RESOLUCIÓN No. 326
(diciembre 29 de 2023)

Por la cual se actualiza en su integridad el trámite interno de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y se subroga en su totalidad la Resolución N° 357 del 31 de diciembre de 2021

EL CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO, En uso de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las que confieren los artículos 209 y 272 de la Constitución Política, el Decreto 267 de 2000 y el artículo 9 de la ley 330 de 1996, y

CONSIDERANDO QUE:

El artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y el articulo 3 del Código Contencioso Administrativo, determina que las actuaciones administrativas de los servidores públicos tendrán como finalidad satisfacer adecuadamente la prestación del servicio público en orden de efectividad de los derechos e Intereses de las personas con arreglo a los principios generales de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

La Constitución Política en sus artículos 23 y 74 desarrollados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así mismo a acceder a documentos públicos salvo los que establezca la ley.

El artículo 55 de la ley 190 de 1995, establece que las quejas y reclamos deben resolverse y contestarse siguiendo lo fijado en la ley para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y que su incumplimiento dará lugar a las imposiciones de las sanciones previstas en la norma.

El numeral 20 del artículo 38 del Código General Disciplinario - Ley 1952 de 2019, establece el deber de los servidores públicos de dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición y el numeral 35 del mismo artículo, el deber de recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispone 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

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: contraloria@contraloriasai.gov.co

el cumplimiento de la misión de la entidad.

Ley 2080 de 2021 amplía el uso de tecnologías en las relaciones entre los ciudadanos y el Estado y determina en su artículo 1 modificatorio del artículo 5o de la Ley 1437 de 2011:

Toda persona tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

- Relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.

- Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

El artículo 1° de la ley 1755 de 2015 sustituyó 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.

Los artículos 69 y 70 de la ley Estatutaria 1757 de 2015 establecen la definición de denuncia para el control fiscal y un procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal.

La Guía de Autoría Territorial GAT 3.0 de octubre de 2022, -pag.232- incluyó la denuncia ciudadana con connotación fiscal, como uno de los insumos para iniciar una Actuación Especial de Fiscalización -AEF.

El artículo 22 del Decreto 2609 de 2012 Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, establece que es responsabilidad de las Entidades Públicas cumplir con los elementos esenciales tales como: autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad y conservación, que garanticen que los documentos electrónicos mantienen su valor de evidencia a lo largo del ciclo de vida, incluyendo los expedientes

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

mixtos (o híbridos) entendiendo por tales los que reúnen documentos físicos y electrónicos.

La entidad requiere adoptar los cambios que conlleva el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA y así mismo requiere ajustar el procedimiento interno para el trámite de los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias al flujo real actual de la información en la Entidad.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. ADOPCIÓN Y OBJETO DEL REGLAMENTO: El presente Reglamento señala el procedimiento interno para el trámite de los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias que se presenten ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; por cualquier medio idóneo.

Este reglamento tiene por objeto garantizar la respuesta y pronta solución a las peticiones en cumplimiento los fines del Estado, los principios constitucionales y legales de la función administrativa, el debido procedimiento, la misión de la Contraloría y la adecuada atención al público; de conformidad con la Constitución, las leyes, la estructura orgánica y funciones de las dependencias y cargos de la Contraloría.

Todas las autoridades, dependencias de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, sus servidores públicos en el marco de sus funciones y competencias, y demás personas de apoyo a la entidad serán responsables de dar oportuno tramite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, dando cumplimiento a la normatividad que rige la materia y lo establecido la presente Resolución.

ARTÍCULO 2. NORMATIVA SUPERIOR: El marco jurídico del presente reglamento comprende:

- La Constitución Política de Colombia en todo su articulado, en particular el artículo 23;
- La ley Estatutaria 1755 de 2015, sobre el derecho de petición;
- La ley 1437 de 2011 denominada Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo;
- La ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública;

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

- La ley General de Archivos (L.594 de 2000), demás leyes relacionadas y sus reglamentos.
- La ley 527 de 1999 sobre información en medios electrónicos y demás leyes relacionadas y sus reglamentos.
- El Decreto 1166 de 2016, reglamentario de las peticiones verbales.
- La jurisprudencia de la Corte Constitucional,
- La jurisprudencia de lo Contencioso administrativo.
- Directrices del Sistema Nacional de Control Fiscal -SINACOF: Guía de Auditoría Territorial - GAT Versión 3.0. Octubre/2022.
- El Manual del Proceso Auditor de la Contraloría detalla las acciones de la AEF.
- Las demás normas legales o de otro orden que incidan en las materias desarrolladas en este Reglamento.

CAPÍTULO I
CONCEPTOS, OBJETO, PRINCIPIOS ORIENTADORES

ARTÍCULO 3: CONCEPTOS: Para los efectos de la presente Resolución, se tendrá en cuenta los siguientes conceptos sobre Derechos de Petición de Interés General, Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, los cuales en conjunto de identifican con la sigla “PQRSD”.

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho y la garantía constitucional que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en interés general o particular, 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.

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 pedir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Es aquel, cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que ayuden a una cierta colectividad o grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Es aquel mediante el cual cualquier persona, por si o por intermedio de su representante, o apoderado si fuere el caso, solícita a 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 DE INFORMACIÓN: Es la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la Entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos.

FORMULACIÓN DE CONSULTA: Es la solicitud de pronunciamiento mediante concepto o dictamen de la Contraloría General del Departamento Archipiélago en relación con un hecho o asunto de su competencia.

QUEJA ORDINARIA: Es la petición que comunica una inconformidad en relación con la aplicación de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la Contraloría General de la Departamento Archipiélago.

QUEJA CON CONNOTACIÓN DISCIPLINARIA: Corresponde a aquellos casos en que se pone en conocimiento de la Contraloría General de la Departamento Archipiélago, presuntas irregularidades en la conducta de sus servidores públicos o contratistas, que puedan configurar una falta disciplinario descrita en la ley 1952 de 2019, Artículo 26.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

ANÓNIMO. Es la Denuncia o Queja, verbal o escrita, que se presenta en forma respetuosa ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago, haciendo uso del derecho a proteger su identidad.

