

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	RESOLUCIÓN No. 231 24 de Noviembre de 2016	PÁGINA 1 de 4	

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA”

LA CONTRALORA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

**EN EJERCICIO DE
SUS ATRIBUCIONES CONSTITUCIONALES, LEGALES Y REGLAMENTARIAS,
EN ESPECIAL LAS CONFERIDAS POR EL ARTÍCULO 22 DEL CÓDIGO DE
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO,
SUSTITUIDO POR LA LEY 1755 DE 2015 Y**

CONSIDERANDO.

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley y determine reserva sobre los mismos;

Que el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 de la ley 1437 del 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) determinan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que el artículo 22 de la ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 22 de la ley 1755 de 2015, señala que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

[Handwritten signature]

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	RESOLUCIÓN No. 231 24 de Noviembre de 2016	PÁGINA 2 de 4	

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece normas para la regulación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública, y establece que *“El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.”*

Que el Decreto Nacional 2641 de 2012 estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

Que el Presidente de la República, en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas por el Congreso de la República, mediante el parágrafo 1º del Artículo 75 de la Ley 1474 de 2011, expidió el Decreto 19 de 2012, tendiente a suprimir o reformar, regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Que la Ley 1581 de 2012 estableció algunos términos y procedimientos específicos cuando se trata de resolver solicitudes relacionadas con los datos personales que reposan en las entidades públicas o privadas.

Que 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”*, regula el derecho de acceso a la información pública y los procedimientos para el ejercicio y garantía de tal derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que la Ley 1755 de 2015 sustituyó el Título II del CPACA y reguló el trámite Derecho de Petición, en desarrollo del artículo 23 constitucional.

A su vez, mediante la Ley 1757 de 2015 se establecieron mecanismos para promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a la participación

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	RESOLUCIÓN No. 231 24 de Noviembre de 2016	PÁGINA 3 de 4	

democrática, en los ámbitos de la vida política, administrativa, económica, social y cultural.

Que la Ley 1437 de 2011, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y la Ley Estatutaria 1757 de 2015 manifiestan el deber de las entidades públicas de actualizar y ajustar a la normatividad relacionada, el trámite interno de las distintas modalidades del derecho de petición, así como el acceso, promoción y participación ciudadana.

Bajo estos lineamientos, el logro de un sistema efectivo de atención integral al ciudadano, se enmarca como una de las tareas que debe emprender la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, con el fin de establecer un mecanismo adecuado de acercamiento que facilite la interactividad, debida atención y pronta respuesta de las consultas elevadas por los usuarios.

Por esta razón, la Atención al Ciudadano(a) y Tramite de PQRSD de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja es un instrumento que comprende los diferentes aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano, que incluye pautas sobre la forma adecuada de dirigirse al (a) ciudadano(a) del servicio, llámese ciudadano(a) o entidad pública; el procedimiento de atención de requerimientos, presencial o telefónico y el trámite de peticiones las quejas y reclamos., circunstancia por la cual, el servicio de atención al público debe ser cualificado en razón a la especificidad de los temas que reclaman la atención de los ciudadanos(a).

Que en virtud de lo anteriormente expuesto la Contralora Municipal de Barrancabermeja,

RESUELVE.

ARTICULO PRIMERO. Adoptar el Manual para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja contenido en la Cartilla anexa a la presente Resolución, la cual hace parte integral de este acto administrativo.



 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	RESOLUCIÓN No. 231 24 de Noviembre de 2016	PÁGINA 4 de 4	

ARTÍCULO SEGUNDO. Cada actualización o modificación de los procedimientos contenidos en el manual se realizará mediante el ajuste de la cartilla anexa, dejándose constancia en ello y del acto administrativo que la apruebe.

ARTÍCULO TERCERO: Manual para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja que se adopta bajo la presente resolución deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

ARTÍCULO TERCERO. - La presente resolución rige a partir de su expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Barrancabermeja, a los veinticuatro (24) días del mes de noviembre de 2016.


OLIVA OLIVELLA GUARÍN
 Contralora Municipal

Proyecto: C. V.
 Revisó: M. V.

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRS	PÁGINA 1 de 31	

“MANUAL POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA”

LA CONTRALORA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA, EN EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES CONSTITUCIONALES, LEGALES Y REGLAMENTARIAS, EN ESPECIAL LAS CONFERIDAS POR EL ARTÍCULO 22 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, SUSTITUIDO POR LA LEY 1755 Y 1757 DE 2015 Y

TENIENDO EN CUENTA

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley y determine reserva sobre los mismos;

Que el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 de la ley 1437 del 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) determinan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que el artículo 22 de la ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 22 de la ley 1755 de 2015, señala que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.



