

RESOLUCIÓN ORGANIZACIONAL OGZ-0665-2018 DE 2018

(julio 24)

Diario Oficial No. 50.664 de 24 de julio de 2018

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Por la cual se actualiza el procedimiento para la atención, trámite y seguimiento a los derechos de petición en la Contraloría General de la República y se deroga la Resolución Orgánica número [6689](#) de 2012.

EL CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las contenidas en el artículo [35](#) del Decreto-ley número 267 de 2000, y

CONSIDERANDO:

Que los artículos [23](#) y [74](#) de la Constitución Política de Colombia, consagran 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 a acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, determinan que las actuaciones administrativas de los servidores públicos tendrán como finalidad satisfacer adecuadamente la prestación del servicio público en orden a la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que el numeral 19 del artículo [34](#) del Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002, establece como deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite de derechos de petición, en concordancia con el artículo [22](#) del CPACA.

Que el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción, determina que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, su incumplimiento dará lugar a las sanciones previstas en el mismo.

Que conforme al artículo [60](#) del Decreto-ley número 267 de 2000, le corresponde a la Contraloría General de la República, en virtud a su autonomía administrativa, definir todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones en armonía con los principios consagrados en la Constitución y la ley.

Que el Decreto-ley número 267 de 2000 en el artículo [35](#), numerales 2 y 4, dispone que son funciones del Contralor General las de “Adoptar las políticas, planes, programas y estrategias necesarias para el adecuado manejo administrativo y financiero de la Contraloría General de la República, en desarrollo de la autonomía administrativa y presupuestal otorgada por la Constitución y la ley” y “Dirigir como autoridad superior las labores administrativas y de vigilancia fiscal de las diferentes dependencias de la Contraloría General de la República, de acuerdo con la ley”.

Que los numerales 2 y 3 del artículo [55](#) del Decreto-ley número 267 de 2000, señalan como funciones de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, las de “Ordenar y dirigir la recepción, sistematización y evaluación de las denuncias ciudadanas sobre presuntos malos manejos de los recursos del Estado, encauzando dichas denuncias hacia los procesos de investigación fiscal” y “Efectuar el seguimiento de las quejas y denuncias derivadas de las acciones ciudadanas de acuerdo con la información que suministren sobre el particular las dependencias competentes”.

Que el artículo [56](#) del Decreto-ley número 267 de 2000, establece las funciones de la Dirección de Atención Ciudadana, entre las que se encuentran “Recepcionar, evaluar, hacer seguimiento e informar sobre todos los aspectos relacionados con las denuncias ciudadanas relativas al ejercicio de la vigilancia fiscal”, “Encauzar las consultas y denuncias ciudadanas de competencia de otros organismos de control e investigación y velar por que estos hagan lo mismo con los asuntos propios de las atribuciones de la Contraloría General de la República” y “Administrar el sistema de recepción de consultas y denuncias ciudadanas relacionadas con la vigilancia fiscal”.

Que a través de la Resolución Organizacional número OGZ-0523 del 12 de diciembre de 2016 se reestructuró el Sistema de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República, con el propósito de contribuir con la gestión de procesos de trámite y atención de la ciudadanía, que permiten afianzar la política de Servicio al Ciudadano y alcanzar los objetivos de la misma.

Que mediante la Resolución Orgánica número [6689](#) de 2012 se adoptó el procedimiento para el trámite de atención de denuncias, quejas ordinarias, derechos de petición y otras solicitudes en la Contraloría General de la República.

Que el Plan Estratégico de la Contraloría General de la República para el cuatrienio 2014-2018, establece el objetivo corporativo “construir ciudadanía solidaria, incluyente y activa en el control fiscal a la gestión pública”, desarrollado, entre otras, por la estrategia “derechos de petición tramitados oportunamente”.

Que a través de la Resolución Organizacional OGZ-0519 de 2016, se conformó un equipo de trabajo de manera transitoria, integrado por los servidores públicos de las Contralorías Delegadas para los Sectores de Social, Defensa, Justicia y Seguridad, Gestión Pública e Instituciones Financieras, y del Grupo Interno para la vigilancia y control fiscal micro del Sistema General de Regalías y de la Dirección de Atención Ciudadana con el objetivo de aplicar y validar los lineamientos y procedimientos diseñados en un modelo de gestión de denuncias ciudadanas en la Contraloría General de la República.

Que el 5 de septiembre de 2017 se expidió la Resolución Organizacional OGZ-[0619](#), la cual estableció lineamientos para la implementación del nuevo modelo de gestión de trámite, atención y seguimiento de las denuncias y de los demás derechos de petición en la Contraloría General de la República, y su finalidad fue garantizar la óptima ejecución de un nuevo modelo de denuncias, establecer lineamientos para su implementación que permitan identificar e incorporar acciones correctivas que deban tenerse en cuenta para aplicar como acción de mejora en el procedimiento para la atención, trámite y seguimiento a los derechos de petición en la Contraloría General de la República.

Que en los artículos [50](#) y [80](#) de la Resolución Organizacional número OGZ-0619-2017 se determinó que una vez agotada la etapa de implementación de cuatro (4) meses y luego de la evaluación de su resultado, la Contraloría Delegada de Participación Ciudadana deberá efectuar

las modificaciones a que haya lugar en el procedimiento para el trámite de denuncias, quejas ordinarias, derechos de petición y otras solicitudes adoptado mediante Resolución Orgánica número [6689](#) de 2012.

Que en el marco de la implementación del nuevo modelo de gestión de trámite, atención y seguimiento de las denuncias, se adelantó el Encuentro Nacional de Participación Ciudadana en conexión con la innovación en el control fiscal participativo, desarrollado por la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana los días 11, 12 y 13 de diciembre de 2017, logrando adelantos en el procedimiento de aplicación y validación de este modelo.

Que con la finalidad de retroalimentar y validar el nuevo modelo de gestión para el trámite, atención y seguimiento de las denuncias fiscales y derechos de petición con la totalidad de dependencias y Gerencias Departamentales Colegiadas de la Contraloría General de la República se amplió el periodo para la implementación del mismo, por medio de la Resolución Organizacional OGZ-[643](#)-2018, hasta el 31 de marzo de 2018.

Que el nuevo modelo de gestión busca fortalecer la atención de denuncias y demás derechos de petición en términos de calidad, eficiencia y transparencia, dando cumplimiento a los principios orientadores de priorización y caracterización de las denuncias fiscales, con el ánimo de fortalecer el ejercicio del control fiscal propiciando la adecuada coordinación e interacción entre las dependencias involucradas con miras a generar la visión de un solo proceso a cargo de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, pero asegurando la participación de las Direcciones de Vigilancia Fiscal en la calificación de las denuncias fiscales, preservando la trazabilidad en la gestión de trámite y atención de las mismas, para hacer efectiva la protección del patrimonio público, finalmente se espera fortalecer los resultados de la gestión de las peticiones ciudadanas a través del análisis de su comportamiento, resultado e incidencia en el control fiscal.

Que teniendo en cuenta los resultados de la implementación del nuevo modelo de gestión de trámite, atención y seguimiento de las denuncias y de los demás derechos de petición y con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley [1755](#) del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y artículos [69](#) y [70](#) de la Ley 1757 de 2015, por medio de los cuales se define la denuncia fiscal y se indica el procedimiento para su atención y respuesta, se hace necesario actualizar el Procedimiento para la Atención, Trámite y Seguimiento a los derechos de petición en la Contraloría General de la República y dar así cumplimiento a los nuevos términos, condiciones y disposiciones legales vigentes.

Que en virtud de lo anterior es procedente actualizar el Procedimiento para la Atención, Trámite y Seguimiento a los derechos de petición en la Contraloría General de la República y a su vez derogar la Resolución Orgánica número [6689](#) de 2012.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Actualizar el procedimiento para la atención, trámite y seguimiento de las denuncias fiscales y de los demás derechos de petición en la Contraloría General de la República.



ARTÍCULO 2o. El procedimiento actualizado con la presente resolución se publicará en el

Aplicativo del Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad (SCIGC), en la intranet <https://clic-online.contraloria.gov.co>, para su divulgación, consulta y aplicación por quienes corresponda.



ARTÍCULO 3o. Para efectos de actualización o modificación del procedimiento aquí actualizado, la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, presentará la propuesta de mejora de acuerdo con el procedimiento establecido para ello, previa revisión de la Oficina Jurídica, la cual deberá publicarse en el aplicativo del Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad (SCIGC).



ARTÍCULO 4o. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución Orgánica número [6689](#) de 2012 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 24 de julio de 2018.

El Contralor General de la República,

Edgardo José Maya Villazón.

<ANEXO>.

TABLA DE CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN.

2. OBJETIVOS.

2.1 OBJETIVO GENERAL.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

3. ACTIVIDADES DEL DICCIONARIO.

4. ALCANCE O CAMPO DE APLICACIÓN.

5. GLOSARIO Y SIGLAS.

5.1 DEFINICIONES.

5.2 SIGLAS.

5.3 ROLES EN EL SIPAR.

6. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

7. FORMATOS Y ANEXOS.

8. PRODUCTOS, SERVICIOS O SUBPRODUCTOS.

9. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

9.1 Consideraciones generales para el trámite de los derechos de petición en la Contraloría General de la República.

9.1.1 Competencia para dar respuesta a los derechos de petición en la Contraloría General de la República.

9.1.1.1 Competencia misional de la Contraloría General de la República y asuntos de no competencia (NC)

9.1.1.2 Competencia interna de las dependencias funcionales para dar respuesta de trámite y de fondo

9.1.1.3 Competencia mixta

9.1.1.4 Funcionario sin competencia

9.1.2 Reducción del uso del papel.

9.1.3 Atención prioritaria de peticiones.

9.1.4 Presentación de peticiones ante la Contraloría General de la Republica

9.1.4.1 Contenido de las peticiones

9.1.4.2 Peticiones incompletas y desistimiento tácito

9.1.4.3 Desistimiento expreso de la petición.

9.1.4.4 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

9.1.4.5 Peticiones verbales.

9.1.4.6 Solicitudes anónima

9.1.4.7 Política de tratamiento de datos personales

9.1.5 Término para tramitar las denuncias y demás derechos de petición.

9.1.5.1 Término para adelantar el trámite inicial.

9.1.5.2 Términos para dar respuesta de fondo al peticionario.

9.2 Descripción de las actividades para el trámite inicial de las denuncias fiscales y demás derechos de petición de competencia de la Contraloría General de la República.

9.2.1 Trámite inicial.

9.2.1.1 Etapa de recepción y registro de derechos de petición.

9.2.1.1.1 Peticiones exceptuadas del ingreso al Sistema de Información de Participación Ciudadana –SIPAR

9.2.1.1.2 Eventos especiales de registro

9.2.1.2 Etapa de asignación, clasificación, evaluación y autorización.

9.2.1.2.1 Asignación

9.2.1.2.2 Clasificación

9.2.1.2.3 Evaluación

9.2.1.2.3.1 Requerimiento de información

9.2.1.2.4 Autorización

9.2.1.3 Etapa de respuesta de fondo y archivo

9.2.1.3.1 Formas de notificación del archivo

9.2.1.4 Detalle de las actividades desarrolladas en la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana de manera conjunta con la Dirección de Imprenta, Archivo y Correspondencia – DIAC, o en las Gerencias Departamentales en el desarrollo del trámite inicial

9.2.2 Trámite de fondo.

9.2.2.1 Detalle de las actividades desarrolladas por las dependencias de la Contraloría General de la República responsables de la atención de fondo de una denuncia fiscal

9.2.2.2 Detalle de las actividades desarrolladas por las dependencias de la Contraloría General de la República responsables de la atención de fondo de los demás derechos de petición.

