

## RESOLUCION ORGANICA 002 DE 2002

(enero 22)

Diario Oficial No. 44.688, de 26 de enero de 2002

### AUDITORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Por la cual se adopta el Reglamento Interno del Derecho de Petición, quejas y reclamos de competencia de la Auditoría General de la República.

El Auditor General de la República,

en uso de sus facultades legales y en cumplimiento de lo preceptuado en los artículos [53](#) de la Ley 190 de 1995, [7o.](#) del Decreto 2232 de 1995, [17](#), numeral 14, del Decreto-ley 272 de 2000 y la Resolución Orgánica número 80 de 2000, y

#### CONSIDERANDO:

Que el artículo [23](#) de la Constitución Política consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución;

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

Que el artículo [53](#) de la Ley 190 de 1995 establece la obligación para las entidades públicas de contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y vigilar la oportuna y completa respuesta de las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, o de sus vigilados, siguiendo los principios que gobiernan las actuaciones administrativas;

Que el artículo [40](#), numeral 17, del Código Disciplinario Unico expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre derechos de petición;

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

Que según el artículo [17](#), numerales 1 y 14, del Decreto-ley 272 de 2000, el Auditor General de la República puede organizar la entidad para cumplir con eficiencia y eficacia el desempeño de su misión,

#### RESUELVE:

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

#### CAPITULO I.

#### GENERALIDADES.

ARTÍCULO 2o. CREACIÓN. Por medio de la presente resolución se crea el Grupo de Atención Ciudadana, dependiente de la Secretaría General, el cual se encargará de coordinar la recepción, trámite y resolución de los derechos de petición, quejas y reclamos que se presenten ante la Auditoría General de la República.

Las Gerencias Seccionales deberán remitir todos los derechos de petición, quejas y reclamos que reciban al Grupo de Atención Ciudadana.

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

ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS QUE INFORMAN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las actuaciones administrativas se desarrollarán con arreglo a los principios de moralidad, buena fe, igualdad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, contradicción, transparencia y responsabilidad.

ARTÍCULO 4o. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES. La Auditoría General de la República recibirá los derechos de petición y demás solicitudes en la dependencia de correspondencia, en las Gerencias Seccionales, en los teléfonos y fax de la entidad, en el correo electrónico [infogral@auditoria.gov.co](mailto:infogral@auditoria.gov.co), en la página de Internet [www.auditoria.gov.co](http://www.auditoria.gov.co), o personalmente, ante el Grupo de Atención Ciudadana.

## CAPITULO II.

### DEL DERECHO DE PETICIÓN Y DEMÁS SOLICITUDES.

ARTÍCULO 5o. PROCEDENCIA. La Auditoría General de la República, como organismo que coadyuva a la transformación, depuración y modernización de los órganos instituidos para el control de la gestión fiscal, mediante la promoción de los principios, finalidades y cometidos de la función administrativa consagrados en la Constitución Política, y el estímulo de la participación ciudadana, atenderá:

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

ARTÍCULO 6o. REQUISITOS. Las solicitudes que se presenten ante la Auditoría General de la República, podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de los medios señalados en el artículo [4o.](#) de esta resolución.

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

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

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

PARÁGRAFO 2o. En todo caso, en el uso de medios tecnológicos y electrónicos se deberá garantizar la identificación del emisor, del receptor, la transferencia del mensaje, su recepción, la integridad del mismo y la fecha de recibo del documento.

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



ARTÍCULO 7o. RADICACIÓN DE SOLICITUDES. Con excepción de las solicitudes que sean atendidas directamente por el Grupo de Atención Ciudadana, la dependencia de correspondencia y las Gerencias Seccionales deberán radicar los derechos de petición, quejas y reclamos que lleguen dirigidos a cualquier dependencia de la entidad.

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



ARTÍCULO 8o. ENVÍO DE CORRESPONDENCIA INTERNA. La dependencia de correspondencia y las Gerencias Seccionales deberán enviar todos los derechos de petición, quejas y reclamos al coordinador del Grupo de Atención Ciudadana, el mismo día de la radicación o, a más tardar, al día siguiente.



ARTÍCULO 9o. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS. Recibida la solicitud escrita en el Grupo de Atención Ciudadana, el funcionario a quien corresponda verificará el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo [6o.](#) de la presente resolución. Si observare el incumplimiento de alguno de ellos, oficiará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece, cuando ello fuere pertinente, advirtiéndole que debe hacerlo dentro de los dos (2) meses siguientes al requerimiento.