	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
NTC ISO 9001:2008	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRS	PÁGINA 2 de 31	

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece normas para la regulación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública, y establece que *“El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.”*

Que el Decreto Nacional 2641 de 2012 estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

Que el Presidente de la República, en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas por el Congreso de la República, mediante el parágrafo 1º del Artículo 75 de la Ley 1474 de 2011, expidió el Decreto 19 de 2012, tendiente a suprimir o reformar, regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Que la Ley 1581 de 2012 estableció algunos términos y procedimientos específicos cuando se trata de resolver solicitudes relacionadas con los datos personales que reposan en las entidades públicas o privadas.

Que 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”*, regula el derecho de acceso a la información pública y los procedimientos para el ejercicio y garantía de tal derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que la Ley 1755 de 2015 sustituyó el Título II del CPACA y reguló el trámite Derecho de Petición, en desarrollo del artículo 23 constitucional.

A su vez, mediante la Ley 1757 de 2015 se establecieron mecanismos para promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a la participación

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 3 de 31	

democrática, en los ámbitos de la vida política, administrativa, económica, social y cultural.

Que la Ley 1437 de 2011, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y la Ley Estatutaria 1757 de 2015 manifiestan el deber de las entidades públicas de actualizar y ajustar a la normatividad relacionada, el trámite interno de las distintas modalidades del derecho de petición, así como el acceso, promoción y participación ciudadana.

Bajo estos lineamientos, el logro de un sistema efectivo de atención integral al ciudadano, se enmarca como una de las tareas que debe emprender la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, con el fin de establecer un mecanismo adecuado de acercamiento que facilite la interactividad, debida atención y pronta respuesta de las consultas elevadas por los usuarios.

Por esta razón, la Atención al Ciudadano(a) y Tramite de PQRSD de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja es un instrumento que comprende los diferentes aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano, que incluye pautas sobre la forma adecuada de dirigirse al (a) ciudadano(a) del servicio, llámese ciudadano(a) o entidad pública; el procedimiento de atención de requerimientos, presencial o telefónico y el trámite de peticiones las quejas y reclamos., circunstancia por la cual, el servicio de atención al público debe ser cualificado en razón a la especificidad de los temas que reclaman la atención de los ciudadanos(a).

En mérito de lo expuesto anteriormente se procede a establecer las siguientes reglas para la atención al ciudadano y tramite de las PQRSD de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

1. OBJETIVO.

Reglamentar la atención al ciudadano y el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se formulen ante la Contraloría Municipal de Barrancabermeja dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente aplicable en la materia.

Uliver

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</small> <small>CERTIFICACIÓN</small>
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 4 de 31	

2. DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El servicio de atención al ciudadano debe ser prestado de la mejor forma, buscando que quien acuda a la Contraloría Municipal de Barrancabermeja sea atendido con amabilidad, respeto y calidad, de forma que quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su inquietud, pregunta o solicitud, al tiempo que permita medir el impacto de los procesos de selección adelantados por la Entidad.

Con fundamento en lo anterior los funcionarios y contratistas que interactúan con los usuarios de la Contraloría Municipal, deberán hacerlo esforzándose por inculcar el cumplimiento de las metas institucionales, prestando un servicio de calidad y mejorando la misión que cumple el Órgano de Control Fiscal.

2.1. COMPONENTES BÁSICOS DEL BUEN SERVICIO.

Los componentes básicos del buen servicio relacionados a continuación, se encuentran orientados a la prestación de un servicio con CALIDAD.

Seguridad: Sólo está bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos y cero dudas en el servicio.

Credibilidad: Va de la mano de la seguridad, para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y honestos, no sobre prometer o mentir al usuario del servicio.

Comunicación: Se debe mantener bien informado al usuario utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad, seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación usuario – entidad.

Comprensión del usuario: No se trata de sonreírle en todo momento al usuario sino de mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea en un esfuerzo por ponernos en su lugar, brindando un trato digno y con respeto.

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRS	PÁGINA 5 de 31	

Accesibilidad: Para brindar un buen servicio a los usuarios, la Contraloría Municipal deberá tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente como en el sitio web y líneas telefónicas y/o de telefonía Celular.

Cortesía: Atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, que indican que la educación y las buenas maneras no pelean con nadie.

Profesionalismo: Posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de los funcionarios y contratistas que atienden a los usuarios de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

Trabajo en equipo: Lograr la cooperación de todos los servidores públicos de la entidad utilizando los procedimientos y estrategias definidas por la Contraloría Municipal para conseguir los objetivos propuestos en la atención y Orientación al Ciudadano.

Capacidad de respuesta: Disposición de ayudar a los usuarios y proporcionarles de ser posible un servicio rápido y oportuno.

Fiabilidad: Es la capacidad del órgano de control fiscal de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contratiempos ni problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

Debida infraestructura física y mobiliaria: se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los mobiliarios, los equipos, y además contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al usuario.

2.2. INGRESO DE LOS USUARIOS A LA ENTIDAD.

El primer contacto con la Contraloría Municipal la tiene el ciudadano con los Guardas de Seguridad, quienes deberán ser siempre amables en su atención, evitando realizar preguntas innecesarias, y orientándolo rápidamente hacia la recepción; una vez entrevistado el ciudadano de acuerdo a su consulta, se direccionará con quien solicite o con la Secretaria Ejecutiva de la entidad, una vez se haya realizado el registro correspondiente.