10. ACTIVIDADES DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO.

10.1 Generalidades sobre control a la atención de las denuncias fiscales y los demás derechos de petición

10.2 Actividades de control del procedimiento.

10.3 Supervisión a la gestión y resultados de la atención de denuncias fiscales y demás derechos de petición

10.3.1 Generalidades.

10.3.2 Actividades desarrolladas en la Supervisión a la gestión y resultados de la atención de derechos de petición.

10.4 Observatorio de denuncias fiscales y demás derechos de petición

10.4.1 Generalidades.

10.4.2 Actividades desarrolladas en el Observatorio de denuncias fiscales y demás derechos de petición

11. RIESGOS Y CONTROLES DEL PROCESO.

12. CONTROL DE CAMBIOS.

13. VIGENCIA.

14. DEROGATORIA.

1. JUSTIFICACIÓN

Con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley [1755](#) del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁽¹⁾, y artículos [69](#) y [70](#) de la Ley 1757 de 2015 por medio de los cuales se define la denuncia fiscal y se indica el procedimiento para su atención y respuesta, se hace necesario actualizar el Procedimiento para la Atención, Trámite y Seguimiento de las denuncias fiscales y de los demás derechos de petición en la Contraloría General de la República y dar así cumplimiento a los nuevos términos, condiciones y disposiciones legales vigentes.

El nuevo modelo de gestión busca fortalecer la atención de denuncias y demás derechos de petición en términos de calidad, eficiencia y transparencia, dando cumplimiento a los principios orientadores de priorización y calificación de las denuncias fiscales, con el propósito de fortalecer el ejercicio del control fiscal propiciando la adecuada coordinación e interacción entre las dependencias involucradas con miras a generar la visión de un solo proceso a cargo de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, pero asegurando la participación de las Direcciones de Vigilancia Fiscal en la calificación de las denuncias fiscales, preservando la trazabilidad en la gestión de trámite y atención de las mismas, para hacer efectiva la protección del patrimonio público. Finalmente se espera fortalecer los resultados de la gestión de las peticiones ciudadanas a través del análisis de su comportamiento, resultado e incidencia en el control fiscal.

El procedimiento para la atención, trámite y seguimiento de las denuncias fiscales y los demás derechos de petición, tiene como referencia la versión 1.0 del procedimiento y el desarrollo de la prueba piloto aplicada en el periodo septiembre de 2017 a marzo 31 de 2018, ejercicio que se soportó en las Resoluciones Organizacionales [0619](#) de 2017 y [0643](#) de 2018 y que se denominó "Procedimiento para la Atención, Trámite y Seguimiento del nuevo modelo de denuncias y demás derechos de petición "

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer el procedimiento para la atención, trámite y seguimiento de las denuncias fiscales y los demás derechos de petición que sean de competencia de la Contraloría General de la República, para garantizar con su aplicación el efectivo ejercicio del derecho fundamental de petición, procurando que las respuestas de fondo satisfagan plenamente los lineamientos legales y jurisprudenciales en la materia.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

El nuevo modelo de gestión de atención, trámite y seguimiento de las denuncias fiscales y de los demás derechos de petición, tiene los siguientes objetivos específicos:

1. Priorizar la atención, trámite y seguimiento de las denuncias fiscales y de los demás derechos de petición.
2. Calificar las denuncias fiscales con miras a fortalecer el ejercicio del control fiscal; determinando el grado de claridad, así como la suficiencia de la denuncia para acreditar la competencia y la ocurrencia de los hechos.

3. Propiciar la adecuada coordinación e interacción entre las dependencias involucradas con el propósito de generar la visión de un proceso unificado, el cual está a cargo del Contralor Delegado para la Participación Ciudadana, en coordinación con los directivos de las dependencias que participen en el mismo.
4. Garantizar la atención idónea, oportuna y eficaz de los derechos de petición y de las denuncias fiscales.
5. Contribuir en la debida aplicación del Sistema de Información para la Participación Ciudadana - SIPAR, la normativa general y procedimientos internos sobre gestión documental, archivo y correspondencia, en lo que respecta a la recepción y trámite de derechos de petición.
6. Fortalecer las competencias ciudadanas para la adecuada y eficaz presentación de los derechos de petición y de las denuncias fiscales, así como la capacidad institucional para su atención.
7. Priorizar el trámite electrónico para la atención de las denuncias fiscales y demás derechos de petición.
8. Fortalecer los resultados de la gestión de las peticiones ciudadanas, a través del análisis de su comportamiento, resultado e incidencia en el control fiscal y de la adopción de las acciones pertinentes.

3. ACTIVIDADES DEL DICCIONARIO

A partir de la Cadena de Valor, diccionario de actividades, del aplicativo "Registro de horas por actividad (HDA)", las actividades que desarrolla este documento son:

- Código de actividad 215. Atender, evaluar y clasificar derechos de petición.
- Código de actividad 216. Supervisar la gestión a los derechos de petición competencia de la CGR.
- Código de actividad 217. Elaborar informe cualitativo del comportamiento de los derechos de petición competencia de la CGR.
- Código de actividad 313. Planear Atención de la Denuncia.
- Código de actividad 314. Ejecutar Atención de la Denuncia.
- Código de actividad 315. Elaborar Respuesta de Fondo.
- Código de actividad 316. Supervisar la Actuación Especial.
- Código de actividad 317. Ejecutar Actividades Posteriores a la Atención de Denuncias.
- Código de actividad 318. Administrar el Proceso Atención de Denuncias.

4. ALCANCE O CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento debe aplicarse por los servidores públicos de la Contraloría General de la República que adelanten actividades relacionadas con la atención, trámite y seguimiento a las denuncias y demás derechos de petición, y por los contratistas que al respecto actúen en representación de la misma, de acuerdo con las competencias de sus respectivos cargos y las

obligaciones contractuales, según corresponda.

5. GLOSARIO Y SIGLAS

5.1 DEFINICIONES

Actividad de promoción: Todos los tipos de actividades que se realizan con el propósito de apoyar a los ciudadanos y a sus organizaciones buscando fortalecer su capacidad de ejercer el control social a la gestión pública y vincularlos a las estrategias de control fiscal participativo, especificadas en el Procedimiento de Actividades de Promoción y Desarrollo del Control Ciudadano.

Autoridad: Potestad de que se halla investida una persona o corporación, en cuya virtud las decisiones que adopte son vinculantes para quienes a ella están subordinados. Esa autoridad es pública cuando el poder del que dispone proviene del Estado, de conformidad con las instituciones que lo rigen⁽²⁾.

Denuncia fiscal: 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⁽³⁾.

Derecho de petición: 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 puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.⁽⁴⁾

Tipología o modalidad de los derechos de petición. El artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, señala diferentes modalidades de solicitudes presentadas por la ciudadanía, sobre el particular señala "entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos".

Las actuaciones descritas son de carácter enunciativo, por lo que en atención a las funciones desempeñadas por las distintas entidades estatales es posible encontrar modalidades diferentes de petición. En el caso de la Contraloría General de la República se destacan los siguientes derechos de petición:

- **Derecho de Petición - Denuncia Fiscal (D):** Es 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 administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, circunscrita la competencia de la Contraloría General de la República a los fondos o bienes de la Nación⁽⁵⁾.

- **Derecho de Petición - Queja Ordinaria (QO):** 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 República.⁽⁶⁾

- Derecho de Petición - Queja Disciplinaria (QD): Corresponde a aquellos casos en que se pone en conocimiento de la Contraloría General de la República, presuntas irregularidades en la conducta de sus servidores públicos o contratistas, que puedan configurar una falta de carácter disciplinario⁽⁷⁾.

- Derecho de Petición de Control Fiscal Posterior Excepcional (CE): Es la petición mediante la cual un sujeto calificado por la ley solicita a la Contraloría General de la República ejercer el control fiscal sobre las cuentas de cualquier entidad territorial, cuya competencia natural recae en el ente de control fiscal territorial, relevando a éste de su competencia sobre los asuntos materia del mismo; previo cumplimiento de los requisitos previstos por la ley, la jurisprudencia y la normatividad interna que la regule. Están facultados para presentar esta solicitud:

-- El Gobierno Departamental, Municipal o Distrital; las corporaciones públicas territoriales: Asambleas Departamentales, Concejos Distritales o Municipales (Ley 42/1993, artículo [26](#)).

-- Personerías Distritales o Municipales⁽⁸⁾ (Ley 617/2000, artículo [24](#) núm. 7).

-- Las Veedurías ciudadanas (Ley 850/2003, artículo [16](#) lit. d).

-- Las Comisiones Constitucionales permanentes del Congreso de la República⁽⁹⁾ (Ley 1474/2011 artículo [122](#)).

- Derecho de Petición para Reconocimiento de un Derecho (RD): Es la petición mediante la cual se busca el reconocimiento de derecho(s) por parte de la Contraloría General de la República, en la cual se precisen los supuestos de hecho previstos en las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y la jurisprudencia, cuya aplicación se solicita.

- Derecho de Petición para Resolución de Situación Jurídica (SJ): Es la petición que se formula a la Contraloría General de la República para que resuelva una situación jurídica no prevista en las excepciones enunciadas en el 8.2.1.1.1 del presente procedimiento.

- Derecho de Petición para Prestación de un Servicio (SE): Es la petición mediante la cual se solicita a la Contraloría General de la República que se practique control fiscal micro, control fiscal macro, se expidan certificados y se entreguen publicaciones.

- Derecho de Petición para realización de Actividades de Promoción (AP): Es la petición mediante la cual se solicita a la Contraloría General de la República la realización de actividades de promoción y desarrollo del control ciudadano.

- Derecho de Petición de Información (IN): Es la petición que se formula a la Contraloría General de la República solicitando información respecto de sus actuaciones o para permitir el examen de documentos que tiene en su poder, y cuya publicidad no esté exceptuada de acceso a la ciudadanía por menester de la ley, esto es, esté incluida en el Índice de Información Clasificada y Reservada de la CGR⁽¹⁰⁾.

- Derecho de Petición de Consulta (CO): Es la petición que se presenta en forma verbal o escrita ante la Contraloría General de la República, para que emita concepto sobre materias o asuntos relacionados con sus funciones o respecto de determinado punto de hecho o de derecho, siempre y cuando no verse sobre una situación jurídica particular o caso concreto.

- Derecho de Petición de Copias (CP): Es la petición mediante la cual se solicita tener acceso a consultar y obtener copia de los documentos que reposen en los archivos⁽¹¹⁾ de la Contraloría General de la República, siempre y cuando éstos no se encuentren sujetos a reserva de carácter constitucional o legal o que no se encuentren en elaboración. En ningún caso, la Contraloría General de la República expedirá copias de las denuncias, antes de iniciar indagación preliminar fiscal o proceso de responsabilidad fiscal, con el fin de proteger la vida, integridad e intimidad del denunciante. En caso de no haber ningún impedimento para entregar copia de las denuncias, siempre se debe proteger los datos personales del denunciante con el fin de proteger la vida, integridad e intimidad del denunciante⁽¹²⁾.

- Derecho de petición Insumo para Gestión del Conocimiento (IS): Información indicativa para la vigilancia y control, que refiere aspectos de la gestión fiscal, que permite obtener mayor conocimiento del comportamiento de los responsables del manejo de fondos o bienes de la nación y no constituye ninguna otra modalidad de petición de los señalados en este procedimiento⁽¹³⁾.

- Derecho de Petición entre Autoridades Públicas (PA): Es la petición formulada por una autoridad pública a la Contraloría General de la República.

- Derecho de Petición - Reclamo (RE): Es la petición mediante la cual se exige, reivindica o demanda una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la que se considera una prestación indebida de un servicio, o a la falta de atención de una solicitud por parte de la Contraloría General de la República.

- Derecho de Petición - Sugerencia (SG): Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Contraloría General de la República.

- Derecho de petición - Incompleto u oscuro (IO): Son aquellas peticiones en las cuales se requiere ampliación o complementación de información o aporte adicional de documentos, necesarios para el respectivo trámite. La petición se considera oscura, cuando no se comprende la finalidad u objeto de la petición y no es posible establecer su modalidad para su debida atención.

