1. La posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que estas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas.
2. El Derecho de petición debe obtener una respuesta oportuna, esto es dentro de los términos previstos en el ordenamiento jurídico.
3. El derecho a recibir una respuesta de fondo o contestación material
4. Poner en conocimiento del peticionario la determinación adoptada

**ARTÍCULO 3º-: DEFINICION**

**DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES.** Artículo 15 ley 1755 de 2015  
Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el código de procedimiento Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

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.

**LA DENUNCIA EN EL CONTROL FISCAL,** artículo 69 ley 1757 de 2016. "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"

**QUEJA:** es la 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

**ARTICULO 4º-: TERMINOS** artículo 14 ley 1755 de 2015 dice Salvo norma legal especial y 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:

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción excepto 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 las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. Las peticiones entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días.

**Termino de denuncia en el control fiscal: Parágrafo 1º artículo 70 de la ley 1757 de 2015.** La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en el Código Contencioso Administrativo para la respuesta de las peticiones.

El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción

**ARTICULO 5º-:** el contenido de los derechos de petición será de acuerdo a lo establecido en el Artículo 16. De la 1755 de 2015 que señala: "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 1º.** La autoridad 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.

**Parágrafo 2°.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

## CAPITULO II

### TRAMITE DE LAS PETICIONES EN GENERAL

**ARTICULO 6°-: RESPONSABLE.** La dirección operativa técnica mediante el funcionario que designe, será la responsable de impulsar el trámite, hacer seguimiento, en caso de ser necesario trasladar las peticiones, denuncias o quejas a la dependencia o entidad correspondiente, rendir o suministrar la información sobre la materia a quienes lo soliciten y llevar el control y archivo de las peticiones, denuncias o quejas tramitadas por la entidad.

**ARTICULO 7°-: PRESENTACIÓN, RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS.** Las peticiones, quejas y denuncias podrán ser presentadas por escrito (en la oficina de correspondencia, por medio del buzón de sugerencias, a través de la página web o vía email, o por los medios masivos de comunicación), o de forma verbal (presentación personal en la entidad o vía telefónica), caso en el cual el funcionario responsable deberá atender la petición, queja o denuncia registrándola en el formato correspondiente.

Una vez presentada la petición, queja o denuncia por cualquiera de los medios indicados, la misma deberá ser radicada por el auxiliar administrativo adscrito al despacho del Contralor Municipal encargado de recibir correspondencia, quien le asignará una fecha de recibido, un consecutivo y en un término máximo de 3 días hábiles deberá entregar el soporte físico de la petición, queja o denuncia al funcionario responsable de impulsar el trámite de las mismas.

Cuando una petición, queja o denuncia no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo los funcionarios responsables deberán indicar al peticionario los que falten; si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario competente la expedirá en forma sucinta.

**ARTICULO 8°-: ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS.** Una vez recibida la petición, queja o denuncia por el funcionario competente de impulsar su trámite, deberá clasificar e identificar el procedimiento a realizar, seguidamente deberá asignar un radicado interno a la actuación y elaborar la carpeta respectiva de acuerdo a las tablas de retención documental de la entidad.

El análisis de las peticiones, quejas y denuncias comprende: la evaluación y determinación de la competencia por parte de la entidad, la atención inicial, recaudo de pruebas o solicitud de información adicional que sea *pertinente*, el traslado a las dependencias o entidades competentes, la consolidación de la información, la revisión, proyección y comunicación de la respuesta de fondo al peticionario.

En el trámite de las peticiones, quejas y denuncias deberán respetarse los términos señalados en la Ley 1755 del 2015, Ley 1757 del 2015 artículo 70 y demás normas que regulen la materia.

**ARTICULO 9°:- ACTUACIONES DE OFICIO.** Cuando la Contraloría tenga conocimiento por cualquier medio de hechos o circunstancias que sean de su competencia, podrá de oficio iniciar los procedimientos respectivos a través del funcionario encargado del trámite de las peticiones, quejas y denuncias.