En el evento que sea necesario efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás objetos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos, se deberá



 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 6 de 31	

informar a estos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja. Se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Dar saludo de bienvenida.
- Efectuar la revisión de pertenencias si es necesario.
- Preguntar al ciudadano sus datos personales.
- Una vez registrado se direcciona al ciudadano hacia la recepción.
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso de desconfianza con relación al ciudadano.
- Entregarle al ciudadano un ficho o carnet de visitante con el que se identifica dentro de las instalaciones.
- Cuando el ciudadano se retire, se le recibe prontamente el ficho o carnet de visitante y sin excepción despedirse

En el proceso de atención al ciudadano, los funcionarios de la entidad deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- Actitud amable
- Compresión
- Trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa

3. CANALES OFICIALES.

Los canales oficiales definidos por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja para la recepción de las PQRSD presentadas por la ciudadanía son las siguientes:

- ***Punto de Radicación – Ventanilla Única:*** *corresponde a la ventanilla única de radicación dispuesta por la entidad para la recepción y radicación de la correspondencia y comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía, la cual se encuentra a cargo y bajo la responsabilidad de la*

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 7 de 31	

Secretaria Ejecutiva adscrita al despacho del Contralor Municipal y/o la funcionaria o contratista que para tal fin se designe.

- **Sistema integrado de atención ciudadana – SIAC:** herramienta informática de acceso público dispuesto por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, la cual permite a los ciudadanos formular de manera virtual sus PQRSD para que estas sean resueltas por parte del órgano de control.
- **Correo electrónico:** la Contraloría Municipal de Barrancabermeja cuenta con el correo electrónico: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co por medio del cual también puede la ciudadanía registrar de manera virtual y electrónica sus PQRSD. En anterior correo electrónico es el único correo electrónico institucional, y solo del mismo se deberá responder las diferentes PQRSD que se solicite respuesta a través de correo electrónico.
- **Atención telefónica:** medio de comunicación directo con que cuenta la ciudadanía a través del cual puede formular verbalmente sus PQRSD; dicha llamada deberá ser direccionada por la Secretaria Ejecutiva a la Secretaria General donde se dejará constancia y se direccionará el trámite de la misma. El número telefónico es el establecido en la página web de la entidad.
- **Atención presencial:** atención directa y personalizada dispuesta en la Secretaria General de la Contraloría Municipal para atender la PQRS verbal del ciudadano.

El Contralor Municipal de Barrancabermeja por necesidades del servicio y para los fines que determine, podrá establecer otros canales oficiales para la atención a los ciudadanos y la recepción de las PQRSD.

4. PRINCIPIOS.

Las actuaciones administrativas relacionadas con la atención a ciudadanos y las PQRSD que presenten los mismos se desarrollarán con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

[Handwritten signature]

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 8 de 31	

- **DEBIDO PROCESO:** el debido proceso se define como la regulación jurídica que de manera previa limita los poderes del Estado y establece las garantías de protección a los derechos de los administrados, de modo que ninguna de las actuaciones de las autoridades públicas dependa de su propio arbitrio, sino que se encuentren sujetas a los procedimientos señalados en la ley.
- **IGUALDAD:** La igualdad ante la ley es principio jurídico que se deriva del reconocimiento de la persona como criatura dotada de unas cualidades esenciales comunes a todo el género humano que le confieren dignidad en sí misma.
- **IMPARCIALIDAD:** En la función administrativa, la imparcialidad es la objetividad en la adopción de cualquier decisión que tome la administración. Es decir, que las decisiones que adopte la administración no deben ser caprichosas, discrecionales y mucho menos atendiendo criterios subjetivos que en nada garantiza la efectividad de los intereses colectivos del Estado Social de Derecho.
- **BUENA FE:** Es un principio constitucional que obliga a que las autoridades públicas y a la misma ley, a que presuman la buena fe en las actuaciones de los particulares, y obliga a que tanto autoridades públicas como los particulares actúen de buena fe.
- **MORALIDAD:** Instituido en los artículos 209 y 219 de la Constitución de 1991. Este principio tuvo su primer intento de definición en la Sentencia T-238 de 1993 que la puntualiza como la "garantía de transparencia y publicidad en la toma de decisiones que afectan los derechos e intereses generales"
- **PARTICIPACIÓN:** Las autoridades deben promover y atender las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, se trata en si del fomentar los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública.