Derechos imprescriptibles: Hace referencia a aquellos derechos que no pierden vigencia ni perecen con el transcurso del tiempo. Es decir, que el propietario de estos derechos los ostentará indefinidamente.

Funcionario enlace trámite peticiones: Funcionario designado para efectuar el seguimiento a las peticiones en la dependencia a la que se da traslado.

Mesa virtual: Consiste en la interacción del funcionario designado por la Dirección de Vigilancia Fiscal con los funcionarios competentes de la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central; y del funcionario del Grupo de Vigilancia Fiscal designado por la Gerencia Departamental Colegiada y el funcionario del Grupo de Participación Ciudadana, en el nivel desconcentrado, en aras de analizar y determinar: la claridad, la pertinencia de los hechos en relación con el control fiscal y la suficiencia de lo informado en los derechos de petición. La mesa virtual se desarrolla en el Sistema de Información para la Participación Ciudadana SIPAR.

Notificador: Funcionario del nivel profesional, asesor o ejecutivo, que notifica al ciudadano los autos de archivo que se profieren por desistimiento tácito a las peticiones ciudadanas de conformidad con el artículo [17](#) de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio que esta función la realicen

funcionarios del nivel Directivo cuando las circunstancias lo ameriten.

Núcleo del Derecho de Petición⁽¹⁴⁾: El núcleo esencial de un derecho representa aquellos elementos intangibles que lo identifican y diferencian frente a otro derecho, los cuales no pueden ser intervenidos sin que se afecte la garantía. En el derecho de petición, la Corte ha indicado que su núcleo esencial se circunscribe a: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión"⁽¹⁵⁾.

Solicitante: Para el desarrollo de las actividades del presente procedimiento, se entiende como solicitante, la persona natural o jurídica, organización o autoridad competente que presenta un derecho de petición ante la Contraloría General de la República.

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso⁽¹⁶⁾.

Unidad de Correspondencia: De conformidad con el Manual de Procedimientos de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia, se refiere al espacio ubicado en la DIAC, que cuenta con ventanillas (virtual y física) para el registro y radicación de comunicaciones oficiales, así mismo existe una ventanilla en la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana (virtual), una en la Unidad de Apoyo Técnico al Congreso (física) y una en la Oficina Jurídica (virtual). Cada Gerencia Departamental Colegiada cuenta con una Unidad de Correspondencia para el registro y radicación de comunicaciones oficiales.

5.2 SIGLAS

CGR: Contraloría General de la República

CPACA: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

DAC: Dirección de Atención Ciudadana

DIAC: Dirección de Imprenta, Archivo y Correspondencia

SCIIGC: Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad

SIGEDOC: Sistema de Gestión Documental

SIPAR: Sistema de Información de Participación Ciudadana

SIRECI: Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes

PRF: Proceso de Responsabilidad Fiscal

PVCF: Plan de Vigilancia y Control Fiscal

5.3 ROLES EN EL SIPAR

Asistente. Funcionario del nivel asistencial, encargado del envío de los oficios al destinatario y conformación del expediente documental.

Autorizador proceso. Contralor General / Vicecontralor / Gerente Nacional / Contralor Delegado Sectorial / Director de Oficina.

Autorizador atención ciudadana. Director de Atención Ciudadana, Director de Promoción y

Desarrollo, Contralor Delegado para la Participación Ciudadana y Gerente Departamental de la Gerencia Departamental.

Funcionario evaluador. Funcionario del nivel profesional de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana o Grupo de Participación Ciudadana de las Gerencias Departamentales, encargado de presentar la propuesta de trámite que debe darse al documento recibido.

Orientador. Funcionario del nivel asistencial, tecnólogo, profesional, asesor o ejecutivo, encargado de orientar al ciudadano, así como de direccionar o situar la petición en el área, dependencia o entidad que corresponda, sin perjuicio que esta función la realicen funcionarios del nivel Directivo cuando las circunstancias lo ameriten.

Radicador. Funcionario del nivel asistencial de Participación Ciudadana del Nivel Central o de una Gerencia Departamental, encargado de recibir y registrar la correspondencia que ingresa por medio físico o electrónico, de conformidad con el Manual del Sistema de Gestión Documental.

Responsable dependencia. Funcionario enlace responsable de efectuar el seguimiento a las peticiones en la dependencia a la que se dio traslado.

6. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Constitución Política de Colombia. Art. [23](#).

- Ley [42](#) de 1993, sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.

- Ley [87](#) de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

- Ley [190](#) de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

- Ley [489](#) de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo [189](#) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

- Decreto - Ley [267](#) de 2000, por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría General de la República, se establece su estructura orgánica, se fijan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.

- Ley [594](#) de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

- Ley [610](#) de 2000, por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.

- Ley [734](#) de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

- Ley [850](#) de 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

- Ley [962](#) de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y

procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- Ley [1437](#) de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Ley [1474](#) de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- Ley [1581](#) de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

- Ley [1712](#) de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- Ley [1755](#) de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Ley [1757](#) de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

- Decreto [1166](#) de 2016, por el cual se regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Sentencia C-951 de 2014, por la cual la Corte Constitucional decide sobre la exequibilidad del Proyecto de Ley Estatutaria No.65 de 2012 Senado – 227 de 2013 Cámara "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

- Resolución Reglamentaria No.129 de 2011, por la cual se adopta como aplicativo el Sistema de Información de Participación Ciudadana (SIPAR).

- Resolución Orgánica No.6506 de 2012, por la cual se deroga la Resolución Orgánica 6069 de 2009 y se acogen criterios para el ejercicio del control fiscal posterior excepcional por parte de la Contraloría General de la República.

- Resolución 6541 de 2012, por la cual se precisan y fijan las competencias en el nivel desconcentrado de la Contraloría General de la República para el conocimiento y trámite del control fiscal micro, el control fiscal posterior excepcional; la atención de quejas y denuncias ciudadanas; la Indagación Preliminar Fiscal; el proceso de Responsabilidad Fiscal y el proceso de Jurisdicción Coactiva y el Proceso Administrativo Sancionatorio Fiscal, en atención a las modificaciones establecidas en la Ley [1474](#) de 2011.

- Resolución [6689](#) de 2012, por la cual se adopta el procedimiento para el trámite de atención de denuncias, quejas ordinarias, derechos de petición y otras solicitudes en la CGR y se deroga la Resolución Orgánica No. [5589](#) de 2004.

- Circular No.002 de 2003 del 31 de enero de 2003, sobre trámite de los requerimientos judiciales.

- Resolución Organizacional [0619](#) de 2017. Lineamientos para la implementación del Nuevo modelo de gestión para el trámite, atención y seguimiento de las denuncias fiscales.
- Resolución Organizacional 0523 de 2016, reestructura el Sistema de Servicio al Ciudadano en la CGR.
- Resolución Reglamentaria 034 de 2017, por la cual se modifica la sectorización de los sujetos de control fiscal y se fija la competencia para ejercer la vigilancia y el control fiscal de las Contralorías Delegada Sectoriales.
- Resolución Organizacional [0643](#) de 2018. Por la cual se prorroga la vigencia de la Resolución [0619](#) de 2017.
- . Resolución Organizacional OGZ-531 de 2016, "Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Seguridad, se crea el Comité de Seguridad de la Contraloría General de la República, se adopta la Política general de seguridad, la Política de seguridad y privacidad de la información, la Política de tratamiento de datos personales y se dictan otras disposiciones"
- Los protocolos de servicio al ciudadano.
- Manuales de usuario del Sistema de Información de Participación Ciudadana SIPAR.
- Manuales de usuario del Sistema de Gestión Documental – SIGEDOC

7. FORMATOS Y ANEXOS.

- Formato Acta_Observatorio.
- Plantilla_Oficio_Respuesta_Fondo.
- Formato_Recepcion_Solicitudes_Ciudadanas.
- Formato_Informe_de_Supervision

8. PRODUCTOS, SERVICIOS O SUBPRODUCTOS

Productos	Clientes o partes interesadas
Respuestas de fondo de solicitudes sobre Control Fiscal Participativo	Ciudadanía
Subproductos	Clientes o partes interesadas
Traslados internos o externos por competencia	Ciudadanía, dependencias CGR y entidades competentes
Atención de derechos de petición y otras solicitudes	Dependencias CGR
Insumos de la ciudadanía y sus organizaciones derivados del seguimiento y la vigilancia de la gestión pública	Dependencias CGR
Informe de Gestión de Derechos de Petición	Ciudadanía y dependencias CGR

9. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

9.1 Consideraciones generales para el trámite de los derechos de petición en la Contraloría General de la República

9.1.1 Competencia para dar respuesta a los derechos de petición en la Contraloría General de la

República

Es deber de todo servidor público de la Contraloría General de la República, recibir, tramitar y resolver las denuncias y demás derechos de petición que se presenten ante la Entidad⁽¹⁷⁾; no obstante, corresponde a los funcionarios del Nivel Directivo del Nivel Central y del Nivel Desconcentrado, la competencia para dar respuesta a los derechos de petición que se dirijan a la entidad o a su representante legal conforme a los asuntos propios de su dependencia, así como la realización del seguimiento a la debida gestión frente a los mismos.

9.1.1.1 Competencia misional de la Contraloría General de la República y asuntos de no competencia (NC).

La Contraloría General de la República es competente para dar respuesta a todas las solicitudes presentadas en relación con la vigilancia de la gestión fiscal a los recursos del orden nacional y todos aquellos asuntos cuya decisión le corresponda por mandato constitucional y legal.

Son asuntos de no competencia (NC) de la Contraloría General de la República los siguientes:

- Solicitudes no relacionadas con el ejercicio del control fiscal y demás funciones de la Contraloría General de la República.
- Los daños patrimoniales al Estado en entidades que no son objeto de control de la Contraloría General de la República, de acuerdo con la Constitución, la ley, la jurisprudencia y las resoluciones internas de sectorización.
- Presuntas faltas disciplinarias de servidores públicos y contratistas que no han tenido una relación legal, reglamentaria o contractual con la Contraloría General de la República.
- Presuntas conductas punibles de servidores públicos.

Los derechos de petición de no competencia (NC) son clasificados y evaluados por la Dirección de Atención Ciudadana en el Nivel Central o por los Grupos de Atención Ciudadana en las Gerencias Departamentales, quienes emiten la respectiva respuesta de fondo.

9.1.1.2 Competencia interna de las dependencias funcionales para dar respuesta de trámite y de fondo.

La clasificación y evaluación inicial de todos los derechos de petición de competencia de la Contraloría General de la República incluyendo las denuncias, es realizada por la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central y por los Grupos de Participación Ciudadana en las Gerencias Departamentales, los cuales son trasladados por el sistema SIPAR a la dependencia competente, de conformidad con el Decreto Ley [267](#) del 2000 y la resolución de sectorización vigente, la cual procede a emitir respuesta de fondo y excepcionalmente emitir respuestas de trámite, atendiendo la perentoriedad del término y la complejidad que puede presentar la petición.

De acuerdo a lo anterior, se prioriza la respuesta de fondo y se acude a la respuesta de trámite de manera excepcional cuando se requiera informar de las gestiones preparatorias para la respuesta de fondo, labor que corresponde a la dependencia competente de la atención del derecho de petición o de la denuncia fiscal.

Se debe tener especial cuidado con la información que se ingresa al SIPAR, en relación con los

datos del peticionario que manifiesta su voluntad de permanecer anónimo a fin de no afectar su derecho a la intimidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley [1581](#) de 2012 o de Habeas Data.

9.1.1.3 Competencia mixta.

Se presenta el evento de competencia mixta, cuando el conocimiento de la petición radica en una o más dependencias de la Contraloría General de la República, y en una o múltiples entidades externas y corresponde a la Dirección de Atención Ciudadana y a los Grupos de Participación Ciudadana de las Gerencias Departamentales dar la respuesta de trámite.

