

RESOLUCION ORGANICA 18 DE 2002

(octubre 24)

Diario Oficial No. 44.981 de 30 de octubre de 2002

AUDITORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

<NOTA DE VIGENCIA: Derogada por la Resolución 1 de 2004>

Por la cual se modifica el reglamento interno del derecho de petición, quejas y reclamos de competencia de la Auditoría General de la República y se incorpora en un solo texto.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 1 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.509, de 2 de abril de 2004, 'Por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición en la Auditoría General de la República y se dictan otras disposiciones'.

El Auditor General de la República, en uso de sus facultades legales y en desarrollo de lo preceptuado en el artículo 17, numeral 14 del Decreto-ley 272 de 2000, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política 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;

Que el artículo 74 de la Constitución Política alude al derecho que tienen todas las personas de acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley;

Que el Código Contencioso Administrativo y la Ley 57 de 1985, en sus artículos 12 a 25, establecen el procedimiento y trámite de las peticiones presentadas ante las autoridades;

Que el artículo 34, numeral 19, del Código Disciplinario Unico Ley 734 de 2002, de reciente expedición, expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite de derechos de petición;

Que según el artículo 17, numerales 1o. y 14, del Decreto-ley 272 de 2000, el Auditor General de la República, para cumplir eficientemente con su misión, puede definir las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos, así como asignar competencias y tareas a las diferentes dependencias y funcionarios de la entidad;

Que según el artículo 23, numeral 7o., del Decreto-ley 272 de 2000, y la Resolución Orgánica No. 14 de 2002, es función de la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal Planear y organizar los sistemas, métodos y procedimientos que permitan impartir la orientación necesaria a la ciudadanía, de forma tal que se logren canalizar sus inquietudes, recomendaciones y reclamos en relación con el ejercicio de las funciones encomendadas a la Auditoría y a los entes sujetos a su vigilancia, y darles de manera oportuna el trámite interno que corresponda, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política;

Que resulta conveniente incorporar, en un solo texto, el reglamento interno del derecho de petición, quejas y reclamos,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. ADOPCIÓN DE REGLAMENTO. Por medio de la presente resolución se adopta el reglamento para el trámite de los derechos de petición, quejas y reclamos, que regirá en la Auditoría General de la República, conforme a la estructura y organización contenidas en el Decreto-ley 272 de 2000.

CAPITULO I

Generalidades



ARTÍCULO 2o. DEL GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANA. El Grupo de Atención Ciudadana, creado mediante Resolución Orgánica número 02 de 2002, depende del Auditor Delegado para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, el cual se encargará de coordinar la recepción, trámite y resolución de los derechos de petición, quejas y reclamos que se presenten ante la Auditoría General de la República.

Las Gerencias Seccionales y demás dependencias de la Auditoría General de la República deberán remitir todos los derechos de petición, quejas y reclamos que reciban y no sean de su competencia, al Grupo de Atención Ciudadana. Si son competentes para conocer, deberán enviar copia del derecho de petición al mencionado Grupo, así como de su respuesta.

PARÁGRAFO 1o. El Grupo de Atención Ciudadana rendirá un informe trimestral al Auditor General de la República, en los términos previstos en la Ley 190 de 1995.

PARÁGRAFO 2o. Las Gerencias Seccionales y las dependencias de la Auditoría que tramiten derechos de petición, deberán enviar al Grupo de Atención Ciudadana un informe mensual del seguimiento a los mencionados derechos, para efectos de cumplir con el informe señalado en el parágrafo anterior.



ARTÍCULO 3o. FUNCIONES DEL GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANA. El Grupo de Atención Ciudadana será la dependencia encargada de recibir, tramitar y adelantar el seguimiento a peticiones, quejas y reclamos, verificando que su respuesta sea oportuna y completa.



ARTÍCULO 4o. CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANA. El Grupo de Atención Ciudadana, estará conformado por dos (2) profesionales universitarios grado 01 y por un asesor de despacho grado 02 que tendrá a su cargo la coordinación del mismo.