A la actuación iniciada de oficio se le asignará un radicado interno, se le abrirá un expediente, se incluirá en la base de datos y se someterá a los términos y plazos establecidos en la presente resolución y en la ley.

**ARTICULO 10°:- PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO.** En caso de que el funcionario competente constate que la petición, queja o denuncia radicada en la entidad este incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo para poder dar respuesta de fondo, 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, termino en el cual se suspenderán los términos para resolver la petición.

Si el peticionario no solicita prórroga antes de vencer el plazo concedido o vencido este término no ha cumplido el requerimiento, el funcionario competente procederá a decretar el desistimiento y archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente en los términos de la Ley 1437 del 2011, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que el peticionario pueda presentar nuevamente la solicitud con el lleno de los requisitos legales.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

**ARTICULO 11°:- AMPLIACIÓN DE LOS TERMINOS PARA RESOLVER.** Cuando no fuere posible resolver la petición en los términos pactados en el artículo cuarto de esta resolución y en la ley, porque se requiera solicitar información adicional a otras entidades o por cualquier otra causa, el funcionario responsable debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término inicialmente señalado, expresando los motivos de la demora y el plazo en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**ARTICULO 12°:- TRASLADO POR COMPETENCIA.** Si la Contraloría no tiene competencia para dar trámite a la petición, queja o denuncia presentada, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito, también dentro del mismo término el funcionario responsable del trámite deberá remitir la petición a la entidad competente, sin perjuicio de que la Contraloría pueda hacer seguimiento de la respuesta otorgada por la entidad competente al peticionario.

Cuando la Contraloría cuente con la competencia para resolver de fondo, pero debido al objeto de la petición deba encargarse de la respuesta alguna dependencia en específico, el funcionario responsable en el menor tiempo posible trasladará el expediente al funcionario que corresponda, para que proceda a dar la

respuesta de fondo en los términos contemplados en el artículo 4° de esta resolución y las leyes que regulen la materia.

Cuando la dependencia a cargo haya dado la respuesta de fondo al peticionario, deberá devolver al funcionario encargado el expediente donde obre el soporte de las gestiones realizadas y la respuesta entregada, quien procederá a su registro en la base de datos y posterior archivo.

**ARTICULO 13°-: COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.** El funcionario encargado deberá remitir la respuesta de fondo o cualquier otra comunicación al peticionario, a la dirección física o electrónica suministrada en la petición, queja o denuncia.

Cuando se desconozca la información sobre el peticionario, porque la petición sea anónima, porque la dirección suministrada sea errónea o cualquier otra causa, el funcionario a cargo publicará aviso en la cartelera y la página web de la entidad con copia de la respuesta por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

El acto administrativo que decrete el desistimiento y archivo del expediente se notificara personalmente al interesado de conformidad con los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 del 2011.

En el expediente se dejará constancia de la comunicación o notificación efectuada al interesado.

### CAPITULO III

#### TRAMITE DE LAS DENUNCIAS

**ARTICULO 14°-: ATENCIÓN Y TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS.** En la atención de las denuncias que sean radicadas en este ente de control se seguirá el trámite establecido en el artículo 70 de la Ley 1757 del 2015 así:

- a) Evaluación y determinación de competencia;
- b) Atención inicial y recaudo de pruebas;
- c) Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente;
- d) Respuesta al ciudadano.

La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en la Ley 1755 del 2015 para la respuesta de las peticiones.

El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los seis (6) meses siguientes a su recepción.

**ARTICULO 15°-: EVALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE COMPETENCIA.** Una vez presentada y radicada la denuncia en los términos de los artículos sexto y séptimo de la presente resolución, el funcionario encargado evaluará y determinará si esta Contraloría es o no competente para dar trámite a la misma.

Cuando esta Contraloría no resulte competente el funcionario encargado seguirá el procedimiento establecido en el artículo décimo primero de la presente resolución.