9.1.1.4 Funcionario sin competencia[\(18\)](#).

Si la Contraloría General de la República a quien se dirige la petición no es la competente, se informa de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remite la petición al competente y envía copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se cuentan a partir del día siguiente a la recepción de la Petición. A estos derechos de petición la Dirección de Atención Ciudadana en el Nivel Central y los Grupos de Atención Ciudadana en las Gerencias Departamentales, emitirán la respectiva respuesta de fondo.

9.1.2 Reducción del uso del papel

Las solicitudes que ingresen en medio magnético o electrónico no deben imprimirse, el documento debe seguir manejándose de manera digital.

El trámite interno de las denuncias y demás derechos de petición se realiza a través del Sistema de Información de Participación Ciudadana - SIPAR.

Se prioriza el uso de medios electrónicos para las comunicaciones externas.

El trámite de las denuncias y demás derechos de petición bajo ninguna circunstancia están supeditados a la recepción física del documento o registro que los contenga por parte de las dependencias responsables de la respuesta de fondo.

9.1.3 Atención prioritaria de peticiones

Las autoridades dan atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien debe probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad debe adoptar 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[\(19\)](#). Estos derechos de petición se identificarán en el SIPAR.

9.1.4 Presentación de peticiones ante la Contraloría General de la Republica

Las peticiones pueden ser presentadas a través de los siguientes medios:

- Telefónico.

- Escrito: entrega manual en ventanilla, correo postal.
- Medios electrónicos: página web, correo electrónico.
- Verbal: presencial en los centros de servicio al ciudadano.

En desarrollo de una actividad de promoción, los ciudadanos pueden presentar solicitudes respetuosas a la Contraloría General de la República. El funcionario que se disponga a recibirla, debe registrar la información en el SIPAR a la mayor brevedad, para que curse trámite regular como solicitud presentada por escrito en un evento de la Contraloría General de la República.

La Contraloría General de la República puede avocar en forma oficiosa el conocimiento de los hechos difundidos a través de los medios de comunicación, siempre y cuando la información de conocimiento público comporte circunstancias de modo, tiempo y lugar y se evidencie la competencia de la Contraloría General de la República. El funcionario de la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central y de los grupos de Participación Ciudadana en el nivel desconcentrado que se disponga a recibirlos, debe registrar la información en el SIPAR a la mayor brevedad, para que curse trámite regular como solicitud presentada por escrito ante la Contraloría General de la República.

9.1.4.1 Contenido de las peticiones⁽²⁰⁾.

Toda petición debe contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario puede agregar la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, está obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Se tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso se estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos⁽²¹⁾.

En ningún caso puede ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta⁽²²⁾.

9.1.4.2 Peticiones incompletas y desistimiento tácito⁽²³⁾.

En virtud del principio de eficacia, cuando la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central y los grupos de Participación Ciudadana en el nivel desconcentrado constaten que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a

su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, debe requerirse al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

Se entiende que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decreta el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notifica personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

9.1.4.3 Desistimiento expreso de la petición⁽²⁴⁾.

Los interesados pueden desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero se podrá continuar de oficio la actuación si se considera necesaria por razones de interés público; en tal caso se expedirá resolución motivada.

9.1.4.4 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas⁽²⁵⁾.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devuelve al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archiva la petición. En ningún caso se devuelven peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la CGR se puede remitir a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

9.1.4.5 Peticiones verbales.

Cuando una petición se presenta verbalmente, ella debe efectuarse en el nivel central en el Centro de Servicio al Ciudadano – CSC y en las Gerencias Departamentales en el Grupo de Participación Ciudadana respectivo; y registrarse simultáneamente en el Sistema de Información de Participación Ciudadana – SIPAR, de tal manera que sea posible informar al ciudadano de manera inmediata el código bajo el cual fue ingresado el asunto, atendiendo en general los parámetros del Decreto [1166](#) de 2016.

9.1.4.6 Solicitudes anónimas⁽²⁶⁾.

Son anónimas las solicitudes presentadas ante la Contraloría General de la República que carecen de todos los elementos para la identificación del peticionario, evento en el cual su trámite atiende los siguientes lineamientos:

- En el evento que la petición no contenga ningún dato de contacto o no señale el nombre o el teléfono del peticionario, las respuestas de trámite y de fondo son notificadas por aviso⁽²⁷⁾; se

publica copia íntegra de la respuesta en la página electrónica y en un lugar de acceso público de la Dependencia responsable en el Nivel Central o la Gerencia Departamental, por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considera surtida al finalizar el día del retiro.

- Dadas las excepciones de información o documentos reservados dispuestas en el artículo [24](#) del CPACA, y la protección que debe darse a los peticionarios, para el caso de las denuncias se publican en página web y cartelera solamente informes sucintos, que reporten los hechos y resultados de la evaluación efectuada por la Contraloría General de la República, de acuerdo con el formato que se adopte para tal fin. Igual procedimiento se implementará para las respuestas de trámite de denuncias presentadas por peticionarios con dirección desconocida.

9.1.4.7 Política de tratamiento de datos personales

Las dependencias de la entidad que participen en la asignación, clasificación, evaluación y autorización de las peticiones ciudadanas, al igual que en los trámites inicial y de fondo para dar respuesta a las mismas, aplicarán la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Contraloría General de la República, identificada con código SGS-I-A18-PO-001 y adoptada por Resolución Organizacional OGZ-531 de 2016, "Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Seguridad, se crea el Comité de Seguridad de la Contraloría General de la República, se adopta la Política general de seguridad, la Política de seguridad y privacidad de la información, la Política de tratamiento de datos personales y se dictan otras disposiciones", de conformidad con lo establecido en la Ley [1581](#) de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", y la Ley [1712](#) de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", con el fin de garantizar el adecuado tratamiento de datos, y la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información relacionada con los derechos de petición.

9.1.5 Término para tramitar las denuncias y demás derechos de petición

9.1.5.1 Término para adelantar el trámite inicial.

Se cuenta máximo con un término de hasta cinco (05) días para realizar todas las etapas del trámite inicial en los derechos de petición de no competencia y hasta de siete (07) días para dar el traslado interno correspondiente, a partir de su recibo en el área de Participación Ciudadana; excepto en los casos en que el término legal de la respuesta es de cinco (5) días, que corresponden al traslado por no competencia y solicitudes de la Defensoría del Pueblo.

9.1.5.2 Términos para dar respuesta de fondo al peticionario.

La Contraloría General de la República aplica los siguientes términos para el trámite de las denuncias y demás derechos de petición ciudadana, contados a partir del primer día hábil siguiente a la fecha de registro en el Sistema de Gestión Documental –SIGEDOC:

MODALIDAD DE PETICION	TÉRMINO
Denuncia (D)	Seis (06) meses ²⁸ (respuesta de fondo)
Queja ordinaria (QO)	15 días
Queja disciplinaria (QD)	15 días
Solicitud de control fiscal posterior excepcional (CE)	15 días
Derecho de petición de reconocimiento de un derecho (RD)	15 días
Derecho de petición de resolución de situación jurídica (SJ)	15 días
Derecho de petición de servicio (SE)	15 días
Derecho de Petición para realización de Actividades de Promoción (AP)	15 días
Derecho de petición de información (IN)	10 días
Derecho de petición de consulta (CO)	30 días
Derecho de petición de copias (CP)	10 días
Derecho de petición de insumo para gestión del conocimiento (IS)	15 días
Derecho de petición entre autoridades públicas (PA)	10 días
Derecho de petición de reclamo (RE)	15 días
Derecho de Petición de sugerencia (SG)	15 días
Traslado por no competencia(NC)	5 días
Defensoría del Pueblo	5 días según artículo 15 de la Ley 24 de 1992

De conformidad con lo establecido en la Ley [1755](#) de 2015⁽²⁹⁾, los anteriores términos podrán ser prorrogables por un término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con la complejidad del asunto. En relación con la denuncia, si bien el término es improrrogable, excepcionalmente y sólo para brindar las garantías procesales requeridas, se tendrá en cuenta lo dispuesto en la Sentencia C-150 de 2015 y el concepto de la Oficina Jurídica⁽³⁰⁾. La prórroga debe comunicarse al solicitante, antes de la fecha del vencimiento de los términos aquí señalados, indicando la fecha de respuesta y las razones que la motivaron.

En caso de peticiones que sean confusas o se encuentren incompletas, la Contraloría General de la República requerirá la correspondiente aclaración o ampliación, y para dar respuesta a este requerimiento, el ciudadano cuenta con los siguientes términos:

MODALIDAD	TÉRMINO
Solicitud de complementación o ampliación	Un mes
Solicitud de aclaración o corrección	Diez días

Si transcurrido este plazo el ciudadano no ha ampliado o aclarado su solicitud, se entiende que ha desistido de ella y en consecuencia será archivada de la manera como se indica en el numeral 8.1.4.2.

9.2 Descripción de las actividades para el trámite inicial de las denuncias fiscales y demás derechos de petición de competencia de la Contraloría General de la República

El trámite de las denuncias fiscales y demás derechos de petición al interior de la Contraloría General de la República surte dos fases. La primera de ellas se denomina trámite inicial y la segunda, trámite de fondo.

9.2.1 Trámite inicial

Se refiere al conjunto de actividades que la entidad, a través de la Dirección de Atención Ciudadana y a los Grupos de Participación Ciudadana de las Gerencias Departamentales, tiene que cumplir para asegurar que las denuncias fiscales y demás derechos de petición sean radicadas de acuerdo a los requerimientos establecidos para su adecuado tratamiento, cumpliendo con los protocolos de atención para garantizar una experiencia positiva durante el proceso de interacción entre ciudadano-usuario y la Contraloría General de la República. Al mismo tiempo en esta etapa

se debe determinar de forma precisa y oportuna aquellos derechos de petición que no son competencia de la CGR.

En esta etapa se reciben las peticiones telefónicas, escritas, electrónicas y verbales allegadas a la Contraloría General de la República e ingresadas al Sistema de Información de Participación Ciudadana – SIPAR, con el fin de ser evaluadas para determinar la competencia de fondo y ser asignadas y remitidas a la dependencia de la CGR o entidad competente para su respuesta. Excepcionalmente este trámite será puesto en conocimiento del peticionario cuando la complejidad de la petición así lo amerite.

Le corresponde a la Dirección de Atención Ciudadana y a los Grupos de Participación Ciudadana de las Gerencias Departamentales responder directamente de fondo las peticiones de información y copia de documentos que estén a su alcance, evitando traslados adicionales y emitir respuesta de trámite a las peticiones que deban resolverse por varias dependencias de la CGR, o corresponda a una competencia mixta con otras entidades, como se indica en el numeral 8.1.1.3.

En el nivel central, el trámite inicial se surte de manera conjunta entre (i) la Dirección de Imprenta, Archivo y Correspondencia y (ii) la Dirección de Atención Ciudadana. En las Gerencias Departamentales, el trámite inicial es surtido entre las Unidades de Correspondencia y los Grupos de Participación Ciudadana de las mismas.

En desarrollo del trámite inicial, se surten las siguientes etapas: (i) recepción y registro de derechos de petición; (ii) asignación, clasificación, evaluación y autorización; y (iii) respuesta de fondo y archivo.

9.2.1.1 Etapa de recepción y registro de derechos de petición.

Las peticiones ciudadanas se deben registrar en el Sistema de Información para la Participación Ciudadana – SIPAR; las consagradas en el artículo [20](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo [\(31\)](#), tienen prioridad en el trámite.