ARTÍCULO 5o. PRINCIPIOS QUE INFORMAN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las actuaciones administrativas se desarrollarán con arreglo a los principios de moralidad, buena fe, igualdad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, contradicción, transparencia y responsabilidad.



ARTÍCULO 6o. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES. La Auditoría General de la República recibirá los derechos de petición y demás solicitudes en la dependencia de

correspondencia, en las Gerencias Seccionales, en los teléfonos y fax de la entidad, en el correo electrónico infogral@auditoria.gov.co, en la página de internet www.auditoria.gov.co, o personalmente, ante el Grupo de Atención Ciudadana.

CAPITULO II

Del derecho de petición y demás solicitudes



ARTÍCULO 7o. PROCEDENCIA. La Auditoría General de la República, como organismo que coadyuva a la transformación, depuración y modernización de los órganos instituidos para el control de la gestión fiscal, mediante la promoción de los principios, finalidades y cometidos de la función administrativa consagrados en la Constitución Política, y el estímulo de la participación ciudadana, atenderá:

1. Las peticiones respetuosas presentadas por cualquier persona en relación con los asuntos que por su naturaleza legalmente le competen.
2. Las solicitudes de información en relación con sus funciones.
3. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le corresponden.
4. Las consultas relacionadas con la función que constituye su objeto, sin perjuicio de lo que dispongan las normas especiales.
5. Las quejas y reclamos presentados en relación con el desarrollo de sus funciones.



ARTÍCULO 8o. REQUISITOS. Las solicitudes que se presenten ante la Auditoría General de la República, podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de los medios señalados en el artículo 6o. de esta resolución.

Las solicitudes escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección de correspondencia y el teléfono.
3. El objeto de la solicitud, expresado en forma clara.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan y la solicitud de pruebas que se requieran, cuando sea del caso.
6. La firma del peticionario, cuando fuere del caso.

PARÁGRAFO 1o. Cuando se actúe a través de mandatario o apoderado, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

PARÁGRAFO 2o. 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.

PARÁGRAFO 3o. Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, el funcionario lo hará saber al peticionario en el momento en que lo solicite o cuando verifique los requisitos, siguiendo el procedimiento señalado en el artículo 9o. de esta resolución.



ARTÍCULO 9o. RADICACIÓN DE SOLICITUDES. Con excepción de las solicitudes que sean atendidas directamente por el Grupo de Atención Ciudadana, la dependencia de correspondencia y las Gerencias Seccionales deberán radicar los derechos de petición, quejas y reclamos que lleguen dirigidos a cualquier dependencia de la entidad.

El funcionario que haya recibido un derecho de petición, una queja o un reclamo advertirá al peticionario, cuando fuere posible, que la revisión de requisitos se hará por parte del Grupo de Atención Ciudadana.



ARTÍCULO 10. ENVÍO DE CORRESPONDENCIA INTERNA. La dependencia de correspondencia y las Gerencias Seccionales deberán enviar todos los derechos de petición, quejas y reclamos al coordinador del Grupo de Atención Ciudadana, el mismo día de la radicación o, a más tardar, al día siguiente.



ARTÍCULO 11. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS. Recibida la solicitud escrita, el Grupo de Atención Ciudadana verificará el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 8o. de la presente resolución. Si observare el incumplimiento de alguno de ellos, oficiará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece, cuando ello fuere pertinente, advirtiéndole que debe hacerlo dentro de los dos (2) meses siguientes al requerimiento.

Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que la Auditoría General de la República decida sobre la solicitud. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, se empezará a contar el término para contestar.

En el evento en que en la solicitud falte la dirección de correspondencia y sea imposible ubicar al solicitante, el Grupo de Atención Ciudadana tramitará la solicitud y fijará la respuesta en la cartelera de la Auditoría General de la República por un término de diez (10) días.