IDENTIFICACIÓN DE LOS PETICIONARIOS: En todos los casos en que la PQRSD, en cuanto pretenda intereses particulares concretos, la Contraloría por los medios legales verificará la identidad del peticionario o del destinatario y del representante cuando se haga por interpuesta persona. No proceden las peticiones de interés particular de forma anónima.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

DENUNCIA EN EL CONTROL FISCAL: Ejercicio del derecho de las personas a presentar denuncias de presuntas irregularidades en la gestión fiscal de los sujetos de control fiscal. La ley 1757 de 2015, artículos 69 y 70 fija los lineamientos del procedimiento a seguir por parte de los organismos de control fiscal.

ACTUACIÓN ESPECIAL DE FISCALIZACIÓN (AEF): Expresión originada en la Resolución Orgánica No. 052 de 2022 de la Contraloría General de la República, definida y regulada por la misma autoridad en la GUÍA DE AUDITORÍA TERRITORIAL - GAT Versión 3.0 de octubre/2023: **"**Es una acción de control fiscal breve y sumaria, de respuesta rápida frente a un hecho o asunto que llegue al conocimiento de la Contraloría por medio de comunicación social o denuncia ciudadana, que adquiere connotación fiscal por su afectación al interés general, la moralidad administrativa y el patrimonio público". El Manual del Proceso Auditor de la **Contraloría** detalla las acciones de la AEF.

(La AEF es una acción de control fiscal que debe dar respuesta rápida frente a un hecho o asunto que llegue a conocimiento de la contraloría. El presente reglamento la determina el procedimiento de respuesta al denunciante).

SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO (SGDEA): Es la gestión de documentos soportado en software. Los requisitos generales del SGDEA, son:

- Impedir que los documentos de archivo sean modificados.
- Permitir la existencia de una versión final de los documentos.
- Impedir el borrado de los documentos, excepto cuando la Tabla de Retención Documental (TRD) lo establezca y lo apruebe el Comité Institucional de Gestión y Desempeño como instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Permitir la clasificación y organización de los documentos según el cuadro de clasificación documental.
- Proporcionar un repositorio seguro a los documentos generados como consecuencia de los trámites, funciones o gestión de la entidad.
- Controlar los tiempos de conservación y proporcionar soporte para seleccionar de modo automático expedientes y documentos para llevar a cabo los procedimientos de disposición de la serie documental. • Controlar el acceso a los expedientes y documentos mediante listas y perfiles de usuario, así como disponer de las funcionalidades de seguimiento y control sobre las acciones que se realicen sobre los documentos y expedientes.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

RECURSOS DE VÍA GUBERNATIVA: Conjunto de los recursos que se ejercen ante la Contraloría en solicitud de que sus actos sean revisados y como consecuencia, modificados, revocados o confirmados.

Son de carácter especial, reglados por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (L. 1437 de 2011) artículos 74-82. Proceden contra los actos administrativos de interés particular.
Los recursos de la vía gubernativa son: de reposición, de apelación y de queja.

PQRSD: Para efectos de esta resolución, la sigla "PQRSD" comprende todo tipo de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia. En cada caso se tendrán en cuanta las particularidades de ley, el presente reglamento y las instrucciones internas de la Contraloría.

CAPÍTULO II

EL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ARTICULO 4. ASIGNACIÓN DE TAREAS. Se tienen como referente la Ordenanza 06 de 2020, en cuanto a la estructura orgánica de la Contraloría, y en especial el artículo 24, numerales 28–30, que tratan de las funciones del despacho del Contralor Auxiliar en la dirección del sistema de PQRSD; el artículo 26, numerales 63–68 que tratan de las funciones de la Secretaría General en la gestión documental; y las funciones que la misma ordenanza asigna a los distintos despachos y dependencias de Contraloría.

ARTICULO 5. DECISIONES E INSTRUCCIONES ESPECIALES QUE CORRESPONDEN AL CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO: El Contralor General del Departamento en lo relacionado con el Sistema de PQRSD ejerce las funciones propias de su cargo como jefe superior de Contraloría en los asuntos misionales y administrativos. De manera puntual:

- Imparte instrucciones generales o particulares para la recepción y trámite de la información y documentos que ingresen o que emita la Contraloría, que deban ser resueltos o respondidos por el propio Contralor General, o que considere confidenciales, y los que por ley tengan carácter reservado.
- Ordena "Actuaciones Especiales de Fiscalización" (AEF), sin perjuicio de los motivos contemplados por la Guía de Auditoría Territorial - GAT Versión 3.0 de octubre/2023, punto No.5. para abrir este tipo de actuaciones.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

ARTICULO 6. ACTIVIDADES A CARGO DE LA CONTRALORÍA AUXILIAR: Dirigir el Sistema de PQRSD y velar por su correcto funcionamiento. Para tal fin, impartir instrucciones de carácter general o particular, en coordinación con el Contralor General.

Directamente o por medio del funcionario de nivel directivo o asesor que él determine de modo general o particular, resolver las dudas, vacíos y conflictos de competencia y eventuales recusaciones e impedimentos en la atención efectiva de PQRDS. Esta función del contralor Auxiliar o de quien éste designe, corresponde a la denominación de actuación de trámite y no es susceptible de interposición de recurso formal ante la Entidad.

Apremiar a los infractores para que, aun después de vencidos los plazos de respuesta a las PQRSD, los resuelvan. Promover las medidas administrativas y disciplinarias que fueren procedentes en estos casos.

ARTICULO 7. ACTIVIDADES A CARGO DE LA SECRETARÍA GENERAL:

1. Administrar la gestión documental, el seguimiento y trazabilidad de los documentos y actuaciones en medios físico y electrónico de las PQRSD.
2. Dirigir el funcionamiento del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), con el apoyo del área de Tecnologías de la Información y la Comunicación, adscrita a la Oficina de Planeación.
3. Dirigir el funcionamiento de la Ventanilla Única.
4. Impartir instrucciones sobre la alfanumeración y demás datos de codificación del radicado de las PQRSD. Tales instrucciones no podrán ser cambiadas por ninguna instancia o dependencia de la Contraloría.
5. Directamente o por medio de funcionario autorizado por el mismo Secretario General, autenticar copias que el peticionario aporte, en los casos que sea indispensable, para certificar que son fieles a los originales exhibidos.