Las comunicaciones ciudadanas, que no estén incluidas dentro de las exceptuadas en este procedimiento, deben ser remitidas de manera inmediata a la Dirección de Atención Ciudadana o los Grupos de Participación Ciudadana de las Gerencias Departamentales Colegiadas, quienes tienen la exclusividad en el trámite inicial de peticiones; en aquellos casos en que sean recibidas por una dependencia distinta a éstas, deben ser enviadas en forma inmediata a las dependencias antes mencionadas, con el fin de que éstas sean ingresadas al Sistema de Información de Participación Ciudadana –SIPAR.

Sin embargo, las peticiones suscritas personalmente por altos dignatarios de la Rama Ejecutiva, Legislativa y Judicial, incluidos los Magistrados de la Jurisdicción Especial para la Paz –JEP-, Consejo Nacional Electoral, Procurador General de la Nación, Fiscal General de la Nación, Registrador Nacional del Estado Civil, Defensor del Pueblo, Auditor General de la República, Contador General de la Nación, entre otros, deben ser enviadas al Despacho del Contralor General de la República, en donde se ingresan al SIPAR y se define su respectivo trámite.

9.2.1.1.1 Peticiones exceptuadas del ingreso al Sistema de Información de Participación Ciudadana –SIPAR:

Están exceptuadas del ingreso a SIPAR las siguientes peticiones, las cuales deben ser remitidas por las Unidades de Correspondencia directamente al competente:

- Las solicitudes que provienen de un Congresista en ejercicio de sus funciones deben ser remitidas de forma inmediata a la Unidad de Apoyo Técnico al Congreso, dependencia que realiza los trámites correspondientes de conformidad con el procedimiento dispuesto para este propósito. Las que proceden de un ciudadano, por intermedio de un parlamentario, se tramitan por el presente procedimiento, se registran en SIPAR y la decisión de evaluación se comunica a la Unidad de Apoyo Técnico al Congreso, lo mismo que la respuesta de fondo.
- Peticiones relacionadas con indagaciones preliminares, procesos de responsabilidad fiscal, procesos de acción de cobro coactivo y procesos administrativos sancionatorios, en trámite, las cuales deben ser remitidas directamente a la dependencia competente.
- Peticiones y comunicaciones relacionadas con procesos auditores en curso, las cuales deben ser remitidas a la Dirección de Vigilancia Fiscal correspondiente y/o Grupo de Vigilancia Fiscal de la Gerencia Departamental correspondiente.
- Comunicaciones relacionadas con actuaciones disciplinarias de competencia de la Oficina de Control Disciplinario de la Contraloría General de la República, a la que deben remitirse de manera directa.
- Peticiones o requerimientos de autoridad judicial o administrativa relativas a procesos en contra de la Contraloría General de la República, que deben ser remitidos a la Oficina Jurídica.
- Comunicaciones relacionadas con acciones de tutela en contra de la Contraloría General de la República, que deben ser remitidas a las dependencias competentes de atenderlas⁽³²⁾.
- Traslado de hallazgos de otras entidades de control fiscal, que deben direccionarse según competencia funcional.
- Todas las solicitudes presentadas por las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal relacionadas con las funciones propias de la Contraloría Delegada de Economía y Finanzas Públicas, que deben remitirse directamente a ésta.
- Informes del Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes –SIRECI.
- Solicitudes de conciliación prejudicial, que deben ser remitidas a la Oficina Jurídica.
- Documentos provenientes del Departamento Nacional de Planeación concernientes a la información generada por el Sistema de Monitoreo, Seguimiento, Control y Evaluación del Sistema General de Regalías, que deben remitirse al Grupo Interno para la Vigilancia y Control Fiscal Micro del SGR... Boletines, publicaciones de carácter informativo e invitaciones a participar en eventos.

9.2.1.1.2 Eventos especiales de registro:

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, todas se registran con un número único nacional y se anexan todos los documentos recibidos de los diferentes solicitantes; no obstante, debe responderse a cada uno de ellos.

9.2.1.2 Etapa de asignación, clasificación, evaluación y autorización.

Con el fin de realizar la asignación, clasificación, evaluación y autorización de las peticiones

allegadas a la entidad se analizan los aspectos relacionados a continuación.

9.2.1.2.1 Asignación:

El Coordinador de la Dirección de Atención Ciudadana en el Nivel Central o el Gerente Departamental de las Gerencias Departamentales en el Nivel Desconcentrado, asignan a través del Sistema de Participación Ciudadana – SIPAR los derechos de petición al funcionario evaluador o reasignan a la dependencia que deba realizar el trámite inicial en cuya jurisdicción deba ser resuelto el derecho de petición.

9.2.1.2.2 Clasificación:

El funcionario evaluador realiza un análisis detallado de los derechos de petición para determinar la competencia o no competencia de la CGR y de corresponder la competencia, clasifica el derecho de petición de conformidad con las tipologías establecidas en este procedimiento.

9.2.1.2.3 Evaluación:

Realizada la clasificación, el funcionario evaluador proyecta para el Director de Atención Ciudadana en el Nivel Central o para el Gerente Departamental en el Nivel Desconcentrado, las comunicaciones que acompañan la decisión de evaluación para su firma, previa estructuración en el SIPAR.

Para el diligenciamiento de las evaluaciones de las peticiones, el evaluador puede acudir a la mesa virtual que favorezca la adecuada estructuración de todos los derechos de petición. En caso de tratarse de una denuncia fiscal, es requisito acudir al instrumento de la mesa virtual.

Cuando la clasificación y evaluación indique que se está frente a una denuncia fiscal, el funcionario evaluador de la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central, o el funcionario evaluador de los Grupos de Participación Ciudadana en la Gerencias Departamentales, debe estructurarla de manera manual o sistematizada acudiendo al diligenciamiento del formulario de calificación de la denuncia fiscal en la estructura definida por la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana.

La clasificación de una denuncia como fiscal, será el resultado de la calificación que de su contenido se derive en el formulario de calificación de la denuncia fiscal, el cual contempla los siguientes aspectos:

- Hechos con los cuales guarda relación
- Fuente de los recursos.
- Descripción de los hechos.
- Nivel de especificaciones de los hechos denunciados (temas y aspectos vulnerados).
- Valoración de los soportes de los hechos relacionados (Soportes, evidencias, pruebas, documentos).
- Nivel de las especificaciones de los hechos denunciados (Tiempos y lugares donde ocurrieron los hechos)
- Nivel de las especificaciones de los hechos denunciados (Cargos presuntos involucrados-

nombre presuntos involucrados).

- Nivel de las especificaciones de los hechos denunciados (Entidad denunciada).
- Nivel de las especificaciones de los hechos denunciados (Si ha instaurado denuncia ante otra entidad).
- Nivel de las especificaciones de los hechos denunciados (Monto comprometido-Valor detrimento, sector, área denunciada)

En este sentido se considera como una denuncia AAA, aquella que en su calificación arroje un resultado de 75-100; será una denuncia AA la que califique entre 41-74 puntos y será A la que después de su evaluación del contenido de la misma en el formulario de calificación de la denuncia fiscal de un puntaje de 0-40 puntos.

En el evento en que la denuncia sea confirmada como AAA, ésta se considera una denuncia fiscal que cumple todos los requisitos y por tanto debe ser remitida a la dependencia competente, quien procede a emitir la respuesta de trámite inicial en los términos dispuestos en el parágrafo 1 del artículo [70](#) de la Ley 1757 de 2015 y garantiza la respectiva respuesta de fondo.

De otra parte, en los casos en que la denuncia se califique preliminarmente como A o AA y se considere que esta requiere de información adicional para que sea tramitada por la Contraloría General de la República, en virtud a lo señalado por el literal b) del artículo [70](#) de la Ley 1757 de 2015, se procede de la siguiente manera:

9.2.1.2.3.1 Requerimiento de información

La Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central y los Grupos de Participación Ciudadana en el nivel desconcentrado evalúan la procedencia o no de solicitar ampliación de información al ciudadano, en caso que se advierta que la petición como denuncia fiscal está incompleta, en este caso se requerirá ampliación para que la complete dentro del término de un (1) mes. [\(33\)](#)

De la misma manera, cuando no se comprenda su finalidad u objeto con la presentación de la denuncia fiscal, se devolverá al solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. [\(34\)](#)

En los dos casos anteriores se suspenderán los términos para dar respuesta al peticionario, los cuales se reanudarán una vez se reciba la información y se procederá a la calificación nuevamente de la denuncia; en ningún caso se archivará la solicitud por no acompañar la información requerida.

Realizada la nueva calificación y de continuarse con clasificación de la denuncia como A o AA, la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central o los Grupos de Participación Ciudadana en el nivel desconcentrado darán traslado a la Dirección de Vigilancia Fiscal en el nivel central o al Grupo de Vigilancia Fiscal de la Gerencia Departamental para que se realice el recaudo de evidencias con el fin de ampliar o complementar la denuncia fiscal, pero en todo caso será registrada en el SIPAR como una denuncia fiscal.

Una vez allegadas las evidencias, la Dirección de Vigilancia Fiscal o el Grupo de Vigilancia Fiscal de la Gerencia Departamental decidirá si el escrito ciudadano reúne los requisitos de una denuncia AAA y de ser así, será atendida como tal y se comunicará al ciudadano la decisión del trámite a seguir. De requerirse una clasificación diferente, se lo harán saber a la Dirección de

Atención Ciudadana en el nivel central o los Grupos de Participación Ciudadana en el nivel desconcentrado para efectos del cambio en los registros del SIPAR, y de esta decisión también se comunicará al ciudadano por parte de la Dirección de Vigilancia Fiscal o el grupo de Vigilancia Fiscal de la Gerencia Departamental.

Para la recolección de evidencias las Direcciones de Vigilancia Fiscal en el nivel central o los grupos de Vigilancia Fiscal de las Gerencias Departamentales podrán acudir a la "Guía para el recaudo flash de evidencias en la evaluación de las denuncias", que será socializada por la Contraloría Delegada de Participación Ciudadana.

9.2.1.2.4 Autorización:

El Director de Atención Ciudadana en el Nivel Central ó el Gerente Departamental en el Nivel Desconcentrado autoriza el proyecto de evaluación a todos los derechos de petición presentado por el funcionario evaluador a través del SIPAR, procede a la firma de las comunicaciones y entrega al funcionario asistente para su respectivo trámite.

9.2.1.3 Etapa de respuesta de fondo y archivo.

A la Dirección de Atención Ciudadana en el Nivel Central y a los Grupos de Participación Ciudadana en el Nivel Desconcentrado les es dado en el trámite inicial, dar respuestas de fondo o archivar los derechos de petición cuando su evaluación indique que procede.

La respuesta de fondo corresponde a aquellas decisiones que como consecuencia de la evaluación, no ameritan el traslado a las dependencias de la Contraloría General de la República y que ponen fin a las peticiones ciudadanas.

La decisión de archivo procede en los siguientes casos:

- Cuando la petición no es de competencia de la Contraloría General de la República y se traslada a otras autoridades.
- Cuando el peticionario dirige su comunicación acertadamente al ente competente y remite copia a la Contraloría General de la República; en este caso, se le informa que por haber presentado el derecho de petición a la entidad competente, la CGR se abstiene de adelantar cualquier otro trámite.
- Cuando el peticionario no presente en el término legal previsto, la ampliación o complementación de información solicitada a una petición incompleta u oscura.
- Cuando el peticionario no corrija o no aclare su petición de acuerdo con la solicitud de la Contraloría General de la República.

9.2.1.3.1 Formas de notificación del archivo:

Las decisiones que pongan fin a una actuación administrativa, son notificadas de la siguiente forma, de conformidad con lo establecido por los artículos [67](#) a [69](#) del CPACA:

- Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. En la diligencia de notificación, se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación

de la fecha y la hora, que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas también podrá efectuarse mediante medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

- Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

- Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal, al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la hora del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de Contraloría General de las República, por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. Una vez ejecutoriado el auto de archivo, se escanea e ingresa al SIPAR con sus respectivas constancias secretariales (notificación personal, o fijación y desfijación y constancia de ejecutoria).