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 9 de 31	

- **RESPONSABILIDAD:** Los funcionarios del estado en el desarrollo de sus funciones pueden llegar a incurrir en diferentes tipos de responsabilidades, en esta medida, una actuación que no se ajuste a la ley y/o a los reglamentos puede originar consecuencias de tipo Fiscal, Penal, Disciplinaria y Civil.
- **TRANSPARENCIA:** Busca que toda la actuación de la administración sea conocida por los administrados, conforme al ordenamiento jurídico, alejada de todo tipo de subjetivismos que desdibujan el deber ser de la administración, el cual es la satisfacción de las necesidades colectivas. Es una obligación de toda Administración Pública, la cual se traduce en el deber de la Administración de informar a los administrados de los diversos aspectos de la gestión administrativa y en los derechos correlativos de los administrados a ser informados, por parte de las Administraciones Públicas, veraz y objetivamente y a buscar información en éstas.
- **PUBLICIDAD:** Este principio busca la efectividad del control que tiene los administrados frente a los procesos contractuales y las decisiones que se tomen dentro de las actuaciones administrativas emanadas del Estado, en procura de la materialización de derecho a participar en las decisiones que afectan o puedan llegar a afectar los legítimos intereses y derechos de los habitantes del país, le corresponde a las entidades suministrarle a las personas oportunamente toda la información que no goce de reserva constitucional o legal.
- **COORDINACIÓN:** Todas las autoridades deben concertar, acordar, deliberar sobre sus actividades junto con otras instancias estatales para el cumplimiento de sus obligaciones, finalidades, proyectos, objetivos y para el reconocimiento de los derechos a los particulares.
- **EFICACIA:** Establecido en los artículos 209 y 268 de la Constitución Política. Podría definirse como el grado de cumplimiento de los objetivos a cargo de la administración.
- **ECONOMÍA:** Consagrado en los artículos 209 y 268 de la Carta Magna. Este principio hace alusión a la máxima de mayor beneficio social al menor costo,

[Handwritten signature]

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 10 de 31	

- **CERELIDAD:** Agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de las entidades y servidores públicos para lograr que alcancen sus cometidos básicos con prontitud, asegurando que el efecto de su gestión se proyecte oportunamente en la atención de las necesidades y aspiraciones de sus destinatarios.

5. RESPONSABILIDAD.

Es responsabilidad de la Secretaria Ejecutiva adscrita al Despacho del Contralor Municipal la recepción y radicación de toda la correspondencia que llegue a la entidad de clientes externos o internos. El reparto de las PQRSD que presenten los ciudadanos será realizado por parte del Secretario General de la entidad a quien se le dará traslado por parte de la secretaria ejecutiva.

El Contralor Municipal, el Secretario General, los Directores Técnicos, los líderes de proceso y en general los funcionarios a quienes se les haya asignado la competencia para responder o decidir las respectivas PQRSD, responden por el trámite, la oportuna respuesta, las consecuencias de sus decisiones, omisiones o extralimitaciones de funciones y las características de las decisiones, esto es, que se resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y que se ponga en conocimiento del petionario.

6. HORARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención al ciudadano se efectuará de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 12:00 m, y de las 2:00 pm a 6:00 pm, siempre que no se presente modificación respecto del horario laboral de la Contraloría Municipal, la cual de presentarse se dará a conocer a través de la página web de la entidad.

7. FALTAS.

La no atención de las peticiones y de los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRS	PÁGINA 11 de 31	

trata este manual constituirán falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes señaladas en la Ley 734 de 2012.

8. DEL DERECHO DE PETICIÓN REGLAS GENERALES

8.1. DEFINICIONES.

- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio. El usuario puede ser externo, es decir, ajeno a la Entidad, e interno cuando está vinculado directamente con la misma.
- **Servicio:** Es el resultado de una sucesión de actos en los cuales interaccionan el ciudadano y el servidor público; conforme a los procesos y procedimientos previamente establecidos, los cuales buscan la satisfacción del petionario.
- **Calidad:** es la convicción que el usuario o consumidor asume, de conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- **Ciudadano:** Toda persona, natural o jurídica, que requiera de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la entidad
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o Contratistas de la Contraloría Municipal en desarrollo de sus funciones o actividades.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a

Alire

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 12 de 31	

la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de la entidad.

- **Sugerencia:** Cuando se presenta a la Entidad una manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Denuncia. Definición en el control 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.
- **Consulta:** Son aquellas peticiones relacionadas con los temas a cargo de la Contraloría Municipal y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta no compromete la responsabilidad de la entidad, por lo tanto, no es obligatoria.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Dato público:** Es el dato que no sea privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos,

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 13 de 31	

gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

9. PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, en el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias.

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.

9.1. RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

La recepción de las PQRSD escritas y verbales estarán a cargo de la Secretaría General; cuando en desarrollo de dicha actividad se evidencie que el objeto de la solicitud no es competencia de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la Contraloría Municipal de Barrancabermeja se recepcionará

[Handwritten signature]

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 14 de 31	

dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.