ARTICULO 8. LA VENTANILLA ÚNICA: Dependencia adscrita a la Secretaría General; responsable de la operación centralizada y total de la radicación, distribución, trazabilidad y reporte de resultados de las PQRSD en la Contraloría.
Actividades de la Ventanilla Única:

1. Recepcionar y radicar las PQRSD y en general la correspondencia que llegue a la Contraloría, de manera presencial, por medio de los buzones físico y virtual habilitados para el efecto en la Contraloría. (NOTAS: (i) La recepción de PQRSD relacionadas sobre asuntos misionales del control fiscal podrán realizarse por el Grupo de Participación Ciudadana en el Control Fiscal en cuyo caso la documentación se traslada a la Ventanilla Única para radicación y tramite. (ii) En todo caso, cuando por excepción, por proactividad o cualquiera que sea la razón, un Despacho, dependencia o funcionario reciba una PQRSD, el siguiente paso

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

será ponerla a disposición de la Ventanilla Única para su radicación a más tardar el día hábil siguiente).

2. Remitir las PQRSD a las autoridades o dependencias de la Contraloría que correspondan, a más tardar el día hábil siguiente a su recepción.
3. Aclarar con las autoridades, dependencias y funcionarios que considere, las dudas sobre competencia para la atención de las peticiones.
4. Radicar las Denuncias en el Control Fiscal siguiendo lo dispuesto por la Ley 1757 de 2015, artículos 69 y 70. Todas las Denuncias en el Control Fiscal deben quedar radicadas en la Ventanilla Única incluidas las que se reciban directamente en el Grupo de Participación Ciudadana en el Control Fiscal.
5. Recepcionar, radicar y remitir a la autoridad interna competente la interposición formal de recursos de vía gubernativa.
6. Llevar el registro de los trámites realizados por toda PQRSD ante la Contraloría. Informar al interesado sobre el estado de su petición para que este pueda intervenir y ejercer a plenitud sus derechos.
7. Hacer seguimiento por medio del software a los tiempos de respuesta de las PQRSD; reportar los plazos; alertar los vencimientos próximos a los directivos, dependencias o funcionarios a quienes corresponda resolver. En todo de acuerdo con las instrucciones de carácter general que imparta el Secretario General y la consiguiente parametrización del software.
8. Reportar al Contralor Auxiliar los incumplimientos en las respuestas a las PQRSD.

PARAGRAFO PRIMERO: Los documentos y datos de carácter reservado por mandato constitucional o legal no podrán ser expuestos para consulta pública en ningún medio físico ni virtual. Únicamente podrá acceder a tales documentos o datos los funcionarios que en razón de su cargo hubieren intervenido en el estudio de cada caso en particular quienes están obligados a mantener la reserva.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Como se ha indicado en el presente Reglamento, el Contralor General del Departamento impartirá instrucciones generales o particulares para la recepción y trámite de la información y documentos que ingresen o que emita la Contraloría, que deban ser resueltos o respondidos por el propio Contralor General, o que éste considere confidenciales, y los que por ley tengan carácter reservado. El Contralor Auxiliar complementará y supervisará el cumplimiento de tales instrucciones. El Secretario General, adoptará las medidas necesarias, atendiendo la ley y las instrucciones superiores.

PARÁGRAFO TERCERO: Salvo lo dispuesto en el anterior Parágrafo, toda la documentación y correspondencia que reciban todos los Despachos, dependencias y funcionarios debe ser radicada en la Ventanilla Única.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

ARTICULO 9. ACTIVIDADES A CARGO DEL GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL FISCAL:

1. Atender a toda persona que acuda a la dependencia de manera presencial o por cualquier otro medio alternativo (comunicación física o electrónica) para gestionar asuntos relacionados con el control fiscal ante la Contraloría. Orientar a las personas presencialmente o por el mismo medio alternativo que el interesado utilice, para una adecuada estructuración y direccionamiento de sus pretensiones relacionadas con el control fiscal.
2. Generar documento contentivo de las PQRSD que se relacionen directamente con asuntos del control fiscal a cargo de la Contraloría, de acuerdo con las instrucciones que se dan en la presente Resolución más adelante.
3. Recibir las PQRSD sobre asuntos misionales del control fiscal siempre que los interesados lo hagan ante el Grupo en cuyo caso la documentación será remitida para su radicación en la Ventanilla Única de la Contraloría.
4. Atender y resolver las Denuncias en el Control Fiscal de acuerdo con el procedimiento que se indica en la presente Resolución.
5. Realizar por medio del equipo profesional de Reacción Inmediata las Actuaciones Especiales de Fiscalización (AEF).
6. Hacer especial seguimiento a las PQRSD que se interpongan por su intermedio sobre posibles irregularidades en el manejo de fondos y/o bienes públicos, en procura del cumplimiento de las obligaciones misionales del control fiscal a cargo de la Contraloría.