PARÁGRAFO 1o. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan o puedan conseguir en los archivos de la Auditoría General de la República.

PARÁGRAFO 2o. El funcionario del Grupo de Atención Ciudadana tendrá dos (2) días hábiles a partir del arribo de la solicitud, para remitirla a la oficina competente, cuando ello fuera procedente.



ARTÍCULO 12. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES. Los funcionarios a quienes por competencia corresponda atender las solicitudes presentadas ante la Auditoría General de la República, son responsables de darles respuesta una vez les haya sido remitida por el Grupo de Atención Ciudadana. Copia de la respuesta será enviada al mencionado

grupo.



ARTÍCULO 13. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES. Las solicitudes presentadas en debida forma, deberán resolverse, a más tardar, dentro de los plazos citados a continuación, los cuales se contarán a partir del día siguiente a la fecha de radicación en la dependencia de correspondencia o en las Gerencias Seccionales, así:

1. Las peticiones generales o particulares, deberán tramitarse y resolverse dentro de los quince (15) días hábiles.
2. Las consultas deberán tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
3. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información, deberán tramitarse y resolverse, dentro de los diez (10) días hábiles.
4. Las peticiones formuladas por otras entidades públicas, deberán tramitarse y resolverse, dentro de los quince (15) días hábiles.
5. Las certificaciones se expedirán dentro de los diez (10) días hábiles.
6. Las certificaciones de expedientes se expedirán en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles.
7. Las copias se expedirán en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el peticionario de a conocer a la Auditoría el pago de las mismas.
8. Si la Auditoría General de la República no es la entidad competente para conocer de la solicitud, el funcionario lo hará saber al peticionario en el momento de la solicitud verbal. Si ésta se hiciere por escrito, lo hará saber dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, y procederá a remitirlo a la entidad competente dentro del mismo plazo, solicitando copia de la respuesta que se le envíe al peticionario. Así mismo, si el funcionario a quien se dirige la solicitud no es el competente para absolverla, deberá informarlo en el acto al interesado si éste actúa verbalmente o dentro del término de diez (10) días hábiles a partir de la recepción si obró por escrito. En este último caso, el funcionario a quien se hizo la solicitud deberá enviar el escrito, dentro del mismo término al Grupo de Atención Ciudadana y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días hábiles.
9. En el caso de solicitudes y requerimientos formuladas por congresistas se seguirá el trámite previsto en la Ley 5a. de 1992.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la solicitud en los plazos señalados en este artículo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta a su petición.



ARTÍCULO 14. RECHAZO DE SOLICITUDES. Habrá lugar a rechazar la solicitud cuando ésta sea presentada en forma irrespetuosa, desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o actitudes similares.



ARTÍCULO 15. DE LA ACUMULACIÓN DE TRÁMITES. Cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, el Grupo de Atención Ciudadana hará con todos un solo expediente al cual se acumularán, de oficio o a

petición del interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la Auditoría General de la República y tengan relación íntima con él, para evitar decisiones contradictorias.

Igualmente, si se formulan varias solicitudes sobre asuntos iguales, similares o relacionados, por diferentes peticionarios, se dispondrá la acumulación, de acuerdo con la naturaleza de la solicitud y las actuaciones continuarán tramitándose y decidiéndose conjuntamente.

Si los documentos se tramitaren ante distintas autoridades, la acumulación se hará en aquella en que se inició primero la actuación. Si alguna de ellas se opone podrá acudir, sin más trámite, al proceso de definición de competencias.



ARTÍCULO 16. DE LAS PRUEBAS. En el curso del trámite administrativo se podrán pedir y decretar pruebas y allegar informaciones. Dichas pruebas e informaciones podrán decretarse de oficio o a petición del interesado, sin formalidad ni término especial.



ARTÍCULO 17. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES Y RECURSOS. Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular y que sean susceptibles de recurso, deberán notificarse personalmente al peticionario; cuando no fuere posible se hará por edicto en los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo, con la advertencia, en todo caso, acerca de la procedencia de los recursos de reposición o apelación según sea el caso.