9.2. DE LAS PETICIONES VERBALES

La radicación de las peticiones presentadas verbalmente, conforme se ha manifestado en el presente manual serán recapcionadas y recibidas por la Secretaria General, de la misma se dejará constancia y se procederá a radicar en el medio establecido para tal fin por parte de dicha dependencia. Para realizar la radicación de dichas peticiones se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificarla con número de consecutivo o radicado.
- Fecha de recibo.
- Objeto de la petición. - De lo anterior se dejará claro en la descripción que de la petición haga el peticionario y lo consignado por el funcionario cuando transcribe la misma, la cual se le leerá al peticionario para que manifieste estar conforme con lo transcrito.
- De ser posible, se consignará las razones en que fundamenta la petición, advirtiendo que, si no manifiesta de manera expresa o no es claro el usuario o peticionario, esto no impedirá la radicación de la misma.
- Se deben adjuntar los anexos que aporte el peticionario al momento de realizar la petición.
- Identificación de quien atiende la Petición Verbal

10. PLAZOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.

La respuesta de las peticiones se emitirá en los plazos señalados en Constitución Política, Ley 1755 de 2015, y demás normas que los establezcan, así:

- a) El plazo general para responder una petición es dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación. *(Ley 1755 de 2015, artículo 14)*

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRS	PÁGINA 15 de 31	

- b) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. *(Ley 1755 de 2015, artículo 14, Num 1.)*
- c) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o concepto deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación. *(Ley 1755 de 2015, artículo 14, Num 2.)*
- d) Las solicitudes de los congresistas se responderán dentro de los cinco (5) días siguientes a su radicación. *(Ley 5ª de 1992, artículo 258).*
- e) Las peticiones de los entes de control se responderán en el término señalado por estos. Si no se señala término se deberá atender dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación.
- f) Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se regirán por los términos allí señalados.

10.1. PRORROGAS PARA DAR RESPUESTAS

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados y los establecidos en normas especiales para el trámite de las peticiones, el responsable debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la tardanza y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

11. PETICIONES ANÁLOGAS.

Cuando más de cinco (5) personas presenten peticiones análogas de información, de interés general o de consulta la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, pudiendo responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única



 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRS	PÁGINA 16 de 31	

respuesta que publicará en la página web de la entidad y entregará las copias de la misma a quien las solicite.

12. DE LOS CONCEPTOS EMITIDOS.

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

13. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES.

Las peticiones podrán presentarse a través de cualquiera de los medios descritos en el presente manual. Cuando una petición no se acompañe de la documentación e información requerida por la ley, en el acto de recibo la Entidad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si el ciudadano insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, número de radicado y documentos anexos, se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

13.1. RADICACIÓN POR MEDIO ELECTRÓNICO O A TRAVÉS DEL SIAT

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

14. PETICIÓN PRESENTADA SIN SURTIR EL CONDUCTO REGULAR.

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 17 de 31	

Aunque no es la regla general y solo de manera excepcional, cuando un funcionario de la Contraloría Municipal o contratista reciba una PQRSD en soporte físico documental, correo electrónico o cualquier otro medio, sin que haya surtido el protocolo de radicación a través de la Secretaria General, deberá direccionarla de manera inmediata a esta última, para que se proceda a la asignación de número de radicación y se asigne a la dependencia competente para su trámite.+

15. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.

Toda petición deberá contener, por lo menos:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) 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 podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el Registro Mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

15.1.- INTEGRALIDAD DE LA PETICIÓN.

La Contraloría Municipal tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la 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 sus archivos. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.



 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 18 de 31	

16. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.

En virtud del principio de eficacia, cuando la Contraloría Municipal de Barrancabermeja constate que una petición ya radicada por insistencia del usuario 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, se informará al peticionario para que la complete dentro de los 15 días hábiles siguientes.

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

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, iniciará el término para dar respuesta teniendo en cuenta la clase de petición.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo la petición, mediante acto administrativo motivado, que se notificará 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.

17. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.

Los interesados podrán 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 las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirán resolución motivada.

18. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 19 de 31	

que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, La Contraloría Municipal de Barrancabermeja podrá remitirse 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.

19. ATENCIÓN PRIORITARIA.

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

En igual sentido se dará atención prioritaria a menores de edad, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, en los términos de los artículos 12 y 13 del Decreto 019 de 2012.

20. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.

Si La Contraloría Municipal no es la competente para resolver, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente e informará al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

21. PETICIONES DE INFORMACIÓN

21.1. INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR.

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 20 de 31	

Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la Constitución o a la ley.

21.2. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra esta decisión no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

21.3. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

22. SOLICITUDES RELACIONADAS CON DATOS PERSONALES QUE REPOSAN EN BASES DE DATOS

22.1. CONSULTAS DE DOCUMENTOS.

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos de la Contraloría Municipal. El Secretario General deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. La consulta se formulará o solicitará por cualquiera de los medios enunciados en la presente resolución.

