



RESOLUCIÓN N° 0100.24.03.19.012
(09 de mayo 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 DE PETICIÓN PRESENTADAS AL INTERIOR DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI”

EL CONTRALOR 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 1755 de 2015, 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015, Numeral 20 del 38 de la Ley 1952 de 2019 y demás disposiciones que los complementan o desarrollan, y

CONSIDERANDO:

Que los Artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar a 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”.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

2

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.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

Handwritten mark

Que cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración 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 las soliciten.

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

Que el Artículo 2.2.3.12.14 del Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho 1069 de 2015, estableció que, a más tardar, el 30 de enero de 2017, las Autoridades implementarán o adecuarán los mecanismos internos que permitan el cumplimiento de las disposiciones para la presentación, tratamiento y radicación de de las peticiones presentadas verbalmente.

Que el Numeral 20 del Artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, "Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario", establece como deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite de derechos de petición.

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 le 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 participación de la comunidad; así mismo, definir e implementar los mecanismos que permitan una adecuada atención a 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.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

22

Que, en mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

TÍTULO I

ADOPCIÓN

ARTÍCULO 1.- OBJETO: Adoptar por medio de la presente Resolución el Reglamento Interno que a continuación se establece, para atender de forma oportuna, 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

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 hacer 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



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

al

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 si 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.

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 servicios ofrecidos y liberados por la Entidad.

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



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

22

las normas especiales establecidas en el Título III, Capítulo VI del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículos 74 a 82 ibídem y demás normas concordantes.

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 eleva ante dicha entidad a través de los diferentes canales con que cuenta, así como las actividades de promoción y divulgación que ésta programa.

TITULO III

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 3.- PRESENTACIÓN: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Contraloría General de Santiago de Cali y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Contraloría General de Santiago de Cali, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

ARTÍCULO 4.- RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES: Las peticiones que se presenten ante la Contraloría General de Santiago de Cali por motivos de interés general o particular, se podrán formular verbalmente o por escrito a través de la Internet, líneas telefónicas, correo electrónico, fax y con ocasión de las actividades de promoción.

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.

ARTÍCULO 6.- PETICIONES ESCRITAS: Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico o vía fax, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante, por correo electrónico o a través de la página web de la Contraloría General de Santiago de Cali.

ARTÍCULO 7.- CONTENIDO DE LAS PETICIONES: Toda petición deberá contener, por lo menos:



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

2

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 de la Ventanilla Única 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.- En ningún caso podrá ser rechazada la petición 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 respectivo.

Parágrafo 4.- Las peticiones de carácter anónimo deban 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. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

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.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

R

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: La Contraloría General de Santiago de Cali dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

A

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 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.

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

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 remisorio 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 canales de comunicación 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, vía email o a través de los canales de comunicación de la Contraloría General de Santiago de Cali.

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.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

al

ARTÍCULO 16.- RECLAMOS: Los Reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de los canales de comunicación de la Contraloría General de Santiago de Cali. En el reclamo el interesado debe mencionar la inconformidad del producto o servicio prestado por la Entidad. Los reclamos serán atendidos por el Despacho del señor Contralor.

ARTÍCULO 17.- TÉRMINOS 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 para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

ARTÍCULO 18.- DENUNCIAS EN EL CONTROL FISCAL. Las peticiones de los ciudadanos que correspondan a la definición de denuncia en el control fiscal, su atención y respuesta se hará conforme al Artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 así:

1. Evaluación y determinación de competencia.
2. Atención inicial y recaudo de pruebas.
3. Traslado al Proceso Auditor, Responsabilidad Fiscal o Entidad Competente.
4. Respuesta al ciudadano.

Parágrafo 1.- La evaluación y determinación de competencia, así como 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.

El Proceso Auditor emitirá la respuesta definitiva a la denuncia dentro de los siguientes seis (6) meses posteriores a su primigenia recepción efectuada a través de la Ventanilla Única de la Entidad, y la enviará con la debida antelación a la OCFP a fin de que ésta la remita al peticionario, previa verificación que la respuesta sea oportuna y que contenga la contestación a cada uno de los puntos de la denuncia formulada por el peticionario, de lo contrario la devolverá a la Dirección Técnica competente, para los ajustes a que haya lugar.