**ARTICULO 16°-: ATENCIÓN INICIAL Y RECAUDO DE PRUEBAS.** Una vez evaluada la competencia, el funcionario encargado procederá a recaudar la información que considere necesaria para dar una respuesta efectiva y oportuna a la denuncia ciudadana; incluso si lo considera pertinente podrá efectuar cualquiera de los medios probatorios legalmente reconocidos.

**ARTICULO 17°-: TRASLADO AL PROCESO AUDITOR.** Si del análisis de la información recaudada el funcionario a cargo considera que es necesario efectuar una auditoria, antes del vencimiento del término para la atención inicial y recaudo de pruebas, remitirá el expediente de la denuncia al Director Operativo Técnico para que realice el trámite respectivo e informará tal circunstancia al interesado.

Una vez finalizado el proceso auditor, el expediente de la denuncia deberá ser devuelto al funcionario a cargo, para su inclusión en la base de datos y posterior archivo.

De todas las actuaciones adelantadas deberá dejarse constancia en el expediente.

**ARTICULO 18°-: TRASLADO A RESPONSABILIDAD FISCAL.** Si del análisis de la información recaudada el funcionario a cargo considera que es necesario efectuar una investigación de responsabilidad fiscal, antes del vencimiento del término para la atención inicial y recaudo de pruebas, pondrá en conocimiento de los hechos que fueron objeto de la denuncia al Director Operativo de Responsabilidad Fiscal para que realice el trámite respectivo e informará tal circunstancia al interesado.

El Director Operativo de Responsabilidad Fiscal una vez finalice el trámite respectivo, deberá informar al funcionario a cargo del trámite de la denuncia las conclusiones de los procedimientos realizados, para su inclusión en la base de datos y posterior archivo.

Las actuaciones adelantadas frente a una denuncia trasladada a la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal estarán sometidas a los términos establecidos en la Ley 610 del 2000 y demás normas concordantes.

De todas las actuaciones adelantadas deberá dejarse constancia en el expediente.

**ARTICULO 19°-: TRASLADO A ENTIDAD COMPETENTE.** Si del análisis de la información recaudada el funcionario a cargo considera necesario la remisión de la denuncia a otra entidad, efectuará el traslado respectivo e informará tal circunstancia al interesado de acuerdo al término señalado en el artículo 12° de la presente resolución.

De todas las actuaciones adelantadas deberá dejarse constancia en el expediente.

**ARTICULO 20°-: RESPUESTA AL CIUDADANO.** Cuando la denuncia sea trasladada a otra entidad, a la dirección operativa de responsabilidad fiscal o a la dirección operativa técnica de este ente de control, los funcionarios competentes de efectuar el trámite respectivo deberán enviar la respuesta de fondo al

petionario. En los demás casos, el funcionario responsable del trámite de las denuncias en esta entidad deberá dar respuesta de fondo en los términos establecidos en esta resolución y en la ley; los documentos o comunicaciones deberán remitirse a la dirección física o electrónica suministrada por el denunciante.

Cuando se desconozca la información sobre el denunciante porque la denuncia sea anónima, porque la dirección suministrada sea errónea o por cualquier otra causa, el funcionario a cargo publicará aviso en la cartelera y la página web de la entidad con copia de la respuesta por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la comunicación o notificación efectuada al interesado.

## CAPITULO IV

### DISPOSICIONES FINALES

**ARTICULO 21°-: ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO.** La organización y gestión de los expedientes estará a cargo del funcionario encargado de impulsar el trámite y hacer seguimiento de las peticiones, denuncias o quejas radicadas en esta entidad, los cuales deben ajustarse a lo previsto en las tablas de retención documental de la Contraloría Municipal de Dosquebradas y las normas del archivo general de la Nación.

En el expediente de las peticiones, quejas o denuncias debe existir evidencia y constancia de todas las actuaciones adelantadas.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta que se publicará en la cartelera de la entidad o la página web y se entregarán copias de la misma a quienes las soliciten.