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRS	PÁGINA 21 de 31	

La solicitud de consulta de documentos será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

22.2 ENTREGA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS.

La entrega a terceros de información que contenga datos personales sólo podrá hacerse cuando se den las condiciones señaladas en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

23. DE LAS CONSULTAS O CONCEPTOS

23.1 CONSULTAS O CONCEPTOS.

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la reglamentación para la atención del derecho de petición, quejas, reclamos y denuncias los interesados podrán formular consultas o solicitar conceptos escritos o verbales en relación con la materia a cargo de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

23.2. PROCEDENCIA Y CONTENIDO.

Las solicitudes de consulta o concepto, se harán de idéntica forma como se efectúa el trámite para derechos de petición.

23.3. TÉRMINO PARA RESOLVER.

La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la consulta o concepto, deberá tramitarla en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, teniendo en cuenta los principios de economía, celeridad, eficacia e imparcialidad.

Uliver

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRS	PÁGINA 22 de 31	

Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad de la Entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. El funcionario al resolver la consulta deberá advertirlo conforme a las normas que regulan la materia.

24. DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

24.1. QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. - De conformidad con el numeral 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de todo servidor público “recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”.

24.2. ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja resolverá las quejas relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, que se presenten en forma verbal, por escrito o mediante cualquier medio, sea físico, verbal o tecnológico o electrónico del cual disponga la entidad. La atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se hará de idéntica forma como se efectúa el trámite para derechos de petición, a excepción de las denuncias de control fiscal.

24.3 DENUNCIAS DE CONTROL FISCAL

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

ETAPA	RESPONSABLE
Evaluación y determinación de competencia	Secretaria General
Atención inicial	Secretaria General
Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente	Secretaria General
Respuesta al ciudadano	Funcionario Asignado para el

	trámite de la denuncia
--	------------------------

La denuncia de control fiscal podrá ser incorporada al Plan General de Auditoria de la Entidad.

El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.

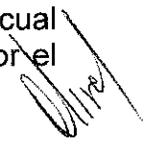
24.3.1. GRUPO DE REACCIÓN INMEDIATA –GRI

Teniendo en cuenta que el Estatuto Anticorrupción, estableció en su artículo 115:

Facultades especiales. Los organismos de Vigilancia y Control Fiscal crearán un grupo especial de reacción inmediata con las facultades de policía judicial previstas en la Ley 610 de 2000, el cual actuará dentro de cualquier proceso misional de estos Organismos y con la debida diligencia y cuidado en la conservación y cadena de custodia de las pruebas que recauden en aplicación de las funciones de policía judicial en armonía con las disposiciones del Código de Procedimiento Penal en cuanto sean compatibles con la naturaleza de las mismas. Estas potestades deben observar las garantías constitucionales previstas en el artículo 29 de la Constitución Política.

Que con el fin de optimizar el ejercicio del control fiscal la Ley 1474 de 2011 consideró necesario crear un grupo de Reacción Inmediata al interior de la contraloría Municipal de Barrancabermeja y establecerle funciones, que permitan realizar investigaciones e indagaciones con celeridad y prontitud, frente a denuncias o casos de corrupción que comporten un especial interés municipal.

Que se incorpora al presente manual la conformación del Grupo de Reacción Inmediata –GRI- de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, con facultades de Policía Judicial establecidas en la Ley 610 de 2000 y ley 1474 de 2011, el cual estará adscrito a la Dirección Técnica de Fiscalización, siendo su coordinador el Director Técnico de Fiscalización.



24.3.1.1. INTEGRANTES DEL GRUPO DE REACCIÓN INMEDIATA –GRI

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 24 de 31	

El Grupo de Reacción Inmediata de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja – GRI- estará conformado por el personal vinculado a la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, asignados a la Dirección Técnica de Fiscalización.

Los funcionarios asignados a la Dirección Técnica de Fiscalización, que hacen parte del Grupo de Reacción Inmediata de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja _GRI- seguirán cumpliendo con las funciones asignadas en su respectiva dirección. De acuerdo a los términos de Investigaciones o Indagaciones que se les asignen, si es necesario se reajustarán los términos de las auditorías que estén desarrollando dentro del PGA en ejecución.

De igual manera el personal vinculado y/o contratado por Prestación de servicios para apoyar los trabajos que se desarrollan en la Dirección Técnica de Fiscalización y en la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, hacen parte del Grupo de Reacción Inmediata _GRI-, cuando se les asigne una investigación o Indagación por parte del Coordinador del GRI.

24.3.1.2. FUNCIONES DEL GRUPO DE REACCIÓN INMEDIATA –GRI

Realizar investigaciones o Indagaciones, teniendo en cuenta lo establecido en el presente manual a las entidades que son Sujetos y Puntos de Control de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja y particulares que administren o manejen recursos públicos ; frente a denuncias, queja o casos de corrupción que comporten un especial interés, o hechos, conductas y situaciones que a juicio del Contralor Municipal generen gran impacto social y económico a los intereses patrimoniales del Municipio y que por su cuantía, trascendencia y circunstancias especiales ameritan una atención inmediata.