9.2.1.4 Detalle de las actividades desarrolladas en la Dirección de Atención Ciudadana de manera conjunta con la Dirección de Imprenta, Archivo y Correspondencia – DIAC, o en las Gerencias Departamentales en el desarrollo del trámite inicial

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Recepción y registro de derechos de petición	Recibir y registrar en el SIGEDOC, las denuncias y demás derechos de petición que sean presentadas por la ciudadanía.	Radicador de Correspondencia	Número de radicado en SIGEDOC
	Remitir al Gerente Departamental (en el nivel desconcentrado) y a la Dirección de Atención Ciudadana (en el nivel central) para su registro y asignación en el SIPAR.		

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
	Registrar la solicitud en el SIPAR.	Radicador / Profesional / Orientador del nivel central o del Grupo de Participación Ciudadana de la Gerencia Departamental	Número de código SIPAR
	Adjuntar los archivos electrónicos suministrados por el peticionario en el momento del registro de la solicitud.		
Asignación, clasificación, evaluación y autorización	ASIGNACION. Asignar a través del SIPAR al funcionario evaluador o reasignar a la dependencia que deba realizar el trámite inicial en cuya jurisdicción deba ser resuelto el derecho de petición.	Coordinador de la Dirección de Atención Ciudadana en el Nivel Central o el Gerente Departamental de las Gerencias Departamentales en el Nivel Desconcentrado	Registro en SIPAR
	CLASIFICACIÓN. Realizar un análisis detallado de los derechos de petición para determinar la competencia o no competencia de la CGR y de corresponder la competencia, clasifica el derecho de petición de conformidad con las tipologías establecidas en este procedimiento.	Funcionario evaluador	Registro en SIPAR
	EVALUACIÓN. Proyectar para el Director de Atención Ciudadana en el Nivel Central o para el Gerente Departamental en el Nivel Desconcentrado, las comunicaciones que acompañan la decisión de evaluación para su firma, previa estructuración en el SIPAR y radicación en SIGEDOC.	Funcionario evaluador	Registro en SIPAR / Radicación en SIGEDOC / Proyectos de comunicaciones
	Acudir a la mesa virtual para el diligenciamiento de las evaluaciones de las peticiones, que favorezca la adecuada estructuración de todos los derechos de petición. En caso de tratarse de una denuncia fiscal, es requisito acudir al instrumento de la mesa virtual.		

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
	Cuando la clasificación y evaluación indique que se está frente a una denuncia fiscal, se debe estructurar de manera manual o sistematizada acudiendo al diligenciamiento del formulario de calificación de la denuncia fiscal en la estructura definida por la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana. Remitir a la dependencia competente, las denuncias fiscales AAA.		
	Evaluar la procedencia o no, de solicitar ampliación de información al ciudadano, que permitan el soporte de una denuncia AAA, en los casos en que la denuncia se califique preliminarmente como A o AA.	Funcionario evaluador / Director de Atención Ciudadana en el Nivel Central / Gerente Departamental de las Gerencias Departamentales en el Nivel Desconcentrado	Registro en SIPAR
	Dar traslado de las denuncias clasificadas como A o AA a la Dirección de Vigilancia Fiscal en el nivel central, o al Grupo de Vigilancia Fiscal en el nivel desconcentrado, para que se realice el recaudo de evidencias con el fin de ampliar o complementar la denuncia fiscal.	Funcionario evaluador / Director de Atención Ciudadana en el Nivel Central / Gerente Departamental de las Gerencias Departamentales en el Nivel Desconcentrado	Registro en SIPAR
	AUTORIZACIÓN. Verificar la congruencia y coherencia del proceder definido en la etapa de evaluación, con los criterios de evaluación. En el evento de presentarse controversia entre el evaluador y el autorizador, ésta será dirimida por el Director de Atención Ciudadana en el Nivel Central o el Gerente Departamental en el Nivel Desconcentrado. Autorizar el trámite en el SIPAR. A partir de este momento se entenderá realizado el traslado. Trasladar el derecho de petición a la bandeja del SIPAR del profesional enlace de la	Director de Atención Ciudadana en el Nivel Central / Gerente Departamental en el Nivel Desconcentrado	Registro en SIPAR / Comunicaciones firmadas producto de la decisión de autorización

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
	dependencia competente. De manera simultánea, SIPAR comunicará dicha asignación al Jefe de la dependencia receptora y al funcionario enlace designado, a través del correo institucional. Suscribir los autos de archivo de la petición, los oficios de trámite o de fondo para el solicitante, así como los traslados.		
Gestión de correspondencia de salida	Previo al envío de las comunicaciones a que haya lugar, los documentos y sus anexos deben ser registrados en el Sistema de Correspondencia de la Contraloría General de la República – SIGEDOC. Todos estos documentos deben ser digitalizados y cargados al SIPAR, junto con el registro de radicado y fecha de los oficios. En el evento en que no se tenga dirección de correspondencia física o electrónica del ciudadano, se procede a notificar la respuesta por aviso de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Además, debe publicarse copia íntegra de la misma en la página web y en lugar visible en las carteleras de la CGR por un término de cinco (5) días, con la advertencia que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. Cuando se presente devolución de la correspondencia y no sea posible contactarse con el solicitante para requerir nuevos datos de contacto, ésta será publicada en cartelera y en página web. Igualmente, el registro de correspondencia devuelta se consignará en el Sistema de Información de Participación	Asistente en el Nivel Central / Evaluador Nivel Desconcentrado	Oficio de respuesta al ciudadano / Oficios de traslado

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
	Ciudadana SIPAR, en la opción "Adjuntar Documento" en el respectivo código SIPAR. Finalmente, y en caso de haberse dado respuesta de fondo por parte de una o más dependencias de la Contraloría General de la República a cargo de la atención de la solicitud de competencia mixta, se evitará volver a realizar el envío del documento de trámite devuelto.		
Archivo de los documentos físicos y en Sigedoc	Realizar el archivo del antecedente, oficios de trámite o fondo, oficios de traslado, auto de archivo y constancias de notificación y ejecutoria, de acuerdo con las tablas de retención documental de la dependencia.	Asistente en el Nivel Central / Evaluador Nivel Desconcentrado	Registro en el Sistema de Información de Gestión Documental

9.2.2 Trámite de fondo

Se entiende por trámite de fondo el conjunto de actuaciones que se deben adelantar por parte de todas las dependencias de la Contraloría General de la República, para dar respuesta de fondo a las peticiones ciudadanas.

En el entendido que el núcleo esencial del derecho de petición es la respuesta de fondo, corresponde a las dependencias en el nivel central o a las gerencias departamentales en el nivel desconcentrado de la CGR, atender de manera coherente la solicitud, ya sea que ella corresponda al resultado de una gestión administrativa propia del control fiscal o a la expedición de información, consultas, copias, entre otros.

La respuesta de fondo que corresponde emitir a las dependencias en el nivel central o a las gerencias departamentales en el nivel desconcentrado de la CGR se rige por las disposiciones y procedimientos preestablecidos para cada una de ellas, y lo que genera el derecho de petición es la activación de operaciones internas en cada dependencia.

Si se está dando trámite a una denuncia con los mismos hechos denunciados, procede su acumulación. Si el denunciante es diferente, debe proyectarse respuesta de fondo a cada uno de forma independiente.

Una vez recibida la denuncia fiscal AAA, el funcionario de la Dirección de Vigilancia Fiscal en el Nivel Central o funcionario del Grupo de Vigilancia Fiscal en el Nivel Desconcentrado define el trámite y lo registra en los sistemas de información que correspondan.

Para el caso de las denuncias A o AA, con el fin de ampliar o complementar la denuncia fiscal, se realiza el recaudo de evidencias, que posteriormente permitirán la atención como una denuncia AAA, y de no lograrse enriquecerla, se decidirá si se requiere solicitar el cambio de clasificación al derecho de petición para el trámite correspondiente. De lo anterior, se debe comunicar al ciudadano.

Analizadas las evidencias recibidas, el funcionario de la Dirección de Vigilancia Fiscal en el Nivel Central o del Grupo de Vigilancia Fiscal en el Nivel Desconcentrado al determinar que la

dependencia no tiene la competencia para atender el asunto de la denuncia, debe efectuar de manera inmediata el traslado al competente, de lo cual se debe informar al ciudadano.

Se debe tener especial cuidado con la respuesta de fondo en relación con los datos del peticionario que manifiesta su voluntad de permanecer anónimo a fin de no afectar su derecho a la intimidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley [1581](#) de 2012 o de Habeas Data.

9.2.2.1 Detalle de las actividades desarrolladas por las dependencias de la Contraloría General de la República responsables de la atención de fondo de una denuncia fiscal

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Trámite de la denuncia fiscal AAA	Una vez recibida la denuncia AAA remitida por la Dirección de Atención Ciudadana o por el Gerente Departamental, se debe proceder a analizar y definir el trámite pertinente, en un término no superior a los dos (2) días hábiles siguientes, haciendo el respectivo registro en los Sistemas de Información que lo requieran.	Dirección de Vigilancia Fiscal en el Nivel Central / Grupo de Vigilancia Fiscal en el Nivel Desconcentrado	Decisión del trámite y registro en el SIPAR
Trámite de la denuncia fiscal A - AA	Trasladada a la Dirección de Vigilancia Fiscal en el nivel central o al grupo de Vigilancia Fiscal de la Gerencia Departamental la denuncia calificada A o AA, se realiza el recaudo de evidencias con el fin de ampliar o complementar la denuncia fiscal. Una vez allegadas las evidencias, la Dirección de Vigilancia Fiscal o el grupo de Vigilancia Fiscal de la Gerencia Departamental decidirá si el escrito ciudadano reúne los requisitos de una denuncia AAA y de ser así, será atendida como tal. De requerirse una clasificación diferente al derecho de petición, se lo harán saber a la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central o los Grupos de Participación Ciudadana en el nivel desconcentrado para efectos del cambio en los registros del SIPAR.	Dirección de Vigilancia Fiscal en el Nivel Central / Grupo de Vigilancia Fiscal en el Nivel Desconcentrado	Decisión del trámite y registro en el SIPAR

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Comunicación al ciudadano	Una vez allegadas las evidencias y si el escrito ciudadano reúne los requisitos de una denuncia AAA se comunicará al ciudadano la decisión del trámite a seguir. De requerirse una clasificación diferente al derecho de petición, se informará a la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central o los Grupos de Participación Ciudadana en el nivel desconcentrado para efectos del cambio en los registros del SIPAR, y se comunicará al ciudadano.	Dirección de Vigilancia Fiscal en el Nivel Central / Grupo de Vigilancia Fiscal en el Nivel Desconcentrado	Registro en el SIPAR de la comunicación
Traslado por no competencia	En la circunstancia, que la dependencia no tenga la competencia para atender el asunto de la denuncia, se debe efectuar de manera inmediata el traslado a la instancia o entidad correspondiente, el cual debe ser informado al ciudadano.	Dirección de Vigilancia Fiscal en el Nivel Central / Grupo de Vigilancia Fiscal en el Nivel Desconcentrado	Registro en el SIPAR de la comunicación
Acumulación de la denuncia por el mismo hecho	Si en el momento del recibo de la denuncia, se está dando trámite a otra denuncia con los mismos hechos denunciados, procede la acumulación del trámite. Si el denunciante es diferente debe proyectarse respuesta de fondo a cada uno de forma independiente.	Dirección de Vigilancia Fiscal en el Nivel Central / Grupo de Vigilancia Fiscal en el Nivel Desconcentrado	Registro en el SIPAR
Responder y archivar	Una vez finalizados los trámites de la atención de la denuncia, se debe dar la respuesta de fondo al ciudadano y registrar su archivo en el SIPAR. En el evento que la denuncia no requiera trámite se debe responder de fondo y enviar la comunicación al denunciante y se procede a su archivo en el SIPAR.	Dirección de Vigilancia Fiscal en el Nivel Central / Grupo de Vigilancia Fiscal en el Nivel Desconcentrado	Registro en el SIPAR