**ARTICULO 22°-: MANTENIMIENTO Y MEJORA.** El funcionario responsable de impulsar el trámite y hacer seguimiento de las peticiones, denuncias o quejas radicadas en esta entidad, deberá llevar un informe estadístico o base de datos, para hacer seguimiento de las actuaciones recibidas y adelantadas.

**ARTICULO 23°-: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO.** El funcionario responsable de impulsar el trámite y hacer seguimiento de las peticiones, denuncias o quejas, de manera aleatoria o como lo considere pertinente, evaluará la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la entidad, mediante la aplicación de una encuesta que será adoptada en la presente resolución.

**ARTICULO 24°-: FORMATOS.** Adóptense los formatos de encuesta de satisfacción al usuario, de presentación de denuncia, de presentación de peticiones, de comunicación o respuesta de fondo, de solicitud de información complementaria dirigida al petionario y a otra entidad, de traslado por competencia, de informe al petionario del traslado por competencia a otra entidad y/o dependencia, de decreto del desistimiento de una petición, de citación

para notificación personal, de formato de notificación personal, de formatos de notificación por aviso y de caratula de los expedientes de denuncia, petición y queja.

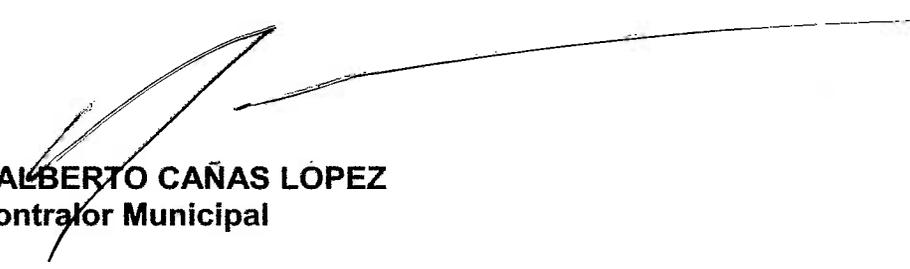
**ARTICULO 25°-: ACTUACIONES EN CURSO.** Las peticiones, denuncias y quejas que se encuentren en trámite al momento de la entrada en vigencia de la presente resolución, seguirán a cargo de los funcionarios a quienes se les haya asignado, hasta la respuesta de fondo; una vez enviada la respuesta al interesado se deberá enviar el expediente al funcionario designado de la dirección operativa técnica para su inclusión en la base de datos y posterior archivo.

**ARTICULO 26°-: ASPECTOS NO REGULADOS.** En lo no previsto en el presente acto administrativo se aplicarán las disposiciones de la Ley 1755 del 2015, Ley 1757 del 2015, Ley 1712 del 2014, Ley 1437 del 2011 y demás normas que resulten compatibles y concordantes.

**ARTICULO 27°-: VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente resolución rige a partir de su publicación en la página web de la entidad y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial la resolución 072 de julio 8 de 2015, la resolución 064 de 2012 y la resolución 132 del 18 de diciembre por la cual se adopta el manual de procesos y procedimientos en esta Contraloría en lo referente al MACROPROCESO No 2 misionales. DEPENDENCIA No 3 Dependencia Dirección Operativa de responsabilidad fiscal. PROCESO: Responsabilidad Fiscal. SUBPROCESO No 13 peticiones, No 14 quejas y reclamos. PROCEDIMIENTO No 44 recepción de peticiones presentadas, No 45 estudio y trámite de peticiones, No 46 atención a las quejas y reclamos ACTIVIDAD números 191 a 200, con el fin de acoger lo dispuesto en la ley 1755 de 2015 y la ley 1757 de 201.

Dada en Dosquebradas, a los diecinueve (19) días del mes de septiembre del 2016.

**PUBLIQUESE Y CUMPLASE**



**FERNÁN ALBERTO CAÑAS LOPEZ**  
Contralor Municipal