CAPÍTULO III
PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE AUDITORÍA EN SUS RELACIONES CON EL SISTEMA DE PQRSD

ARTÍCULO 10. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE AUDITORÍA: Se identifican y describen los siguientes procedimientos especiales de auditoría, en cuanto se relacionan con el Sistema de PQRSD:

A). DENUNCIAS EN EL CONTROL FISCAL

De acuerdo con las instrucciones derivadas de la Ley 1757 de 2015, artículos 69 y 70: 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.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

La atención de las denuncias en el control fiscal seguirá un proceso común, así:

a) Evaluación y determinación si la Contraloría General del Departamento Archipiélago es la competente.
b) Si, efectivamente se trata de una denuncia en el control fiscal la competencia de la auditoría corresponde al grupo de Participación Ciudadana por medio de los profesionales de Reacción Inmediata de acuerdo con la asignación que determine el jefe del Grupo de Participación Ciudadana.
   Se tendrá en cuenta también que, si el caso denunciado está en examen del Grupo de Auditoría, la denuncia se trasladará a este Grupo para que el auditor que lo adelante se acoja al procedimiento y tiempo de respuesta ordenado por la ley 1757 de 2015, artículos 69 y 70.
   Las dudas sobre competencia las resuelven de común acuerdo los jefes de los Grupos de Participación Ciudadana en el Control Fiscal y de Auditoría, y si persiste la duda será el Contralor Auxiliar quien resuelve la competencia.
c) El profesional asignado realiza la atención inicial y recaudo de pruebas y adelanta el proceso auditor invocando la función señalada por la Ordenanza 06 de 2020, artículo 35, numeral 18.
d) Respuesta al ciudadano.
   Dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de la denuncia deberá darse respuesta al denunciante sobre el avance del caso, relacionado con la evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 70 de la ley 1757 de 2015.
   Se tendrán en cuenta las condiciones de exequibilidad proferidas por la Corte Constitucional en su sentencia C-150/015: El plazo de 6 meses establecido no puede implicar, en ningún caso, la afectación de las garantías procesales establecidas en el proceso de responsabilidad fiscal.
   Se tendrán en cuenta las instrucciones del Contralor General de la República en uso de sus atribuciones constitucionales sobre armonización del procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal dentro de las condiciones fijadas por la Corte Constitucional: 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.

B). ACTUACIÓN ESPECIAL DE FISCALIZACIÓN (AEF). Esta modalidad está creada y definida por el artículo 76 del Decreto ley 403 de 2020, reglamentada por la Contraloría General de la República en la GUÍA DE AUDITORÍA TERRITORIAL - GAT Versión 3.0 de octubre/2023, punto No.5. Cuando un hecho o asunto que llegue al conocimiento de la Contraloría por medio de comunicación social o denuncia ciudadana, adquiere connotación fiscal por su afectación al interés general, la moralidad administrativa y el patrimonio público.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

La decisión de adelantar una Actuación Especial de Fiscalización -AEF- estará determinada por la observancia de alguno de los siguientes criterios:

- Que sea incluido previamente en el PVCFT
- Que sea autorizado expresamente por el Contralor Departamental.
- Que se origine en alertas de control interno, denuncia ciudadana, medios de comunicación social o información de cualquier entidad del sector público, o en alertas o informes de analítica de datos que tenga relevancia en la gestión fiscal, social o ambiental, o que supongan un riesgo de afectación al patrimonio público.
- Que se trate de recursos destinados a la atención de desastres o emergencias, cuya fiscalización se requiera de forma inmediata.
- Que se trate de cualquier hecho específico que comporte presunta gestión fiscal irregular, en la que se requiera un ejercicio de control fiscal inmediato para preservar y asegurar la información que esté en poder o control del gestor fiscal.
- Que provenga de alarmas de presunta gestión fiscal irregular generadas en los observatorios a los sistemas de información e indicadores o en la consulta de información de otras autoridades de control o de inspección y vigilancia.

Es una actuación breve y sumaria (prescindencia de algunas etapas, pruebas y evaluaciones propias de otros tipos de auditoría).

Origen: alertas de control interno, denuncia ciudadana, medios de comunicación social o información de cualquier entidad del sector público, que tenga relevancia en la gestión fiscal, social o ambiental. Los jefes de los grupos de Auditoría o de Participación Ciudadana realizarán un “examen previo de procedencia” y reportarán la situación al Contralor Departamental.

Siguiendo la Res Org.052 de 2022, artículo 8, será el Contralor Departamental quien decida discrecionalmente cuando una denuncia o conocimiento de un hecho se tramite por **Actuación Especial de Fiscalización (AEF),** en cuyo caso el mismo Contralor determinará qué funcionario o funcionarios integran el equipo auditor *ad-hoc* y quien ejerce como supervisor. Si el Contralor no ordenare la AEF, la situación será tramitada como **Denuncia en el Control Fiscal** si fuere el caso, o se tendrá como insumo del proceso auditor ordinario.

Se tendrán en cuenta las instrucciones contenidas en el Manual del Proceso Auditor vigente en la Contraloría General del Departamento.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

CAPÍTULO IV
PROCEDIMIENTOS ESPECIALES RELACIONADOS CON DERECHOS DE PETICIÓN

ARTÍCULO 11. RECURSOS DE VÍA GUBERNATIVA: Comprende los recursos de reposición, apelación y de queja. Se interponen ante la Contraloría en solicitud de que sus actos sean revisados y como consecuencia, modificados, revocados o confirmados. Son de carácter especial, reglados por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

La vía gubernativa tiene las siguientes características:

1. Sólo procede contra los actos de carácter particular.
2. Sólo procede contra los actos que pongan fin a una actuación administrativa. No contra los actos de trámite, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa.
3. Debe agotarse para poder acudir a la vía jurisdiccional.
4. No atiende la solicitud de indemnizaciones.
5. Tiene efecto suspensivo sobre los actos: durante su trámite el acto administrativo no surte efectos.

El procedimiento, las competencias, los términos y en general las actividades para atender y resolver estos recursos se rigen por la mencionada ley 1437 de 2011, artículos 74-82, las disposiciones contenidas en la presente Resolución para la atención de PQRSD en cuanto sean compatibles y las instrucciones del Contralor General del Departamento.

ARTÍCULO 12. PQRSD QUE DEBAN SER RESUELTAS DIRECTAMENTE POR EL CONTRALOR GENERAL, QUE ÉL CONSIDERE CONFIDENCIALES Y LOS DOCUMENTOS Y DATOS QUE POR LEY TENGAN CARÁCTER RESERVADO: Se tendrán en cuenta, las previsiones de ley, lo previsto en el presente reglamento y las instrucciones del Contralor Departamental.

