

	CONTRALORIA MUNICIPAL DE TUNJA		CÓDIGO:	FO-GD-18
	NIT 800107701-8		VERSIÓN:	01
	PROCESO	GESTION DOCUMENTAL	FECHA:	28-09-2015
	FORMATO	RESOLUCION	PÁGINA 1 DE 11	

RESOLUCIÓN N° 88
Veintisiete (27) de Julio de 2017

"Por medio de la cual se modifica el reglamento interno para la recepción y trámite de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias presentadas ante la Contraloría Municipal de Tunja"

EL CONTRALOR MUNICIPAL DE TUNJA,

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas en los artículos 209, 267, 268 de la Carta Política, la Ley 734 de 2002, el título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y la Ley 1166 de 2016

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74, prevé el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta y oportuna respuesta, así como acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
2. Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, consagró como un derecho de las personas ante las autoridades, entre otros el de "presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito y por cualquier otro medio sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones legales vigentes exijan para tal efecto".
3. Que en el artículo 7 de la citada Ley 1437 de 2011, establece como un deber de las autoridades en la atención al público, entre otros "Establecer un sistema de turnos acordes con la necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas y reclamos y atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
4. Que de conformidad con la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 consagra que *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"*.
5. Que la Ley 1755 de 2015, entró a regular el derecho fundamental de petición, Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.
6. Que éste Ente de Control, en cumplimiento de las normas citadas profirió la Resolución número 080 del 28 de agosto de 2015, por medio del cual adoptó el nuevo reglamento

	CONTRALORIA MUNICIPAL DE TUNJA NIT 800107701-8		CÓDIGO:	FO-GD-18
			VERSIÓN:	01
	PROCESO	GESTION DOCUMENTAL	FECHA:	28-09-2015
	FORMATO	RESOLUCION	PÁGINA 2 DE 11	

de recepción y trámites de derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, presentadas ante la Contraloría Municipal de Tunja.

7. Que posteriormente y a través del Decreto 1166 de 2016, se adicionó el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
8. Igualmente en el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, establece que: “Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Por lo anterior se hace necesario, realizar la modificación al procedimiento interno establecido en la Contraloría Municipal de Tunja, para peticiones, quejas, reclamos, denuncias, que permitan el cumplimiento de lo establecido en estas dos normas.

En virtud de lo anterior:

RESUELVE:

CAPITULO I

GENERALIDADES

Artículo 1. OBJETIVO: Modificar el reglamento interno, para el trámite de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias y Sugerencias (PQRDS) que se presente ante la Contraloría Municipal de Tunja, ya sea de forma verbal o escrita.

Artículo 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES: Las actuaciones de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Tunja, que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público y se desarrollarán de acuerdo con los principios de transparencia, economía, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, contradicción, buena fe, moralidad, participación y coordinación, de conformidad con lo establecido en el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con los postulados que rigen la gestión pública.

Artículo 3. MODALIDADES Y DEFINICIÓN Y TÉRMINOS: Para los efectos del presente reglamento y en ejercicio del derecho de petición ejercido por los ciudadanos, personas jurídicas o entidades públicas, se tendrán en cuenta las siguientes modalidades:

1. **Derecho de Petición de Interés General:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. **El término para dar respuesta a esta petición será de 15 días.**
2. **Derecho de petición de interés particular:** acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. **El término para dar respuesta a esta petición será de 15 días.**

	CONTRALORIA MUNICIPAL DE TUNJA		CÓDIGO:	FO-GD-18
	NIT 800107701-8		VERSIÓN:	01
	PROCESO	GESTION DOCUMENTAL	FECHA:	28-09-2015
	FORMATO	RESOLUCION	PÁGINA 3 DE 11	

3. **Consulta:** Es la petición mediante la cual el ciudadano somete a consideración de la Contraloría Municipal de Tunja, un caso o asunto para que esta emita el correspondiente concepto. Salvo disposición legal los conceptos emitidos por las autoridades, como respuestas o peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento. **El término para dar respuesta a esta petición será de 30 días.**
4. **Derecho de petición de información:** Este derecho de petición se refiere a la solicitud de copias o acceder a documentos, para lo cual, la entidad cuenta con diez (10) días hábiles, para dar respuesta, entregando la documentación requerida o negándola según sea el caso, y solo en los términos de Ley. Pasado este término no se podrá negar la entrega de lo requerido. **Término máximo de Diez (10) días**
5. **Solicitud de información de entidades públicas:** Cualquier comunicación de otra entidad y cuya naturaleza sea pública. **Debe ser resuelta dentro del término de los 10 días hábiles.**
6. **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. El término para dar respuesta a esta petición será de 15 días.
7. **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada a Derecho, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso. **El término para dar respuesta a esta petición será de 15 días.**
8. **Denuncia:** Es el mecanismo a través del cual la comunidad en general notifica o da aviso en forma verbal o escrita a la Contraloría Municipal de Tunja de hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes del municipio, o una inadecuada gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o un particular que administre dichos fondos o bienes. El término para dar respuesta a esta petición será de 15 días.