ARTÍCULO 18. DESISTIMIENTO. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud en los siguientes casos:

1. Cuando expresamente lo haga saber a la Auditoría General de la República.
2. Si transcurridos los dos (2) meses de la solicitud de documentos o información adicional, el peticionario no se pronunciare.
3. Si transcurrido un (1) mes de la solicitud de pago de las copias, el solicitante no ha proporcionado el recibo de pago.
4. Si transcurridos cinco (5) días de la orden de pago de la citación a terceros el peticionario no paga.

En estos casos, la Auditoría General de la República dejará constancia de esta situación y ordenará el archivo del expediente. Este auto se notificará al peticionario, indicándole los recursos que proceden contra él, cuando haya sido como consecuencia de un desistimiento tácito.

El Grupo de Atención Ciudadana podrá continuar, de oficio, la actuación si la considera necesaria para el interés público. Tal determinación deberá motivarse.



ARTÍCULO 19. CITACIÓN DE TERCEROS. Cuando de la misma solicitud o de los registros que lleve la Auditoría General de la República, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resultas de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. En el acto de citación se dará a conocer claramente el nombre del peticionario y el objeto de la solicitud.

Si la citación no fuere posible o resultare demasiado costosa o demorada, o si se trata de terceros

indeterminados, se hará una publicación en un periódico de amplia circulación nacional o local, según sea el caso, con la inserción del texto o su extracto que permita identificar el objeto de la solicitud.

El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el presente artículo deberá ser cubierto por el peticionario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la orden de realizarlas. Si no lo hiciere, se entenderá que desiste de la solicitud.



ARTÍCULO 20. HABEAS DATA. Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ella en el banco de datos de la Auditoría General de la República, y para ello deberá presentar la solicitud correspondiente, debidamente sustentada, para que se adelante su trámite de conformidad con lo establecido en la presente resolución para el derecho de petición en interés general o particular.

Las peticiones de que trata el presente artículo podrán presentarse directamente o por medio de apoderado debidamente constituido y acreditado.



ARTÍCULO 21. PAGO DE COPIAS. La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas. El costo unitario ascenderá a la suma de cien pesos (\$100), incrementado anualmente de acuerdo con el índice de inflación. Para tal efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, el valor a cancelar y la cuenta donde debe hacerlo, previamente a la expedición de las mismas.

El peticionario cuenta con un plazo de un (1) mes, contado a partir de la comunicación por parte de la entidad, para cancelar el costo de las fotocopias y presentar el recibo correspondiente a la entidad. Esta dispondrá de tres (3) días hábiles para expedir las fotocopias. Si el peticionario no presenta el recibo dentro del término, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

Cuando la solicitud verse sobre fotocopias auténticas, la Secretaría General expedirá las copias y verificará los originales. Igual procedimiento se surtirá para los documentos expedidos y firmados electrónicamente siguiendo lo dispuesto por la ley para el caso concreto.

Si, dentro del término previsto, no fuere posible reproducir en la Auditoría General de la República los documentos cuya copia se solicita, el Secretario General indicará el sitio en el cual el funcionario de la Auditoría sacará las copias a que hubiere lugar. En este evento, los gastos serán cubiertos, previamente y en su totalidad, por el peticionario.



ARTÍCULO 22. SOLICITUDES VERBALES. Las solicitudes verbales se atenderán por el Grupo de Atención Ciudadana de la Auditoría General de la República en el horario laboral.

Cuando la solicitud sea verbal y la decisión pueda tomarse y comunicarse en ese mismo momento, así se hará. Si no es posible una respuesta inmediata, se procederá a tramitar conforme a lo previsto en los artículos 10 a 12 de ésta resolución y a contestar por escrito.