De conformidad con los lineamientos establecidos por la Corte Constitucional a través de la Sentencia C-150 de 2015, el plazo de seis (06) meses establecido por la Ley 1757 de 2015 no puede implicar, en ningún caso, la afectación de las garantías procesales establecidas en el proceso de responsabilidad fiscal y la competencia de armonización atribuida al Contralor no podrá implicar, en ningún caso, la modificación de las etapas, términos y garantías previstos en el régimen legal establecido en la Ley 610 de 2000 o normas que la modifiquen.

Parágrafo 2.- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el término inicial de quince (15) días por parte de la Oficina de Control Fiscal



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

Participativo, esta Dependencia dará aplicación al Parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, informando dicha circunstancia al interesado antes de su vencimiento, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá y dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble inicialmente previsto.

Esta excepción no aplica para el término de seis (6) meses consagrado para absolver las denuncias en control fiscal, el cual es de carácter improrrogable.

Para efectos de garantizar la participación de la ciudadanía, la Entidad deberá darle prioridad a las Denuncias, Querellas o Quejas de la Ciudadanía y atenderlas de forma rápida, eficiente y efectiva, acorde con lo ordenado en el Artículo 76 de la Ley 1757 de 2015.

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. Los reclamos se deberán atender en un término no mayor de quince (15) días contados a partir de su recepción en la Ventanilla Única de la Entidad.
4. Para el caso de las denuncias en el control fiscal se procederá en la forma y términos consagrados en el artículo precedente.

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. Esta excepción no aplica para el término de los seis (6) meses con que cuenta el proceso auditor para dar respuesta definitiva a la denuncia.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

TÍTULO IV

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.

ARTÍCULO 21.- CENTRALIZACIÓN DE LA RECEPCIÓN DE PETICIONES VERBALES: La Secretaria General a través de la Ventanilla Única, es la oficina encargada de la recepción de las peticiones que se formulen verbalmente en forma presencial o no presencial.

ARTICULO 22.- 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, deberán consignarse en el Formato de "Recepción de Requerimientos Ciudadanos Verbales" y radicarse de inmediato en 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 y/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



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

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 de la constancia de la petición verbal.

Parágrafo 4.- La Secretaría General a través de la Ventanilla Única será responsable de la gestión de las constancias de las peticiones verbales y de la administración de sus archivos.

ARTÍCULO 23.- RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN VERBAL: La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos señalados en el Artículo 19 de la presente Resolución. En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

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.

ARTÍCULO 24.- SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Las solicitudes de acceso a la información pública, podrán solicitarse de manera verbal. En todo caso deberán tenerse en cuenta lo establecido en los Artículos 30 y siguientes de la presente Resolución.

La Contraloría General de Santiago de Cali podrá determinar para los casos relacionados con trámites y servicios, que la solicitud se presente por escrito, para lo cual facilitará el Formato de "Recepción de Requerimientos Ciudadanos Verbales".

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 25.- FALTA DE COMPETENCIA: Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar 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.

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 26.- 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 y/o padres con hijos menores de 1 año, mujeres embarazadas.

ARTÍCULO 27.- 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 de la Ventanilla 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.

ARTÍCULO 28.- 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 executable dicho precepto.

ARTÍCULO 29.- 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.

En todo caso, el funcionario de la Ventanilla Única encargado de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, se pondrá a disposición el Formato de "Recepción de Requerimientos Ciudadanos Verbales".