ARTÍCULO 13. OTRAS SITUACIONES ESPECIALES EN LA ATENCIÓN DE PQRSD: Se enumeran las siguientes situaciones especiales de ley:

a) TRATO PREFERENTE: De acuerdo con la ley 1755 de 2015, artículo 20 Se dará atención prioritaria a:

- Las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

- Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
- Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

b) PQRSD VERBALES Y ANÓNIMAS: La Contraloría debe convertir en documento las PQRSD que reciba por cualquier medio, para darle trámite a su atención. Las que se presenten en forma anónima se resuelven y comunican en la forma indicada en el presente Reglamento.

CAPÍTULO V
DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

ARTICULO 14. PRESENTACIÓN DE PETICIONES, DENUNCIAS Y QUEJAS: Los Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias que se presenten verbalmente, por escrito, a través de correo electrónico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, a la Contraloría General del Departamento Archipiélago, serán recibidas y radicadas por la Ventanilla Única. Ésta verificará la relación de los documentos, requisitos y anexos, y los registra con fecha y hora de recibo, asignándoles el respectivo número de radicado único de correspondencia y demás datos identificadores a través del software de gestión documental.

El secretario General impartirá instrucciones que indiquen, además de los correos institucionales, cuales son otros medios por transferencia de datos electrónicos legalmente válidos de presentación de peticiones.

A la petición escrita se podrá acompañar de documentos originales de los cuales se podrán radicar copias autenticadas por la persona que recibe para radicación la PQRSD y tendrán el mismo valor de los originales los cuales se devolverán al interesado. Esta autenticación no causará derecho alguno a cargo del peticionario.

Tratándose de denuncias de los ciudadanos en asuntos que incumben al control fiscal, podrán ser también recibidas ante el grupo de Participación Ciudadana, el cual remitirá la documentación para su radicación en la Ventanilla Única.

A más tardar al día siguiente de su recepción y radicación, el encargado de la ventanilla única remitirá para lo de su competencia a la dependencia que corresponda resolver.
Cuando se trate de “denuncias en el control fiscal” a las se refieren los artículos 69 y 70 de la ley 1757 de 2015, se remiten al Grupo de Participación Ciudadana en el Control

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

Fiscal, en concordancia con la Ordenanza 06 de 2020, artículo 35 numeral 18 y se siga el procedimiento señalado en el mencionado artículo de la ley 1757 de 2015.

Los jefes de los grupos de Auditoría o de Participación Ciudadana también podrán realizar un "examen previo de procedencia" como resultado del cual, si encontraren razones reportarán al Contralor Departamental proponiendo Actuación Especial de Fiscalización -AEF.
La peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten presencial o personalmente en formato físico, deberán presentarse en los días hábiles, en el horario comprendido entre las ocho (8:00 A.M.) a las Doce de la mañana (12:00 M.) y de las dos (2:00 P.M.) a las seis de la tarde (6:00 P.M.). Al término de los horarios de cierre laboral indicados, se deberá atender a las personas que se encuentren dentro de las Instalaciones de la Entidad.

Para efecto de Peticiones y Quejas verbales estas también podrán ser interpuestas a través del abonado telefónico (608) 512 – 0190.

PARÁGRAFO PRIMERO. FUNCIONARIO COMPETENTE PARA AUTENTICAR: La autenticación de copias será competencia del Secretario General de la Contraloría o por quien éste designe.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, ésta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio idóneo por el cual se han recibido los documentos.

ARTÍCULO 15. GENERACIÓN DE DOCUMENTO DE PQRSD VERBALES: De modo general, cuando se presenten PQRSD verbales, la Ventanilla Única como responsable de la recepción general, elaborará un escrito y lo pondrá a consideración del Peticionario, con el fin de que exprese su aceptación respecto del contenido y dejando expresa constancia de tal aceptación. El documento firmado será subido al software de gestión documental de la Entidad, siguiendo el procedimiento habitual de una petición escrita. Se exonera la identidad y firma del peticionario si prefiere mantener su anonimato.

De modo especial, cuando se trate de PQRSD verbales relacionadas de forma directa con el control fiscal, la generación del documento corresponderá al Grupo de Participación Ciudadana en el Control Fiscal. Tal documento será remitido a la ventanilla Única de la Contraloría para su radicación y seguirá el trámite que corresponda.

Cuando frente a la solicitud verbal, sea posible adoptar y comunicar la decisión en ese

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

mismo momento, así se procederá. De no ser posible lo anterior, se tramitará de acuerdo con el procedimiento establecido en esta Resolución.

Para atender estas solicitudes, la Contraloría General del Departamento Archipiélago contará con formatos pre-impresos, en los que se incorpore la información indicada y se deje constancia de los requisitos mínimos exigidos.

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

Las peticiones pueden ser verbales en forma presencial o telefónica, o por medio de buzón físico o virtual dispuesto por la Contraloría. En cualquiera de estas modalidades, el responsable de atender la PQRSD elabora el acta. El mismo trámite se sigue si la petición es anónima.

El acta debe contener, por lo menos:

- Fecha de recepción de la petición.
- Nombre y número de identidad del interesado (si consideras no mantener el anonimato) y nombre del funcionario que realiza esta diligencia
- Descripción del asunto.
- La pretensión, clasificada entre las modalidades que puede ser, petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.
- Opcional, la identificación del peticionario.
- Dirección física o virtual para respuesta o en su defecto se convendrá que la respuesta sea mediante comunicación de consulta pública en el portal web de la Contraloría.
- Firma del interesado (si consideras no mantener el anonimato) y firma el funcionario que realiza esta diligencia

Una vez generado el documento de la PQRSD, con firma del interesado, o sin ella cuando éste decida mantener su anonimato, el acta se traslada a la Ventanilla Única para su radicación, a más tardar el día hábil siguiente a la formulación de la petición por el interesado.

ARTICULO 16. FALTA DE COMPETENCIA: Si la Petición se hace por Escrito y no es de Competencia de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, dentro de los cinco (5) días de su recepción por parte de la Entidad de Control Fiscal, el funcionario designado para su trámite, elaborará el proyecto de respuesta para la firma de quien corresponda, a través de la cual se le informará al peticionario que no es de competencia de la Contraloría General del Departamento Archipiélago. Dentro de los

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

mismos cinco (5) días, remitirá la petición al competente.