9.2.2.2 Detalle de las actividades desarrolladas por las dependencias de la Contraloría General de la República responsables de la atención de fondo de los demás derechos de petición

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Trámite del derecho de petición	Una vez recibido el derecho de petición remitida por la Dirección de Atención Ciudadana o por el Gerente Departamental, se debe proceder a analizar y definir el trámite pertinente, en un término no superior a los dos (2) días hábiles siguientes, haciendo el respectivo registro en los Sistemas de Información que lo requieran.	Directivo en el Nivel Central / Gerente Departamental en el Nivel Desconcentrado	Decisión del trámite y registro en el SIPAR
Cambio de Clasificación	En el evento, que del análisis efectuado, se determine que la solicitud debe ser reclasificada, se debe hacer de manera inmediata, enviando el requerimiento al administrador del sistema de información de participación ciudadana – SIPAR, con la información requerida para realizar el cambio, en cuyo evento se requiere que los datos necesarios se tomen de la evaluación según la nueva clasificación.	Directivo en el Nivel Central / Gerente Departamental en el Nivel Desconcentrado	Decisión del trámite y registro en el SIPAR
Asignación a funcionario	Designar el funcionario responsable para que dentro de los términos establecidos en el CPACA se emita la respuesta de fondo al peticionario.	Directivo en el Nivel Central / Gerente Departamental en el Nivel Desconcentrado	Decisión del trámite y registro en el SIPAR
Traslado por competencia	En el caso que la dependencia no tenga la competencia para atender el asunto del derecho de petición, se debe efectuar de manera inmediata el traslado a la dependencia o entidad respectiva.	Directivo en el Nivel Central / Gerente Departamental en el Nivel Desconcentrado	Decisión del trámite y registro en el SIPAR
Acumulación	Si en el momento del recibo del derecho de petición, se está dando trámite a otra solicitud relacionada procede la acumulación del trámite. Si el solicitante es diferente debe proyectarse respuesta de fondo a cada uno de forma independiente.	Directivo en el Nivel Central / Gerente Departamental en el Nivel Desconcentrado	Decisión del trámite y registro en el SIPAR
Responder y archivar	En caso que el derecho de petición no requiera trámite y pueda ser respondida de fondo sin asignar a funcionario, se envía comunicación al solicitante y se archiva mediante la funcionalidad del Sistema de Información de Participación Ciudadana.	Directivo en el Nivel Central / Gerente Departamental en el Nivel Desconcentrado	Decisión del trámite y registro en el SIPAR
Prórroga para responder el derecho de petición	Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el CPACA, se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del	Directivo en el Nivel Central / Gerente Departamental en el Nivel Desconcentrado	Registro de la comunicación en el SIPAR

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
	término señalado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.		
Elaboración Proyecto de respuesta de fondo y entrega para aprobación	Proyectar la respuesta de fondo al solicitante en forma inmediata y remitir el proyecto al directivo responsable para su aprobación. El proyecto de respuesta de fondo deberá presentarse antes que se venza el término de respuesta de fondo.	Funcionario asignado en el Nivel Central / Coordinadores de Gestión en Gerencias Departamentales	Proyecto de oficio
Aprobación y firma de la respuesta de fondo	Evaluar la calidad de la respuesta, que sea suficiente, efectiva y congruente y los requisitos de la respuesta de fondo. Si se está de acuerdo se suscribe el proyecto de respuesta de fondo.	Directivo en el Nivel Central / Gerente Departamental en el Nivel Desconcentrado	Oficio aprobado
Envío de respuesta de fondo al ciudadano	Ingresar la respuesta de fondo en el Sistema de Gestión Documental y remitirla a la Unidad de Correspondencia para su envío al petionario o a través de correo electrónico.	Funcionario asignado	Oficio con No. de radicado en el Sigedoc
Registro de actuación de fondo y archivo	Escanear la respuesta de fondo dada al petionario y, adjuntarla en el momento del registro de la actuación de fondo en el sistema de Información de Participación Ciudadana. Archivar la solicitud en el Sistema de Información de Participación Ciudadana, si no existen otros traslados internos pendientes de finalizar el trámite.	Funcionarios Enlace Nivel Central / Coordinadores de Gestión en Gerencias Departamentales / Directivo asignado	Registro de actuación de fondo en el SIPAR

10. ACTIVIDADES DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Generalidades sobre control a la atención de las denuncias fiscales y los demás derechos de petición

El numeral 3 del Artículo [55](#) del Decreto 267 de 2000, señala como función de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, "efectuar el seguimiento de las quejas y denuncias derivadas de las acciones ciudadanas de acuerdo con la información que suministren sobre el particular las dependencias competentes".

Por su parte, el numeral 1 del el artículo [56](#) del Decreto Ley 267 del 2000, prescribe como una de las funciones de la Dirección de Atención Ciudadana, "recepcionar, evaluar, hacer seguimiento e informar sobre todos los aspectos relacionados con las denuncias ciudadanas relativas al ejercicio de la vigilancia fiscal".

A continuación se relacionan las actividades de control frente a los riesgos que puedan afectar el logro del objetivo del Procedimiento para la atención, trámite y seguimiento de las denuncias fiscales y los demás derechos de petición en la CGR, las cuales deberán cumplirse en los puntos de control que corresponda.

10.2 Actividades de control del procedimiento

Actividades de Control	Responsable	Registro
Recibir y registrar en el SIGEDOC, las peticiones que sean presentadas por la ciudadanía para todos los efectos legales del cumplimiento de términos.	Radicador de Correspondencia.	Número de radicado en SIGEDOC
Registrar la solicitud en el SIPAR de la Contraloría General de la República.	Radicador / Profesional / Orientador del nivel central o del Grupo de Participación Ciudadana de la Gerencia Departamental	Registro en el SIPAR
Autorizar el trámite en el SIPAR. A partir de este momento se entenderá realizado el traslado.	Autorizador de proceso	Registro en SIPAR de la Decisión de Autorización
Digitalizar y cargar en el SIPAR, los oficios de trámite inicial cuando corresponda, e ingresar el registro de radicado y fecha de los mismos.	Asistente en el Nivel Central/ Evaluador nivel desconcentrado	Oficio de respuesta al ciudadano / Oficios de traslado
Registrar el archivo del derecho de petición en el SIPAR adjuntando el documento de respuesta de fondo, debidamente radicado en SIGEDOC.	Funcionario Enlace	Registro de Archivo en el SIPAR

Adicionalmente, y como actividades de control y seguimiento del procedimiento, se adelantarán las expuestas a continuación:

10.3 Supervisión a la gestión y resultados de la atención de denuncias fiscales y demás derechos de petición

10.3.1 Generalidades

La supervisión es una herramienta de autoevaluación del Procedimiento para la atención, trámite y seguimiento de las denuncias fiscales y los demás derechos de petición por parte de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana.

La supervisión tiene por objeto revisar las actuaciones que están pendientes de trámite, así como revisar las actuaciones que están próximas a vencer o que ya se vencieron, a fin de tomar las decisiones administrativas que correspondan.

Igualmente revisar el estado de las denuncias fiscales y los demás derechos de petición que se reportan activos en cada dependencia y proceder a tomar las acciones administrativas para evitar el vencimiento de términos.

Como resultado de la supervisión, la Dirección de Atención Ciudadana, conjuntamente con las gerencias departamentales, las contralorías delegadas sectoriales y demás dependencias responsables del trámite de los derechos de petición, emitirá un informe mensual que se presentará en el Comité Técnico de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, instancia que valorará y decidirá las acciones que se adopten sobre el particular.

El informe de supervisión contendrá la siguiente información:

1. Una caracterización del estado general del trámite de las denuncias fiscales y demás derechos de petición que ingresaron por la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana y por las

Gerencias Departamentales, en el periodo supervisado.

2. Comparativo del ingreso de las denuncias fiscales y los demás derechos de petición ingresados mensualmente a la Contraloría General de la República.

3. Riesgos identificados en el trámite inicial y en el trámite de fondo de las denuncias fiscales y los demás derechos de petición.

- Principales riesgos identificados en el trámite inicial de las denuncias fiscales y los demás derechos de petición, en las Dependencias del Nivel central, Gerencias Departamentales y la Dirección de Atención Ciudadana.

- Principales Riesgos identificados en el trámite de fondo de las denuncias fiscales y los demás derechos de petición, en las Dependencias del Nivel Central, así como en las Gerencias Departamentales.

4. Denuncias fiscales y derechos de petición con vencimiento de términos en el trámite de fondo en cada una de las dependencias de la Contraloría General de la República.

5. Denuncias fiscales y derechos de petición que se reportan activos en cada dependencia, que requieren de acciones administrativas para evitar el vencimiento de términos

6. Cumplimiento de las acciones de mejora y atención de las alertas generadas por el sistema de manera automática en relación con el vencimiento de términos por parte de los funcionarios directivos y profesionales enlaces de las dependencias respectivas.

10.3.2 Actividades desarrolladas en la Supervisión a la gestión y resultados de la atención de derechos de petición

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Generar el insumo para reporte de supervisión	Generar en los dos primeros (2) días hábiles del mes, el reporte con corte al último día hábil del periodo a supervisar de las actuaciones que están pendientes de trámite, así como revisar las actuaciones que están a próximas a vencer o que ya se vencieron. Igualmente, el reporte de denuncias y demás derechos de petición trasladados a las dependencias competentes, que aún se encuentren activos y con términos vencidos a la fecha.	Administrador SIPAR	Insumo para supervisión mensual

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Remisión del insumo para el informe de supervisión	Remitir en el tercer (3) día hábil del mes el insumo del Informe de Supervisión, por correo electrónico a los Directivos de las Dependencias y a los funcionarios enlace del Nivel Central y de Atención Ciudadana en las Gerencias Departamentales.	Administrador SIPAR	Correo Electrónico
3	Diligenciamiento del informe de supervisión	Verificar y registrar las observaciones sobre el listado de denuncias y demás derechos de petición pendientes por tramitar en las dependencias responsables, identificando las causas del incumplimiento si las hubiere. Así mismo, verificar el estado de las denuncias y demás derechos de petición que se encuentren activos y actualizar la información sobre su avance o finalización, identificando con precisión las causas, en el evento de incumplimiento de compromisos. Informar acerca de los compromisos de parte de los directivos, coordinadores de gestión y profesionales responsables del trámite de denuncias y demás derechos de petición. Actualizar en el sistema, los registros pendientes de acuerdo al trámite adelantado.	Funcionario enlace nivel central y Jefe de Dependencia, Coordinadores de Gestión / Directivos colegiados, Coordinadores Gerencias Departamentales y Funcionarios del Grupo de Participación Ciudadana	Informe de Supervisión diligenciado
4	Remisión del informe de supervisión al nivel central	Una vez consolidado el informe, se deberá remitir en formato Excel, por correo electrónico a la Coordinación de la Dirección de Atención Ciudadana, el décimo (10) día hábil del mes.	Funcionario Enlace / Dirección de Atención Ciudadana	Correo electrónico
5	Revisión del informe de supervisión	Los Directivos de cada Dependencia en el Nivel Central, así como los Directivos Colegiados en el Nivel Desconcentrado analizarán los resultados del informe de supervisión y del consolidado nacional, con el fin de adoptar los correctivos correspondientes.	Gerente Departamental / Directivo de la Dependencia en el nivel central	Acta

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Elaboración del informe de supervisión consolidado nacional	Consolidación nacional de los informes de supervisión mensual allegados mediante acta por las dependencias. La Dirección de Atención Ciudadana, efectuará la consolidación de las causas relacionadas, identificación de puntos críticos y establecimiento de propuesta de mejora y remitirá el informe de supervisión nacional al Contralor Delegado para la Participación Ciudadana.	Coordinador Atención Ciudadana / Director de Atención Ciudadana	Informe de supervisión nacional
7	Presentación al Comité Técnico de resultados del informe de supervisión consolidado nacional	El consolidado del informe de supervisión nacional de las Gerencias Departamentales y las dependencias del Nivel Central, se presentará por parte de la Dirección de Atención ante el Comité Técnico de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana con la finalidad que se adopten los correctivos necesarios.	Director de Atención Ciudadana	Acta de Comité Técnico de la Delegada de Participación Ciudadana
8	Decisiones derivadas del informe de supervisión consolidado nacional	Las recomendaciones y decisiones adoptadas por el Comité Técnico se remitirán a la Gerencias Departamentales, Contralorías Delegadas correspondientes, lo mismo que a los demás responsables del proceso de atención de los derechos de petición.	Contralor Delegado / Director de Atención Ciudadana	Correo electrónico

10.4 Observatorio de denuncias fiscales y demás derechos de petición

10.4.1 Generalidades

El Observatorio es una herramienta de control que realiza cada dependencia en particular y la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana en general, a fin de revisar el estado de trámite de los derechos de petición que se reportan activos en cada dependencia y proceder a realizar compromiso de actuaciones para evitar el vencimiento de los términos de los derechos de petición.