Si el funcionario encargado de atender la solicitud lo juzga pertinente o si para resolver se hace necesaria la presentación de documentos o información adicional, podrá exigir su presentación por escrito haciendo precisión de los documentos o informaciones que debe aportar. Mientras se aportan los documentos o la información adicional, los términos para resolver quedarán

suspendidos.

PARÁGRAFO. Cuando las solicitudes sean verbales, se llenará el formulario respectivo, en el cual se dejará constancia de los requisitos mínimos exigidos en el artículo 8o. de esta resolución.

Cuando, mediante solicitud verbal, la persona manifieste no saber leer ni escribir, y pida constancia de la solicitud formulada, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

CAPITULO III

Las solicitudes de información



ARTÍCULO 23. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL. Los documentos relacionados con la Auditoría General de la República; las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura; los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos, el organigrama y el manual de funciones, podrán ser consultados en la página WEB, cuya dirección electrónica es www.auditoria.gov.co.



ARTÍCULO 24. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PARTICULAR. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en la Auditoría General de la República y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley.

El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. No obstante, deberán asegurar la reserva de dichos documentos. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos, en cuyo evento deberá acreditar dicha calidad.



ARTÍCULO 25. CONSULTA DE DOCUMENTOS. La consulta de documentos se hará en horas de despacho al público y en presencia de un funcionario de la Auditoría General de la República.



ARTÍCULO 26. TRÁMITE DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN. La Auditoría General de la República deberá decidir sobre las solicitudes de información en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. Tanto la decisión afirmativa como la ejecución de la misma, tendrán lugar siguiendo el orden cronológico de las solicitudes, salvo que lo impida la naturaleza del asunto.



ARTÍCULO 27. INSISTENCIA DEL PETICIONARIO. La Auditoría General de la República sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes. Si la persona interesada insistiera en su solicitud, corresponderá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos decidir, en única instancia, si se acepta o no la solicitud formulada o si se debe atender parcialmente.

Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se le expida la copia requerida, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal para

que éste decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Se interrumpirá este término en el caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.

CAPITULO IV

Formulación de consultas, quejas y reclamos



ARTÍCULO 28. PROCEDENCIA DE LAS CONSULTAS. La Auditoría General de la República resolverá consultas escritas o verbales, relacionadas con las materias y funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad de la Auditoría ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.



ARTÍCULO 29. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS. Las quejas y reclamos serán atendidos y tramitados conforme al procedimiento y dentro de los términos establecidos para el derecho de petición, en las disposiciones legales y en la presente resolución.



ARTÍCULO 30. TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS. El Grupo de Atención Ciudadana se encargará de responder las quejas que sean de su competencia o de remitirlas a la dependencia o entidad que fuera competente. En este último caso, dará respuesta al quejoso, informándole de esta situación.

CAPITULO V

Disposiciones finales



ARTÍCULO 31. RESPUESTA A ANÓNIMOS. Cuando se presenten solicitudes o quejas y reclamos anónimos con el cumplimiento de los requisitos indicados en los numerales 1, 3, 4 y 5 del artículo 8o. de esta resolución, se fijará la respuesta en la cartelera de la Auditoría General de la República por el término de diez (10) días hábiles.



ARTÍCULO 32. ACCIÓN DISCIPLINARIA. La falta de atención o la demora injustificada en absolver los derechos de petición, quejas o reclamos, serán investigadas disciplinariamente por la Auditoría General de la República atendiendo lo dispuesto en el Código Disciplinario Unico, Ley 734 de 2002.



ARTÍCULO 33. CAMPO DE APLICACIÓN. El presente reglamento es aplicable para los casos no cobijados por procedimientos especiales.

Los aspectos no contemplados en este reglamento, se regirán por las disposiciones generales contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o adicionen.



ARTÍCULO 34. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. El reglamento contenido en la presente

resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución Orgánica número 02 de 2002.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., 24 de octubre de 2002.

El Auditor General de la República,

César Augusto López Botero.

(C.F.)



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de agosto de 2019