24.3.1.3. FACULTADES DEL GRUPO DE REACCIÓN INMEDIATA.

En ejercicio de las facultades otorgadas. El Grupo de Reacción Inmediata –GRI- podrá realizar las siguientes actividades:

1. Ordenar a la entidad auditada, poner a disposición de los funcionarios del GRI toda la información relacionada con las actuaciones administrativas que se requieran para el desarrollo de la misma.

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRS	PÁGINA 25 de 31	

2. Recopilar el material probatorio e información con miras a determinar si los hechos, quejas o denuncias que dieron origen a la investigación o indagación, conllevan el inicio del proceso de responsabilidad fiscal por parte del ente de control o la configuración de una falta disciplinaria o un tipo penal según corresponda a la cual se le dará el correspondiente traslado, conforme a las normas establecidas para ello.
3. Realizar las respectivas revisiones de las actuaciones administrativas con el fin de determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.
4. Presentar informes de investigación o indagación sobre los asuntos asignados.

El Grupo de reacción inmediata deberá tener en cuenta control fiscal se ejerce con un doble carácter, posterior y selectivo. Esto es, que la vigilancia se cumple respecto de las actividades, operaciones y procesos ejecutados por los sujetos que son objeto de control y de los resultados obtenidos por los mismos, mediante un procedimiento técnico de elección de una muestra representativa de recursos, cuentas, operaciones y actividades que permitan obtener conclusiones sobre el universo respectivo en el desarrollo del control fiscal, tal como lo determina el artículo 5o. de la ley 42 de 1993.

24.3.1.4. PROCEDIMIENTOS. Procedimiento Investigación o Indagación:

1. El Contralor Municipal de Barrancabermeja, solicitará al Director Técnico de Fiscalización, se asigne la Investigación o Indagación a un (los) integrante(s) del GRI, una vez conozca hechos, quejas, denuncias o situaciones anómalas o irregulares que comprometan el patrimonio público.
2. El Director Técnico de Fiscalización mediante oficio al Sujeto o Punto de control informará sobre la investigación o indagación a realizarse, y el (los) funcionarios asignados.
3. Los integrantes del GRI asignados, realizaran las visitas al Sujeto de Control que consideren necesarias para desarrollar la investigación o indagación de la cual levantará las actas respectivas.



 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 26 de 31	

4. Los integrantes del GRI asignados, solicitaran información, documentación y/o soportes y realizarán las entrevistas que consideren necesarias.
5. Los integrantes del GRI asignados, presentaran un informe de investigación o indagación que contenga Conclusiones, Resultados y Hallazgos, el cual será revisado por el Coordinador del GRI y firmado por el Contralor Municipal.
6. El Contralor Municipal comunicará el informe de Investigación o indagación al Sujeto o Punto de Control concediendo tres (3) días hábiles para el derecho a réplica.
7. El GRI analizará la respuesta del sujeto o punto de control y ajustará el informe de investigación o indagación si aplica, para la firma del Contralor.
8. El Contralor remitirá informe de Investigación o Indagación definitivo al sujeto o punto de control.
9. El Coordinador del GRI trasladará los Hallazgos Fiscales, y el Contralor Municipal trasladará los Disciplinarios y Penales que resulten de la auditoría, una vez sean informados por el Coordinador del GRI en los formatos establecidos por la Contraloría.
10. El Coordinador del GRI archivará los registros y documentos correspondientes a la investigación o indagación.

24.3.1.5. TÉRMINOS: El término para la realización de Investigaciones o Indagaciones es de quince (15) días Hábiles. En caso de requerirse más tiempo se solicitará al coordinador del GRI para su conocimiento y aprobación.

25. PROCEDENCIA Y CONTENIDO.

Las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se presentarán por escrito o verbalmente y deberán contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombre, identificación y dirección de correspondencia de quien presente la queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRS	PÁGINA 27 de 31	

- Nombre de la entidad y/o del funcionario contra quien se dirige la queja, reclamo, sugerencia o denuncia.
- Descripción de la queja, reclamo, sugerencia o denuncia y motivos que la sustentan.
- Pruebas documentales, testimoniales o cualquier otra que sustenten la queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

25.1 DE LOS ANÓNIMOS.

A las peticiones, quejas o denuncias anónimas se les dará el trámite, siempre y cuando se acredite siquiera sumariamente la veracidad de los hechos denunciados, o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

26. TRÁMITE.

Las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias serán recepcionadas por la Secretaría General y serán tramitadas por el funcionario o que éste designe para tales fines. En los casos en que se presenten quejas, reclamos o denuncias de actuaciones que pudieran ser constitutivas de faltas penales o disciplinarias contra funcionarios de la entidad por conductas irregulares, se dará el traslado de la misma a la Secretaría General, quien iniciará la investigación en caso de que haya lugar a ello.

27. TÉRMINO PARA RESOLVER.

Las quejas, reclamos y denuncias se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, excepto, aquellas que requieran del trámite especial como se manifestó en acápites anteriores, o cuando se trate de un proceso disciplinario, caso en el cual, se informará a la Secretaría General quien la atenderá con sujeción a los términos previstos en el Estatuto Disciplinario vigente a la fecha de los hechos.