10.4.2 Actividades desarrolladas en el Observatorio de denuncias fiscales y demás derechos de petición

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Generar reporte para realizar observatorio	Generar el tercer (3) día hábil de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre, el reporte de los derechos de petición trasladados a las dependencias competentes, que aún se encuentren activos y con términos vencidos a la fecha.	Administrador SIPAR	Insumo Informe de observatorio
2	Remisión de reporte para realizar observatorio	Remitir el reporte para realizar observatorio vía correo electrónico, a las dependencias responsables, el tercer día hábil de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre.	Administrador SIPAR	Correo electrónico
3	Diligenciamiento del acta de observatorio	Tomando como base el listado remitido verificar, registrar y realizar seguimiento de los compromisos adquiridos en el trimestre anterior, sobre el estado de los derechos de petición que se encuentren activos y actualizar la información sobre su avance o finalización, identificando con precisión las causas, en el evento de incumplimiento de compromisos anteriores. Asumir nuevos compromisos por parte de los Directivos, Coordinadores de Gestión, y Profesionales responsables de la atención de los derechos de petición.	Jefe de Dependencia con apoyo de Funcionarios enlace nivel central Coordinadores de Gestión / Directivos y coordinadores Gerencias Departamentales con apoyo de Grupo de Participación Ciudadana.	Acta de observatorio – formato aprobado
4	Remisión del acta Observatorio al Nivel Central	Remitir por correo electrónico a la Coordinación de la Dirección de Atención Ciudadana, el acta debidamente diligenciada y firmada por los intervinientes a más tardar el último día hábil del mes de realización.	Enlace Grupo de Participación Ciudadana	Correo electrónico

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		El acta se remitirá escaneada en formato PDF a la Dirección de Atención Ciudadana, con el anexo de derechos de petición en Excel.		
5	Generación del informe de observatorio consolidado nacional	Consolidar los informes de observatorio a nivel nacional, por parte de la Coordinación de la Dirección de Atención Ciudadana. Además, se consolidan las causas relacionadas, identificación de puntos críticos y establecimientos de propuesta de mejora.	Coordinador de Atención Ciudadana	Informe de observatorio nacional
6	Presentación al Comité Técnico de resultados del Informe de observatorio consolidado nacional.	Presentar el informe de observatorio nacional al Comité Técnico de la Delegada de Participación Ciudadana para adoptar los correctivos necesarios.	Director de Atención Ciudadana	Acta de comité
7	Socialización del Informe de observatorio consolidado nacional	Las decisiones adoptadas por el Comité Técnico se remitirán a la Gerencias Departamentales, Contralorías Delegadas y demás responsables del proceso de atención.	Contralor Delegado	Correo electrónico

11. RIESGOS Y CONTROLES DEL PROCESO.

A continuación se relacionan los controles establecidos en este procedimiento frente a los riesgos que puedan afectar el cumplimiento del objetivo del Proceso Desarrollar el Control Fiscal Participativo, a saber:

RIESGOS	CONTROLES
Incumplir los términos legales para la atención y trámite de los derechos de petición.	Aplicación de procedimientos para la atención y seguimiento a los derechos de petición en la Contraloría General de la República.
Generar respuestas que no sean coherentes, congruentes, efectivas y completas, y por tanto afectarían el derecho fundamental de petición.	
Desconocer la importancia de la participación ciudadana como ejercicio democrático en el Control fiscal.	

12. CONTROL DE CAMBIOS

DOCUMENTOS	CODIGO	FECHA	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO
Procedimiento de orientación; recepción; evaluación; traslado; seguimiento; actualización; respuesta y archivo de denuncias o quejas. versión 1.0		24/06/2002	Se hicieron cambios de forma en los registros del procedimiento.
Procedimiento de orientación; recepción; evaluación; traslado; seguimiento; actualización; respuesta y archivo de las denuncias o quejas. versión 1.1		08/11/2002	Se modificó respuesta de fondo queja.
Procedimiento de Atención de Derechos de Petición y Otras Solicitudes en la Contraloría General de la República Versión 2.0		20/05/2010	Se determinaron roles, actividades, tareas y responsables.
Procedimiento de Atención de Derechos de Petición y Otras Solicitudes en la Contraloría General de la República Versión 3.0		09/11/2011	Se definen roles, actividades, tareas y responsables.
Procedimiento de Atención de Derechos de Petición y Otras Solicitudes en la Contraloría General de la República Versión 4.0		28/06/2012	Se deroga la versión 3.0 por cambios en el procedimiento administrativo ley 1437 de 2011.
Procedimiento de Atención de Derechos de Petición y Otras Solicitudes en la Contraloría General de la República Versión 5.0		13/08/2013	
Procedimiento de Atención de Derechos de Petición y Otras Solicitudes en la Contraloría General de la República Versión 5.1		25/09/2013	Inclusión de una excepción y ajuste a la redacción del numeral 4.6.

13. VIGENCIA

Este procedimiento entra en vigencia a partir de la fecha de la comunicación a todos los funcionarios de la CGR sobre su publicación en el aplicativo SCIGC y su aplicación opera para lo que se encuentra en trámite.

14. DEROGATORIA

DOCUMENTOS	CODIGO	FECHA
Procedimiento para atención, trámite y seguimiento a los derechos de petición en la Contraloría General de la República Vs. 1.0	ECP-01-PR-001	04/03/2016

Los anexos que hacen parte de este documento no se derogan, continúan vigentes y son los indicados en el numeral "7. FORMATOS Y ANEXOS" de este procedimiento.

NOTAS AL FINAL:

1. De conformidad con el artículo [13](#) de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

2. Corte Constitucional. Sentencia T-501 de 1992. MP: José Gregorio Hernández.

3. Artículo [69](#) Ley 1757 de 2015.

4. De conformidad con el artículo [13](#) de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

5. Artículo [69](#) Ley 1757 de 2015.

6. Ley 87 de 1993, Artículo [10](#). Definición del control interno: Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

7. Falta Disciplinaria. Ley 734 de 2002, Artículo [23](#). "Constituye falta disciplinaria, y por lo tanto da lugar a la acción e imposición de la sanción correspondiente, la incursión en cualquiera de las conductas o comportamientos previstos en este código que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en el artículo [28](#) del presente ordenamiento".

8. No obstante, ver el Concepto de la Oficina Jurídica de la Contraloría General de la República No. 2013IE0123200 del 23/10/2013.

9. Con el cumplimiento de los siguientes requisitos: 1) Presentación de un informe previo y detallado para sustentar la solicitud. 2) La solicitud debe ser aprobada por la mayoría absoluta de dicha comisión.

10. Excepciones dispuestas en la Ley 1712 de 2014. Artículo [18](#). "Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas. Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:

a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado;

b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad;

c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales, así como los estipulados en el parágrafo del artículo [77](#) de la Ley 1474 de 2011.

Parágrafo. Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la

persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable.

Artículo 19. Información exceptuada por daño a los intereses públicos. Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

- a) La defensa y seguridad nacional;
- b) La seguridad pública;
- c) Las relaciones internacionales;
- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;
- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
- f) La administración efectiva de la justicia;
- g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;
- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
- i) La salud pública. Parágrafo. Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos."

"De esta manera, frente a casos concretos en los que se contraponga el derecho a la intimidad y el interés ciudadano el operador deberá ponderar cuál de estos derechos ha de prevalecer, de conformidad con lo regulado en las Leyes Estatutarias [1266](#) de 2008, [1581](#) de 2012 y [1712](#) de 2014 y los criterios jurisprudenciales establecidos en la aplicación de la reserva de información, cuando se trata de datos personales sensibles o datos públicos clasificados", Corte Constitucional Sentencia C-951 de 2014. MP: Martha Victoria Sáchica Méndez.

11. Artículo [30](#) Ley 594 de 2000.

12. De conformidad a lo dispuesto en el artículo [24](#) de la Ley 1755 de 2015 los siguientes documentos o informes están sujetos a reserva:

"1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.

2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.

3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses

contados a partir de la realización de la respectiva operación.

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria número [1266](#) de 2008.

6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

7. Los amparados por el secreto profesional.

8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información".

13. La Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana hará seguimiento mediante el Informe de Supervisión a las respuestas de trámite y/o de fondo que las dependencias competentes deban dar al ciudadano.

14. A la luz del párrafo 2 del artículo [16](#) de la Ley 1755 de 2015, ninguna petición allegada a la Contraloría General de la República podrá ser rechazada por la insuficiencia de alguno de estos elementos.

15. Sentencia 951 de 2014 Corte Constitucional de Colombia.

16. Sistemas de Gestión de Calidad. ISO 9000-2015.

17. Artículo [34](#) numeral 34 Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario.

18. Parágrafo 1 Artículo [21](#) Ley 1755 de 2015.

19. Artículo [20](#) Ley 1755 de 2015.

20. Ley 1755 de 2015, Artículo [16](#).

21. Parágrafo 1 Artículo [16](#) Ley 1755 de 2015.

22. Parágrafo 2 Artículo [16](#) de 1755 de 2015.

23. Artículo [17](#) Ley 1755 de 2015

24. Artículo [18](#) Ley 1755 de 2015

25. Artículo [19](#) Ley 1755 de 2015

26. "De acuerdo con el análisis realizado, la Sala constata que los contenidos que el artículo 16 del proyecto de ley estatutaria en revisión no contrarían la normatividad constitucional, salvo en cuanto al requisito establecido en el numeral 2, de modo que el artículo 16 se declarará exequible, sin perjuicio de que se entienda que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad" (Óp. Cit)

27. De conformidad con lo establecido en el artículo [69](#) de la Ley 1437 de 2011.

28. La Corte Constitucional en Sentencia C-150 de 2015 al estudiar el término contemplado en la Ley [1757](#) de 2015 para dar respuesta de fondo a las denuncias señaló que los seis meses inicialmente establecidos, serían declarados exequibles, en el entendido de que "(i) este plazo no puede implicar, en ningún caso, la afectación de las garantías procesales establecidas en el proceso de responsabilidad fiscal y (ii) que 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", e Inciso 2 Parágrafo 1 del artículo [70](#) de la Ley 1757 de 2015: "El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción".

29. Artículo 14. Parágrafo. "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".

30. Concepto No. 2015EE0134254 emitido por la Oficina Jurídica el 20 de octubre de 2015.

31. Atención prioritaria de las peticiones. Las autoridades darán 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 de perjuicio invocados.

32. Circular 02 de 2003.

33. Artículo [17](#) Ley 1755 de 2015.

34. Artículo [19](#) Ley 1755 de 2015.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