La Denuncia a diferencia de la queja o reclamo, connota una conducta cometida por uno o varios servidores públicos contrario a la Ley y presuntamente con incidencia penal o faltas disciplinarias y fiscales.

9. **Sugerencias:** Dirigidas a brindar un aporte a las funciones de la entidad.


ARTÍCULO 4. FORMAS DE PRESENTACIÓN: Las solicitudes que se presenten ante la Contraloría Municipal de Tunja en cualquiera de las modalidades de derecho de petición, de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado en lo respectivo al derecho de petición por la Ley 1755 de 2015, puede ser presentado de forma verbal o escrita y deberán ser respetuosas cumpliendo con los requisitos dispuestos en la misma.

PARÁGRAFO: En todo caso, en el uso de medios tecnológicos y electrónicos se deberá garantizar la identificación del emisor, del receptor, la transferencia del mensaje, su recepción, la integridad del mismo y la fecha de recibo del documento.

CAPITULO II

TRAMITE DE PETICIONES VERBALES

ARTÍCULO 5. TRAMITE DE PETICIONES VERBALES: Las peticiones verbales podrán presentarse de forma presencial o telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o

	CONTRALORIA MUNICIPAL DE TUNJA		CÓDIGO:	FO-GD-18
	NIT 800107701-8		VERSIÓN:	01
	PROCESO	GESTION DOCUMENTAL	FECHA:	28-09-2015
	FORMATO	RESOLUCION	PÁGINA 4 DE 11	

cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de voz del interesado para realizar la petición y serán recibidas por parte de la Secretaría Ejecutiva de la Contraloría Municipal de Tunja, quien procederá a la radicación a través del sistema de gestión documental dispuesto por la Entidad y entregará al ciudadano el código de radicación para el seguimiento de la misma.

Estas deberán presentarse en los días hábiles, en el horario comprendido entre las ocho de la mañana (8:00 am) y las seis de la tarde (6:00 pm). Para atender estas solicitudes la Contraloría contará con formatos preimpresos los cuales deben contener los requisitos mínimos exigidos en la Ley 1166 de 2011, y que se enumeran a continuación:

- a- Número de radicado o consecutivo.
- b- Fecha y hora de la presentación.
- c- Datos de quien la presenta o de su apoderado si se realizó a través de este: entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia; esta última puede ser física o electrónica.
- d- El objeto y las razones de la petición: es importante aclarar que si bien el Decreto 1166 del 2016 pide indicar las razones, la falta de estas no es impedimento para aceptar la recepción. En todo caso señalar el objeto es necesario.
- e- Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
- f- Información de quien recibe la petición.
- g- Señalamiento en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal.

ARTICULO 6: RESPUESTA A PETICIONES VERBALES: Cuando frente a la solicitud verbal, sea posible adoptar y comunicar de manera inmediata la decisión, el funcionario que recibe deberá dejar constancia de la respuesta a través del mismo sistema documental, en caso contrario, se tramitará de acuerdo con el procedimiento establecido para aquellas que se recibe en forma escrita.

En el evento que la persona manifieste no saber o no poder leer ni escribir y pida constancia de la solicitud formulada, el funcionario le expedirá copia del formato diligenciado.

En caso de que la Contraloría Municipal de Tunja no tenga la competencia para asumir el trámite y respuesta de la petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia (PQRDS), el funcionario correspondiente así se lo manifestará al ciudadano, procediendo a orientarlo respecto de la entidad competente ante la cual puede presentar su solicitud.

Si el ciudadano insistiere en que se le recepciona su (PQRDS), se radicará la misma, dejando la constancia pertinente, procediéndose de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

CAPITULO III

TRAMITE DE PETICIONES ESCRITAS

ARTÍCULO 7. PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS “PQRDS”: Las peticiones, escritas se podrán presentar de manera presencial, vía fax, o virtual a través de los canales dispuestos por la Contraloría Municipal de Tunja.

	CONTRALORIA MUNICIPAL DE TUNJA NIT 800107701-8		CÓDIGO:	FO-GD-18
			VERSIÓN:	01
	PROCESO	GESTION DOCUMENTAL	FECHA:	28-09-2015
	FORMATO	RESOLUCION	PÁGINA 5 DE 11	

PARÁGRAFO 1: Las "PQRDS", independientemente de la forma de presentación serán recibidas por la Secretaría del Despacho de la Contraloría Municipal de Tunja, quien las radicará a través del sistema documental, y devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación para que éste pueda hacer el seguimiento del estado de su petición.

Una vez la "PQRDS" sea recibida y radicada, la Secretaria del Despacho la traslada al señor Contralor para conocimiento y visto bueno, quien previo a la respectiva revisión, la devuelve a tal funcionaria para que esta a su vez la radique en la Secretaría de la Oficina de Auditoría Fiscal. Inmediatamente, este servidor público la ingresa al cuadro de control, y previo a la verificación del asunto, contenido, y los documentos que deben ir en los anexos, direccionará de forma inmediata la misma al Jefe de cada área que deba conocer y resolver la petición.

En caso de hacer falta un anexo o documento necesario para el trámite, el secretario requerirá al peticionario para que lo anexe, en caso de no anexarlo, procederá a direccionarla al área competente dejando constancia de ello.