Si la petición se hiciera en forma verbal, y no es de competencia de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, así se lo hará saber de forma inmediata por quien recepciona la petición, procediendo a orientar al ciudadano respecto de la entidad a la que corresponda el asunto.

ARTÍCULO 17. DE LOS ANÓNIMOS: Todo ciudadano tiene el derecho de proteger su identidad al momento de presentar una PQRSD y la entidad es garante de ello. Por lo mismo, para presentar una Denuncia o Queja, no será requisito, la identificación de quien la realice, salvo que se trate de pedir asunto de su interés personal directo.

El deber de denunciar, consagrado en nuestra Carta Política, debe ser ejercido en forma responsable, en virtud de los principios de buena fe, presunción de inocencia en beneficio de la administración o de terceros.

En el trámite de las PQRSD anónimas, el funcionario correspondiente de la Contraloría deberá tener en cuenta que sean respetuosas, que contengan un relato claro de los hechos o irregularidades, la descripción de las circunstancias de modo, tiempo y lugar, que se encuentren soportadas en información que permita iniciar la acción, cumpliendo así con los requisitos de que tratan los artículo 86 de la ley 1952 de 2019, 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992 y demás normas jurídicas relacionadas.

ARTICULO 18. EVALUACIÓN, CLASIFICACIÓN Y REMISIÓN DE PQRSD: Una vez radicada la PQRSD, pasa al Despacho, dependencia o funcionario a quien corresponda resolver o, en caso de incertidumbre, el Contralor Auxiliar o quien este designe resolverá la competencia.

Cuando el competente de resolver encuentre que el texto no contiene la información como para ser considerada, o que son insuficientes las circunstancias de modo, tiempo o lugar, etc., procederá a solicitar al ciudadano la ampliación de la información.

ARTICULO 19. El BUZÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS: El buzón físico de QDRSD de la Contraloría será revisado por lo menos dos veces por semana, por el encargado de la Ventanilla Única y en todo caso con la periodicidad que indique el Secretario General de la Contraloría o cuando la importancia de un asunto lo requiera.

ARTICULO 20. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES: Habrá lugar a acumulación de trámites, en aquellos eventos en que una misma persona presente ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago varios Derechos de Petición, Denuncias o Quejas, que se refieran a las mismas circunstancias. En estos casos, la Dependencia asignada para resolver, conformará con todos los trámites, un expediente, a petición del

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

interesado, o de oficio comunicándole de esta actuación a los interesados.

ARTICULO 21. DE LAS PRUEBAS: En el curso del trámite administrativo se podrán pedir y decretar pruebas y allegar informaciones. Estas podrán decretarse de oficio o a petición del interesado, de conformidad con las formalidades y términos previstos para el efecto por las normas y las instrucciones internas de la Contraloría.

Las pruebas que sean decretadas como parte de un proceso de responsabilidad fiscal, disciplinario, administrativo sancionatorio o como parte de un proceso auditor, seguirán las normas especiales que rigen para cada uno de ellos en particular.

ARTICULO 22. DEBER DE INFORMAR SOBRE LA IMPOSIBILIDAD DE CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS: En aquellos casos en los cuales no sea posible resolver y contestar las PQRSD dentro de los plazos de ley, el funcionario responsable debe informarlo por escrito al solicitante antes del vencimiento del plazo señalado, manifestándole en forma clara los motivos en los cuales se sustenta la demora e indicándole el plazo en el que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Copia de este trámite hará parte del expediente respectivo.

ARTICULO 23. DE LA SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER: Los términos señalados en la presente Resolución se suspenderán, cuando esté en trámite la práctica de pruebas, una solicitud de ampliación, un impedimento, por fuerza mayor y caso fortuito, y en los demás eventos previstos en la ley. De lo anterior deberá informarse documentalmente al peticionario.

ARTICULO 24. DE LA PERENTORIEDAD DE LOS TÉRMINOS: Los términos y oportunidades señalados en esta Resolución son perentorios e Improrrogables, salvo expresa disposición en contrario.

ARTICULO 25. RESPUESTA DE LOS TRÁMITES Y SOLUCIÓN DE FONDO PQRSD: El funcionario, o persona de apoyo, asignado para su trámite, proyectará la respuesta a quien deba firmarla.

La respuesta de fondo o auto resolutivo debe contener:

- Los fundamentos jurídicos de competencia y de hecho en la cual se sustenta la decisión.
- La descripción de los antecedentes de la PQRSD.
- Relación de las diligencias adelantadas y los resultados de lo actuado en la consecución de la solución.
- Los considerandos que fundamentan la decisión a tomar.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

- La decisión.
- Nombres, cargos y firma de los que intervinieron y proyectaron como evidencia de la trazabilidad.
- La firma de la autoridad o funcionario l competente.

De las respuestas, se generará copia para el expediente.

ARTICULO 26. ACTUALIZACIÓN Y ARCHIVO DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS O PETICIÓNES: Siempre que se lleve a cabo una actuación sobre una Denuncia, Queja o Petición o se tenga alguna información adicional con respecto a las mismas, se deberá actualizar la información en el sistema.
Las Denuncias, Quejas o Peticiones, solo se pueden archivar en forma definitiva cuando se concluye con una de las siguientes causales:

- Se cumple con las actuaciones del proceso que genera la respuesta definitiva y los términos legales de las comunicaciones de la respuesta se han cumplido.
- La Contraloría General del Departamento Archipiélago, efectuada la investigación preliminar determina que no existe mérito.
- Se ha efectuado el traslado a otra entidad por competencia.