W. Tre

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 28 de 31	

28. DISPOSICIONES COMUNES

28.1. Trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias serán recibidos siguiendo las siguientes reglas:

- a) El escrito será radicado de ser por escrito y de manera presencial, en la recepción por parte de la Secretaria Ejecutiva adscrita al despacho del Contralor Municipal, de lunes a viernes dentro del horario de atención al público y se remitirá a la Secretaría General para adelantar el trámite correspondiente.
- b) Para efectos del cómputo del término de respuesta, los requerimientos se entenderán radicados el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad, o de su incorporación al correo electrónico o al SIAT por parte del peticionario. Igualmente, la PQRSD, se entenderá atendido por la Entidad el día de su incorporación al correo institucional.
- c) Las PQRSD que ingresen a la Contraloría Municipal, a través de la página web o correo electrónico, serán radicados conforme a lo descrito y conforme a los procedimientos establecidos en el presente manual.
- d) Si el peticionario aporta en el escrito correo electrónico o lo solicita de manera expresa, la respuesta a través de este medio, se podrá enviar la respuesta por correo electrónico a la dirección registrada en el escrito.
- e) Cuando no sea posible notificar la respuesta al peticionario, se responderá siguiendo el trámite contemplado en el presente manual y se fijará un edicto en un lugar público de la Entidad, así como en la página web de la entidad por un término mínimo de diez (10) días, de lo que dejará constancia en el expediente. Adicionalmente, la dependencia responsable de dar respuesta, la dejará disponible para ser reclamada por el peticionario, durante los siguientes seis (6) meses, si después de transcurrido este tiempo no ha sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo, lo anterior deberá ser informado al Secretario General para que se haga la respectiva observación en el libro de control de las PQRSD.

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 29 de 31	

29. PQRSD VERBALES.

Quien presente una PQRSD verbal deberá acudir al funcionario competente según lo establecido en la presente resolución, donde se elaborará el registro correspondiente y se le entregará de ser solicitada copia impresa como constancia de la presentación, conforme a las reglas establecidas en acápite anteriores.

30. FUNCIONARIO ASIGNADO PARA ATENDER LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS.

El funcionario asignado, al que le corresponda estudiar y resolver el requerimiento según la naturaleza de este, y de acuerdo con las funciones de su competencia, será el responsable de emitir de fondo la respuesta correspondiente al peticionario.

Cuando la petición lo amerite, se podrá solicitar apoyo a la Secretaría General, dependencia que prestará el apoyo necesario a las demás dependencias del órgano de control si se requiriere, pudiendo autorizar el apoyo con los contratistas que se requiera y que estén bajo su supervisión.

31. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER.

Los términos señalados en la presente resolución, se interrumpirán:

- a) Cuando no se allega en el acto de su presentación la documentación necesaria para iniciar la actuación administrativa y esta no se encuentre en poder de La Contraloría Municipal. La dependencia responsable de dar respuesta deberá requerir y por una sola vez al interesado para que la allegue.
- b) Mientras se cumplan los términos decretados para la práctica de pruebas.
- c) Cuando así se disponga por parte del Contralor Municipal por acto administrativo motivado.

[Handwritten signature]

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 30 de 31	

31.1. DE LAS PRUEBAS.

En el curso del trámite administrativo de una PQRSD, son procedentes todas las pruebas autorizadas por las normas legales pertinentes y estas tendrán lugar a ser decretadas por petición de parte o de oficio sin formalidad de términos especiales.

32. IMPEDIMENTOS DE LOS FUNCIONARIOS.

Como garantía de imparcialidad, cuando exista algún impedimento para realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas por parte de un funcionario de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, se aplicará el procedimiento administrativo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y además se dará aplicación a las causales de recusación previstas para los jueces en el Procedimiento Civil.

33. DESISTIMIENTO.

Como se expresó en acápite anteriores, en caso que el peticionario no allegue los documentos solicitados o no complemente la información en un término de dos (2) meses, se entenderá que desistió de la misma y se ordenará su archivo, sin perjuicio de que presente una nueva petición sobre el mismo asunto.

34. DEL RECHAZO DE LA PQRSD.

Habrà lugar a rechazar cuando la solicitud sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros. En ese sentido se le responderá al interesado y se dejará constancia de la respuesta dada.

35. REMISIÓN.

Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las

 NTC ISO 9001:2008	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	MANUAL DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSD	PÁGINA 31 de 31	

normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

36. SUBSIDIARIEDAD.

Las reglas generales y específicas sobre el derecho de petición, procedimientos de respuesta y tratamiento de datos personales están establecidas en la Constitución Política y en las leyes 1437 de 2011, 1755 y 1757 de 2015, 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Cualquier vacío o contradicción de la presente resolución se resolverá acudiendo a las normas citadas.


OLIVA OLIVELLA GUARÍN
 Contralora Municipal

Elaboró: CAM
Revisó: Mitchell