PARÁGRAFO 2: No se podrá exigir a los peticionarios documentos, que reposen en las Dependencias de la Entidad, o de los que puedan acceder de manera oficiosa.

ARTICULO 8: PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA: El Jefe de Área o Asesor a quien se le haya asignado la PQRDS, realizado el estudio de competencia dentro de los términos establecidos en el artículo 16 de esta resolución y en caso de asistir la misma, deberá reasignar al funcionario o contratista que hace parte del equipo de trabajo del cual considere que tiene el conocimiento necesario para elaborar el proyecto de respuesta según el asunto de la petición.

Una vez reasignado al funcionario o contratista, el mismo a más tardar (2) días antes de los términos establecidos en el artículo 3 de este acto administrativo, según cada petición, proyectará la respuesta y la pasará al Jefe de Área, quien la revisa, si tiene sugerencias la devuelve para corregir, en caso contrario, la firma y la envía a la Secretaría Ejecutiva, funcionario encargado de la ventanilla, para que la radique con el código de salida y la envíe al peticionario a través de los medios implementados por la Contraloría para tal efecto.

PARÁGRAFO 1: Las peticiones, denuncias, reclamos o quejas que se formulen a través de medios electrónicos, tales como correo electrónico o fax, tendrán como fecha de recepción la del envío del correo electrónico o la fecha del reporte del fax, según sea el caso, una vez recibidas se les dará el mismo trámite señalado en el artículo anterior.

PARÁGRAFO 2: Cuando por razones de competencia, las peticiones deban ser resueltas por 2 o varias Dependencias, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias para que resuelvan lo de su competencia y el mismo recopilará los insumos de las respuestas dadas por cada área involucrada, con el ánimo de dar una sola respuesta.

ARTÍCULO 9. Deber de informar sobre la imposibilidad de cumplimiento de términos. Los términos establecidos en el artículo octavo (8) de la presente resolución, no desconocen los establecidos en la Ley Estatutaria No. 1755 de 2015, motivo por el cual, cuando, excepcionalmente, no fuera posible responder la petición dentro de los términos señalados, deberá informarle al peticionario de inmediato o antes del vencimiento del mismo, los motivos de la demora, señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto por la Ley.

ARTÍCULO 10. Trámite por incumplimiento de términos. En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en la presente Resolución para efectos del traslado y de la respuesta de fondo, el competente tan pronto tenga conocimiento de dicha

	CONTRALORIA MUNICIPAL DE TUNJA NIT 800107701-8		CÓDIGO: FO-GD-18
			VERSIÓN: 01
	PROCESO	GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 28-09-2015
	FORMATO	RESOLUCION	PÁGINA 6 DE 11

circunstancia, deberá sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, requerir al servidor público responsable para que traslade o absuelva la actuación administrativa a su cargo, e informe inmediatamente la causa por la cual no la atendió dentro de los términos señalados.

CAPITULO IV

DISPOSICIONES COMUNES

ARTICULO 11: ATENCIÓN PRIORITARIA: Se atenderá con prioridad las peticiones que comporten o impliquen un derecho fundamental o cuando deba ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado así como las presentadas por población o condición especial, infantes, madres gestantes, personas en situación de discapacidad y adultos mayores.

ARTICULO 12: PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos de Competencia de la Contraloría Municipal de Tunja, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otro.

ARTÍCULO 13: DE LOS ANÓNIMOS. Todo ciudadano tiene el derecho de proteger su identidad al momento de presentar una denuncia o queja, y el Estado es garante de ello. Por lo que para presentar una denuncia o queja no es requisito la identificación de quien la realice.

Sin embargo, el deber de denunciar consagrado en nuestra Carta Política, debe ser ejercido en forma responsable, en virtud de los principios, de buena fe, transparencia y presunción de inocencia, otorgados a los presuntos responsables.

Por lo anterior, para el trámite de las denuncias y quejas anónimas, el funcionario correspondiente de la Contraloría Municipal de Tunja deberá tener en cuenta que sean respetuosas, que contengan un relato preciso de los hechos o irregularidades objeto de la denuncia 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 acción de oficio.

En aquellos casos en que la denuncia o queja anónima sea irrespetuosa o no cumpla con los requisitos señalados, y no sea posible solicitar su ampliación o complementación, la Contraloría procederá al archivo de la misma, dejando la constancia respectiva.

Para efectos de comunicar la respuesta atinente a denuncias o quejas anónimas, se tendrá en cuenta lo establecido, para las presentadas de forma verbal o escrita.

ARTÍCULO 14. COMPETENCIA: Son responsables de responder los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias de competencia de la Contraloría Municipal de Tunja, una vez les haya sido remitida por el Contralor Municipal, los funcionarios y las dependencias que de acuerdo con sus funciones tengan relación directa con las peticiones presentadas.

En todos los casos, la Dependencia a la cual se le haya direccionado la petición, queja, reclamo, denuncia, solicitud, con el visto bueno del Jefe de la misma, enviará a través de la Secretaría Ejecutiva del Despacho del Contralor Municipal al peticionario, denunciante o