CAPÍTULO VI
DE LOS DERECHOS DE PETICION EN INTERES GENERAL, PARTICULAR, INFORMACION Y CONSULTA

ARTICULO 27. DE LAS PETICIONES: Las Peticiones que se presenten ante la Contraloría General del Departamento Archipiélago, podrán ser de interés general, particular y de información. Dichas peticiones se formularán verbalmente o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación y transferencia de datos y entre ellos se contará con los siguientes: Personalmente. Telefónicamente. Por correo postal. Por correo electrónico Por otros medios en Internet. Depositándolas en el buzón de Quejas. Etc.

ARTICULO 28. CONTENIDO DE LAS PETICIONES: No podrán exigirse a los peticionarios, más formalidades a las establecidas en la Constitución y la Ley.

En consecuencia, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad Administrativa, el Derecho de Petición deberá contener por lo menos:

- Designación de la autoridad a quien se dirige.
- Nombres y apellidos del solicitante o de su representante legal y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad la dirección de

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

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, podrá indicar su dirección electrónica.

- Objeto de la Petición, expresada en forma clara. Si se trata de consultas, relacionar las preguntas pertinentes.
- Razones en que fundamenta su Petición.
- Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- Firma del peticionario, identificarse a través de medios de identificación digital, cuando fuere el caso.

ARTICULO 29. PRESENTACION DE LA PETICION. CORRECCIONES Y ACLARACIONES: Toda petición debe ser respetuosa. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado, por una sola vez, para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. Si en el primer momento el peticionario insiste en radicarla se le recibirá dejando constancia de la observación y del plazo de un mes para que la corrija o aclare.

En caso de no corregirse o aclararse se archivará la Petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, se podrá remitir a respuestas anteriores.

PARÁGRAFO. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la Petición, y en ningún caso la estimara incompleta por falta de los requisitos o documentos que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

ARTICULO 30. SUBSANABILIDAD Y DESISTIMIENTO TÁCITO: A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de la actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar la gestión de un trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en un término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el termino para decidir.

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 prorroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretara el desistimiento y el archivo del expediente, mediante comunicación motivada firmada por quien deba resolver el asunto. El interesado puede pedir al funcionario la reconsideración de la decisión la cual podrá ser confirmada o revocada, sin perjuicio de que la misma solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

legales.

Frente al desistimiento expreso, los interesados podrán desistir de este en cualquier tiempo, pero el trámite se podrá continuar de oficio si se considera necesario por razones de interés público, consideración que deberá motivarse.

ARTÍCULO 31. PROHIBICIÓN: La Contraloría General del Departamento Archipiélago, no podrá exigir a los peticionarios, constancias, certificaciones, copias o fotocopias de documentos a los que ellos mismos tengan acceso y que reposen en la entidad.

ARTICULO 32. PUBLICACIÓN POR DIRECCIÓN DESCONOCIDA: En el evento en que en la Denuncia, Queja o Petición falte la dirección de correspondencia y sea imposible ubicar al solicitante, el funcionario competente tramitará la solicitud y fijará por Aviso en cartelera de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, por un término de diez (10) días hábiles, con un resumen sucinto de la respuesta.

ARTÍCULO 33. INCUMPLIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSD: Si transcurrido el plazo de ley para el trámite de la PQRSD, el funcionario responsable no se ha pronunciado con respecto al trámite, la Ventanilla Única reportará la novedad al Contralor Auxiliar. El mismo reporte lo podrá hacer cualquiera otro funcionario o persona de apoyo a la Entidad que tenga conocimiento de la irregularidad.

ARTICULO 34. DESATENCION DE LAS PETICIONES: La falta de atención a las peticiones y el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, constituirán infracción y darán lugar a las responsabilidades.

ARTICULO 35. CITACIÓN DE TERCEROS: Cuando de la misma Petición o de los registros que lleve la autoridad, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados o ser afectadas por los resultados de la decisión, se les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si lo hubiere, para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La comunicación se hará por correo a la dirección o correo electrónico que se conozca o por otro medio eficaz.

Si la comunicación no fuere posible, o pudiere resultar demasiado costosa o demorada, o tratándose de terceros indeterminados, la información se divulgará a través del portal web de la Contraloría o por un medio masivo de comunicación adecuado según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo eficaz, habida cuenta de las condiciones de los posibles interesados.

De tales actuaciones se dejará constancia escrita en el expediente.
Si las citaciones y publicaciones tuvieren costos considerables a criterio del Secretario General de la Contraloría, deberán ser cubiertos por el peticionario dentro de los cinco

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

(5) días siguientes a la orden de realizarlas; si no lo hiciere, se entenderá que desiste de la petición.

ARTICULO 36. DEL DERECHO DE PETICION DE INFORMACIONES: El Derecho de Petición de que trata el artículo 23 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos de ley.

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 el funcionario responsable incurre en irregularidad y la petición será resuelta dentro de los tres (3) días siguientes, salvo que se trate de información reservada.

ARTICULO 37. INFORMACION GENERAL: La Contraloría General del Departamento Archipiélago, mantendrá en sitios de fácil acceso al público los documentos relativos a la Entidad, con información actualizada de interés general acerca de:

- Las normas que les dan origen y definen funciones o naturaleza y estructura.
- Las oficinas para formular consultas, entregar y recibir documentos de bienes y conocer las decisiones.
- Los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos, y los organigramas y manuales de funciones.
-

Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos.

ARTICULO 38. TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA: Toda persona tendrá acceso a los documentos oficiales y podrá pedir y obtener copia de ellos, sin embargo, la petición se negará la solicitud cuando se refiera a información o documentos que la Constitución Política o las leyes ordenan tratar como reservados. La decisión negativa será siempre motivada.

En todos aquellos casos en los que, por motivos de reserva constitucional o legal se niegue una solicitud de acceso o copia de documentos oficiales de la Contraloría General del Departamento Archipiélago, la respuesta que así lo determine, deberá ser motivada, en la que deberá señalarse dicha reserva y citar las disposiciones constitucionales y legales.

En estos casos, se informará al peticionario, que contra esta providencia procede el recurso de instancia, caso en el cual el funcionario competente enviará la comunicación al Tribunal o juez Administrativo correspondiente para que decida si se acepta o no la petición formulada o si se atiende parcialmente, conforme a lo previsto por los artículos

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

25 y 26 de la ley 1755 de 2015.