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

TÍTULO V

REGLAS ESPECIALES

ARTÍCULO 30.- RESERVA DE LOS DOCUMENTOS: Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral, los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de entidad, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. Los papeles de trabajo del proceso auditor a través de los cuales los Contadores Públicos dejan constancia de las labores realizadas para emitir sus juicios profesionales, preparados conforme a las normas de auditoría generalmente aceptadas, los cuales podrán ser examinados por las entidades estatales y por los funcionarios de la Rama Jurisdiccional en los casos previstos en las leyes, de acuerdo con lo establecido en el Parágrafo del Artículo 9° de la Ley 43 de 1990.
6. Las actuaciones adelantadas durante la indagación preliminar y el proceso de responsabilidad fiscal conforme a lo dispuesto por el Artículo 20 de la ley 610 de 2000. La misma, deberá levantarse tan pronto se practiquen efectivamente las pruebas a que haya lugar y, en todo caso, una vez expire el término general fijado por la ley para su práctica, como lo dispuso la Corte Constitucional por medio de la Sentencia C-477 de 2001.
7. En los procedimientos disciplinarios que se adelanten en la Entidad, las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, de conformidad con el Artículo 115 de la Ley 1952 de 2019, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales.

Parágrafo Único. - El carácter reservado de la información enunciada en los Numerales 3, 4, 6 y 7 del presente artículo, no aplica en torno a los sujetos procesales, sus apoderados o autoridad competente que la requiera para conocer y resolver asuntos judiciales, disciplinarios o administrativos; en todo caso, las respectivas solicitudes se regirán y absolverán con estricta sujeción a lo establecido en las leyes especiales que regulan cada materia.

ARTÍCULO 31.- RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA: Toda decisión que rechace la petición de informaciones o



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

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

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo 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 33.- 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. h



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

ARTÍCULO 34.- 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 35.- 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 36.- 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.

ARTÍCULO 37.- 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

COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

ARTÍCULO 38.- COMUNICACIONES: Las actuaciones que resuelvan las diferentes denuncias, quejas o reclamos y las distintas modalidades del ejercicio del derecho de petición, se comunicarán al peticionario a través del correo electrónico o a la dirección que éste haya suministrado.

ARTÍCULO 39.- NOTIFICACIÓN PERSONAL: Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado o peticionario, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por aquellos para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado o peticionario copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

22

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el presente artículo, también podrá efectuarse por medio electrónico siempre y cuando el interesado o peticionario acepte ser notificado de esta manera.

ARTÍCULO 40.- CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL: Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en la denuncia, queja o reclamo o en las distintas modalidades del ejercicio del derecho de petición o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página web de la Contraloría General de Santiago de Cali o en un lugar de acceso al público de la Entidad por el término de cinco (5) días.

ARTÍCULO 41.- NOTIFICACIÓN POR AVISO: Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, ésta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en la petición, denuncia, queja o reclamo, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha de expedición, la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página web de la Entidad y, en todo caso, en un lugar de acceso al público de la Contraloría General de Santiago de Cali 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.

Parágrafo Único: La Contraloría General de Santiago de Cali dejará constancia de la fecha en que quedó surtida la notificación personal y de la publicación y desfijación del aviso.

ARTÍCULO 42.- DEBER DE COMUNICAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS A TERCEROS: Cuando en una actuación administrativa de contenido particular y concreto la Contraloría General de Santiago de Cali advierta que terceras personas puedan resultar directamente afectadas por la decisión, les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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

2

petionario, si lo hubiere, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos.

ARTÍCULO 43.- RECURSOS: Los recursos que por regla general proceden contra los actos administrativos proferidos por la Contraloría General de Santiago de Cali y el procedimiento para la resolución de los mismos, que no se encuentren previamente definidos por norma especial, serán los establecidos en el Título III, Capítulo VI del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o Ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes.

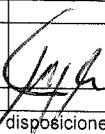
ARTÍCULO 44.- VACIOS: Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones contenidas en las Leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, 1757 de 2015 y demás normas que las modifiquen, sustituyan o desarrollen.

ARTÍCULO 45.- 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.

Dada en Santiago de Cali a los nueve (9) días del mes de mayo de 2019

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


DIEGO MAURICIO LÓPEZ VALENCIA
Contralor General de Santiago de Cali

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Sandra Zapata	Profesional Universitario	
Revisó	Alina María Arévalo Claro Consulting And Business Administration Colombia S.A.S	Jefe Oficina Asesora Jurídica Contratista – Oficina Asesora Jurídica	
Aprobó	Diego Mauricio López Valencia	Contralor	

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.



¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!

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