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

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

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

PARÁGRAFO 2o. El funcionario del Grupo de Atención Ciudadana abrirá un expediente con la solicitud y los documentos que la soportan y tendrá dos (2) días hábiles a partir de su arribo a ésta, para remitirla a la oficina competente, cuando ello fuere procedente.



ARTÍCULO 10. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES. Los funcionarios a quienes por competencia corresponda atender las solicitudes presentadas ante la Auditoría General de la República, son responsables de darles respuesta una vez les haya sido remitida por el Grupo de Atención Ciudadana. Copia de la respuesta será enviada al mencionado grupo.



ARTÍCULO 11. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES. Las solicitudes presentadas en debida forma, deberán resolverse, a más tardar, dentro de los siguientes plazos, los cuales se contarán a partir del día siguiente a la fecha de radicación en la dependencia de correspondencia o en las Gerencias Seccionales, así:

1. Las peticiones generales o particulares, deberán tramitarse y resolverse dentro de los quince (15) días hábiles.
2. Las consultas deberán tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
3. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información, deberán tramitarse y resolverse, dentro de los diez (10) días hábiles.
4. Las peticiones formuladas por otras entidades públicas, deberán tramitarse y resolverse, dentro de los quince (15) días hábiles.
5. Las certificaciones se expedirán dentro de los diez (10) días hábiles.
6. Las certificaciones de expedientes se expedirán en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles.
7. Las copias se expedirán en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el peticionario da a conocer a la Auditoría el pago de las mismas.
8. Si la Auditoría General de la República no es la entidad competente para conocer de la solicitud, el funcionario lo hará saber al peticionario en el momento de la solicitud verbal. Si se hiciera por escrito, lo hará saber dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, y procederá a remitirlo a la entidad competente dentro del mismo plazo, solicitando copia de la respuesta que se le envíe al peticionario. Así mismo, si el funcionario a quien se dirige la solicitud no es el competente para absolverla, deberá informarlo en el acto al interesado si éste

actúa verbalmente o dentro del término de diez (10) días hábiles a partir de la recepción si obró por escrito. En este último caso, el funcionario a quien se hizo la solicitud deberá enviar el escrito, dentro del mismo término al Grupo de Atención Ciudadana y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días hábiles.

9. En el caso de solicitudes y requerimientos formuladas por congresistas se seguirá el trámite previsto en la Ley 5a. de 1992.

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



**ARTÍCULO 12. RECHAZO DE SOLICITUDES.** Habrá lugar a rechazar la solicitud cuando ésta sea presentada en forma irrespetuosa, desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o actitudes similares.



**ARTÍCULO 13. DE LA ACUMULACIÓN DE TRÁMITES.** Cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, el Grupo de Atención Ciudadana hará con todos un solo expediente al cual se acumularán, de oficio o a petición del interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la Auditoría General de la República y tengan relación íntima con él, para evitar decisiones contradictorias.

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

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



**ARTÍCULO 14. DE LAS PRUEBAS.** En el curso del trámite administrativo se podrán pedir y decretar pruebas y allegar informaciones. Dichas pruebas e informaciones podrán decretarse de oficio o a petición del interesado, sin formalidad ni término especial.



**ARTÍCULO 15. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES Y RECURSOS.** Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular y que sean susceptibles de recursos, deberán notificarse personalmente al peticionario; cuando no fuere posible se hará por edicto en los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo, con la advertencia, en todo caso, acerca de la procedencia de los recursos de reposición o apelación según sea el caso.



**ARTÍCULO 16. DESISTIMIENTO.** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud en los siguientes casos:

1. Cuando expresamente lo haga saber a la Auditoría General de la República.
2. Si transcurridos los dos (2) meses de la solicitud de documentos o información adicional, el peticionario no se pronunciare.

3. Si transcurrido un (1) mes de la solicitud de pago de las copias, el solicitante no ha proporcionado el recibo de pago.

4. Si transcurridos cinco (5) días de la orden de pago de la citación a terceros el peticionario no paga.

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

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



**ARTÍCULO 17. CITACIÓN DE TERCEROS.** Cuando de la misma solicitud o de los registros que lleve la Auditoría General de la República, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resultas de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. En el acto de citación se dará a conocer claramente el nombre del peticionario y el objeto de la solicitud.

Si la citación no fuere posible o resultare demasiado costosa o demorada, o si se trata de terceros indeterminados, se hará una publicación en un periódico de amplia circulación nacional o local, según sea el caso, con la inserción del texto o su extracto que permita identificar el objeto de la solicitud.

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



**ARTÍCULO 18. HABEAS DATA.** Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo [15](#) de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ella en el banco de datos de la Auditoría General de la República, y para ello deberá presentar la solicitud correspondiente, debidamente sustentada, para que se adelante su trámite conforme a lo establecido en la presente resolución para el derecho de petición en interés general o particular.