En desarrollo del artículo 27 de la ley 1755 de 2015, la reserva de documentos o Información, no podrá ser oponible a las autoridades de los organismos del poder público, cuando las solicitudes se efectúen en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales y con sujeción a las normas procedimentales pertinentes. No obstante, los destinatarios deberán asegurar la reserva de dichos documentos.

La reserva tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos, en cuyo evento deberá acreditar tal calidad.

En todo caso se dará cumplimiento a lo dispuesto por la ley 1755 de 2015 en particular sus artículos 24 al 27.

ARTICULO 39. MODO DE EXPEDICIÓN DE COPIAS: Las fotocopias se suministrarán al interesado en modo escáner. Hasta un límite de cantidad razonable, a criterio del Secretario General se podrán entregar en físico. En esas condiciones, el suministro de las copias en cualquier modo, no tendrá costo para el interesado.

ARTICULO 40. FUNCIONARIO COMPETENTE PARA AUTENTICAR: La autenticación de copias será competencia del Secretario General de la Contraloría o por quien éste designe.

CAPITULO VII
DE LAS CONSULTAS

ARTICULO 41. DEL DERECHO DE FORMULACION DE CONSULTAS: Toda Persona podrá formular consultas escritas y verbales a la Contraloría General del Departamento Archipiélago, en relación con las materias y funciones a su cargo.

Estas consultas deberán tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días.

ARTÍCULO 42. CARÁCTER DE LA RESPUESTA: Las respuestas a las Consultas dadas por la Contraloría General del Departamento Archipiélago, no comprometerán en ningún caso la responsabilidad de la Entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

En caso de no poder atenderse la Consulta en el término establecido para el efecto, el funcionario deberá informar al interesado los motivos de la mora y señalar a la vez la fecha en que se resolverá o se dará respuesta.

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

CAPITULO VIII
DENUNCIAS SOBRE LA GESTIÓN FISCAL

ARTICULO 43. DE LA PRESENTACIÓN DE LAS DENUNCIAS DE LA GESTION FISCAL: Las Denuncias relacionadas con la gestión fiscal de los sujetos de control de la Contraloría se podrán presentar de manera escrita, verbal, a través de medios electrónicos o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.
El funcionario o persona de apoyo al Grupo Participación Ciudadana en el Control Fiscal o del Grupo de Auditoría, y en general, quien reciba una "Denuncia en el Control Fiscal", cualquiera que sea el modo en el que se presente, generará un documento denominado "Recepción de Denuncia", según formato elaborado por el jefe del Grupo de Participación Ciudadana en el Control Fiscal.

ARTICULO 44. DE LA PRESENTACIÓN DE LAS DENUNCIAS EN EL LUGAR DE LA INVESTIGACIÓN. Si se presentan en desarrollo de una Auditoria, el Auditor que la recepciona, si se encuentra "in situ" inicia la investigación y trabajo de campo por estar en la inmediatez de los elementos de prueba y en el primer momento disponible la radica en la Ventanilla Única, la cual traslada la denuncia al Grupo de Participación Ciudadana en el Control Fiscal o a quien corresponda.

Si el caso denunciado está efectivamente en examen del Grupo de Auditoría, éste continuará con la investigación siguiendo el procedimiento y tiempo de respuesta ordenado por la ley 1757 de 2015, artículos 69 y 70 sobre "Denuncias en el Control Fiscal".

En todo momento, prevalece la discrecionalidad legal del Contralor General para enrutar el caso como "**Actuación Especial de Fiscalización (AEF)"**

ARTICULO 45. DETERMINACIONES. Tramitada la Denuncia se adoptará la determinación que corresponda:

- El archivo si del análisis y evaluación de los medios de prueba no se encuentran mérito para seguir con el proceso de responsabilidad fiscal.
- Inicio del proceso auditor. Cumpliendo los plazos de respuesta al denunciante fijados por el artículo 70 de la ley 1757 de 2015 y acogiendo el debido procedimiento que rige en la Contraloría.

El auto que decreta el archivo de la denuncia deberá ser comunicado al denunciante.

ARTICULO 46. TRAMITE ESPECIAL: La atención y trámite de las Denuncias que deban incorporarse a un proceso de Auditoria, o en una Actuación Especial de Fiscalización (AEF), se sujetaran a los términos y procedimientos establecidos por la ley

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co

y Resolución que rigen para cada uno de estos procesos.

En todo caso, deberá enviársele al denunciante dentro de los quince (15) días siguientes a la presentación de la denuncia, comunicación en la que se le informe de dicha circunstancia, Igual situación se tendrá en cuenta para efectos de las Quejas que originen un proceso disciplinario.

CAPITULO IX
VIGENCIA Y APLICACIÓN

ARTÍCULO 47. VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha y deroga la Resolución No. 357 de diciembre 31 del 2021, y demás actos administrativos expedidos por la Contraloría General del Departamento Archipiélago que le sean contrarios.

ARTÍCULO 48. TRANSICIÓN. Las PQRSD que a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución se encuentren en trámite, continuaran y finalizaran bajo el amparo de la resolución derogada.

La presente Resolución, en aquellos aspectos que requieran la incorporación de ajustes tecnológicos o de una capacitación especial tendrán un proceso gradual para su aplicación, de acuerdo las instrucciones del Contralor Auxiliar del Departamento.

ARTÍCULO 49. SOCIALIZACIÓN: La presente Resolución y los procedimientos que se deriven de ésta serán socializados entre los funcionarios de los diferentes niveles y dependencias y personal de apoyo a la Contraloría.

Se expide en San Andrés Isla el veintinueve (29) de diciembre de Dos Mil Veintitrés 2023.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

STARLING MOLANO GRENARD BENT
Contralor General del Departamento Archipiélago

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465
Página Web: www.contraloriasai.gov.co
Correo Electrónico: cgdsai@telecom.com.co – contraloria@contraloriasai.gov.co