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



**ARTÍCULO 19. PAGO DE COPIAS.** La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas. El costo unitario ascenderá a la suma de cien pesos (\$100), incrementado anualmente de acuerdo con el índice de inflación. Para tal efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, el valor a cancelar y la cuenta donde debe hacerlo, previamente a la expedición de las mismas.

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

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

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



**ARTÍCULO 20. SOLICITUDES VERBALES.** Las solicitudes verbales se atenderán por el Grupo de Atención Ciudadana de la Auditoría General de la República en el horario laboral.

Cuando la solicitud sea verbal y la decisión pueda tomarse y comunicarse en ese mismo momento, así se hará. Si no es posible una respuesta inmediata, se procederá a tramitar conforme a lo previsto en los artículos 8o. a 10 de esta resolución y a contestar por escrito.

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

**PARÁGRAFO.** Cuando las solicitudes sean verbales, se llenará el formulario respectivo, en el cual se dejará constancia de los requisitos mínimos exigidos en el artículo 6o. de esta resolución.

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

### CAPITULO III.

#### LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.



**ARTÍCULO 21. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL.** Los documentos relacionados con la Auditoría General de la República, las normas que dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura, los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos, el organigrama y el manual de funciones, podrán ser consultados en la página WEB, cuya dirección electrónica es [www.auditoria.gov.co](http://www.auditoria.gov.co).



**ARTÍCULO 22. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PARTICULAR.** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en la Auditoría General de la República y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley.

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



ARTÍCULO 23. CONSULTA DE DOCUMENTOS. La consulta de documentos se hará en horas de despacho al público y en presencia de un funcionario de la Auditoría General de la República.

ARTÍCULO 24. TRÁMITE DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN. La Auditoría General de la República deberá decidir sobre las solicitudes de información en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. Tanto la decisión afirmativa como la ejecución de la misma, tendrán lugar siguiendo el orden cronológico de las solicitudes, salvo que lo impida la naturaleza del asunto.

ARTÍCULO 25. INSISTENCIA DEL PETICIONARIO. La Auditoría General de la República sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes. Si la persona interesada insistiera en su solicitud, corresponderá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos decidir, en única instancia, si se acepta o no la solicitud formulada o si se debe atender parcialmente.

Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se le expida la copia requerida, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal para que éste decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Se interrumpirá este término en el caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.

#### CAPITULO IV.

#### FORMULACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.

ARTÍCULO 26. PROCEDENCIA DE LAS CONSULTAS. La Auditoría General de la República resolverá consultas, escritas o verbales, relacionadas con las materias y funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

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

ARTÍCULO 27. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS. Las quejas y reclamos serán atendidos y tramitados conforme al procedimiento y dentro de los términos establecidos para el derecho de petición, en las disposiciones legales y en la presente resolución.

ARTÍCULO 28. TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS. El Grupo de Atención Ciudadana se encargará de responder las quejas que sean de su competencia o de remitirlas a la dependencia o entidad que fuera competente. En este último caso, dará respuesta al quejoso, informándole de esta situación.

#### CAPITULO V.



## DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 29. RESPUESTA A ANÓNIMOS. Cuando se presenten solicitudes o quejas y reclamos anónimos con el cumplimiento de los requisitos indicados en los numerales 1, 3, 4 y 5 del artículo [6o.](#) de esta resolución, se fijará la respuesta en la cartelera de la Auditoría General de la República por el término de diez (10) días hábiles.



ARTÍCULO 30. ACCIÓN DISCIPLINARIA. La falta de atención o la demora injustificada en absolver los derechos de petición, quejas o reclamos, serán investigadas disciplinariamente por la Auditoría General de la República.

El funcionario renuente a proporcionar la información de que trata el artículo [24](#) de esta resolución, será sancionado con la pérdida del empleo.



ARTÍCULO 31. CAMPO DE APLICACIÓN. El presente reglamento es aplicable para los casos no cobijados por procedimientos especiales.

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



ARTÍCULO 32. TRANSITORIEDAD. Los derechos de petición, quejas y reclamos que al entrar en vigencia la presente resolución se encuentren en trámite, continuarán su curso de conformidad con el procedimiento anterior.



ARTÍCULO 33. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. El reglamento contenido en la presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 106 de 2000.

## PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C., el 22 de enero de 2002.

El Auditor General de la República,

César Augusto López Botero.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.  
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones  
ISSN 2256-1633  
Última actualización: 31 de agosto de 2019

