 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)</p>	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 1 de 14

1. OBJETIVO

Recepcionar, tramitar, resolver o trasladar a la instancia correspondiente las peticiones, denuncias y quejas, que por cualquier medio formulen los ciudadanos ante la Contraloría Municipal, y dar el trámite o traslado según la competencia, sirviendo de canal interlocutor con las Entidades Sujetas de Control, coadyuvando a la solución de los requerimientos ciudadanos.

2. ALCANCE

Aplica para el trámite de derechos de petición, quejas o denuncias que se recepcionen en la Contraloría Municipal de Armenia


3. DESCRIPCIÓN

La Contraloría Municipal de Armenia, con el ánimo de ser efectivo en el control fiscal y en el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, desarrolla el presente procedimiento donde se identifican los lineamientos que se tienen en cuenta para la recepción de los derechos de petición, denuncias o quejas hasta la culminación de las mismas, dentro de los términos legales establecidos, para dar solución de fondo a los diferentes requerimientos realizados por la ciudadanía.

4. CONCEPTOS

4.1. DERECHO DE PETICIÓN: Corresponde al derecho y garantía constitucional que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o pedir copias de documentos no sujetos a reserva, y obtener una pronta y completa respuesta de fondo, en los términos previstos en la ley.

- **Derecho de Petición en Interés General:** Se refiere a aquella solicitud cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que afectan a una cierta colectividad o grupo de personas, en cuyo nombre actúa un ciudadano en particular.
- **Derecho de Petición en Interés particular:** Corresponde a la solicitud interpuesta por cualquier persona de manera directa o por intermedio de apoderado, mediante la cual solicita a la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular, de conveniencia personal o subjetiva.
- **Derecho de petición de información y copias:** Corresponde a la solicitud formulada ante autoridades o entidades para que estas, den a conocer cómo han actuado en un

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p> <p>Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)</p>	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 2 de 14

caso concreto, permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder o expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública.

- **Derecho de petición de consulta:** Corresponde a solicitudes presentadas a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.


4.2. DENUNCIA: Es el mecanismo a través del cual se activa el ejercicio de la función pública de control fiscal atribuida a la contraloría municipal de armenia, de manera oficiosa o a través de la comunidad en general, cuando ésta notifica o da aviso en forma verbal o escrita a la Contraloría Municipal de Armenia de hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual daño a los bienes y/o recursos del Municipio, o Entidades Descentralizadas sujetas de control, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.

4.3. QUEJA: *Corresponde a la* acción para dar a conocer ante la Contraloría Municipal de Armenia, por una persona natural o jurídica que se considera afectada por la conducta o infracción de un servidor público, y que se encuentra relacionado con la prestación inadecuada del servicio o ejercicio irregular del cargo o de las actividades propias del mismo del Ente de Control.

5. MEDIOS DE PRESENTACIÓN

Para efectos de peticiones, quejas y denuncias verbales éstas podrán ser interpuestas a través de cualquier medio idóneo que garantice efectividad en la recepción de la información como el abonado telefónico 741 49 85, y de la línea gratuita 018000 979 292, de manera personal, por correo postal, por correo electrónico, por la página web de la Contraloría Municipal www.contraloriarmenia.gov.co, con ocasión de Audiencias Públicas, con ocasión de auditorías exprés, depositándolas en el buzón de quejas y reclamos ubicado en la Contraloría Municipal de Armenia y en las distintas entidades sujetas a control o como resultado de las visitas a las comunas.

En cada uno de los casos que se presenten, el funcionario encargado de la recepción de la Denuncia, Petición o Queja deberá diligenciar el formulario vigente para cada situación, con el fin de contar con las evidencias necesarias de las circunstancias de tiempo, modo y lugar expuestas por el ciudadano.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p> <p>Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)</p>	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 3 de 14

6. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Son horas hábiles para atender el derecho de petición, denuncias y quejas o al público en general, las comprendidas entre las 7:30 am a 12 m y de 1:30 pm a 5 pm, de lunes a viernes. Salvo en la página web y en el correo electrónico de la Contraloría Municipal, en las cuales se receptionan las 24 horas del día; no obstante, se entenderán radicadas a primera hora del día hábil siguiente a su presentación.

7. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La oficina de Participación Ciudadana de manera interna distribuirá responsabilidades entre el personal adscrito a esta dependencia o de la Dirección de Vigilancia Fiscal para la consolidación periódica y seguimiento al proceso de atención de las diferentes peticiones, quejas y denuncias radicadas ante ésta Contraloría; hasta la atención final de cada una de estas.


8. PETICIONES

Las Peticiones que se presenten ante la Contraloría Municipal de Armenia, podrán ser de interés general, particular, información, consulta y solicitud de copias; de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o aquellas que le adicionen, modifiquen o complementen. Las solicitudes que se presenten ante ésta Contraloría, en ejercicio del derecho fundamental de petición, podrán formularse verbalmente, o por escrito a través de los medios de presentación establecidos en este procedimiento.

8.1. CONTENIDO DE LAS PETICIONES

No podrán exigirse a los peticionarios, más formalidades de las establecidas en la Constitución Política de Colombia y el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o aquellas que le adicionen, modifiquen o complementen; las peticiones deberán contener por lo menos:

1. Designación de la autoridad a quien se dirige.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)</p>	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 4 de 14

electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El Objeto de la petición.
4. Razones en que se fundamenta la petición.
5. La relación de documentos que acompañan.
6. Firma del peticionario. Cuando fuere el caso.

8.2 REQUISITO INDISPENSABLE

Toda denuncia o queja interpuesta en forma escrita o verbal; deberá radicarse en Participación Ciudadana, en el formato de recepción de denuncias establecido por calidad y contará con la firma al igual que los datos personales del interesado.

8.3. NOMENCLATURA DE LA RADICACIÓN

Una vez sea recepcionada la petición ante Participación Ciudadana, el funcionario encargado procederá a asignarle el código correspondiente según sea el caso, así:


- En el caso del Derecho de Petición se asignará con las letras “DP”, si es una Queja la letra “Q” y si es una Denuncia la letra “D”.
- Las letras que corresponda según sea el caso va seguida de tres (3) dígitos que corresponderán al año en que se recibe la petición, queja o denuncia y a continuación los cuatro (4) últimos dígitos que corresponden al consecutivo de Participación Ciudadana.

8.4. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES

Son responsables y competentes de atender los derechos de petición elevados a la Contraloría Municipal de Armenia, los funcionarios de las dependencias que se establecen en la Resolución No. 206 de 2012.

9. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES

Habrá lugar a la acumulación del trámite en aquellos eventos en que una misma persona o varias presenten ante la Contraloría Municipal de Armenia, varios Derechos de Petición, Quejas o Denuncias que se refieran a las mismas o similares circunstancias de modo, tiempo y lugar, informando de esto al promotor de la acción, cuando esta haya sido generada por la ciudadanía.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)</p>	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 5 de 14

En este caso, el funcionario competente conformará con todos, un solo expediente y se suministrará una única respuesta.

9.1 TÉRMINOS PARA RESOLVER

Los derechos de petición se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, según lo previsto en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.


La Respuesta de fondo a la petición sea esta verbal o escrita se hará de manera escrita; cuando no fuere posible resolver o contestar la petición dentro del término antes mencionado, se deberá informar oportunamente al peticionario expresando los motivos de la demora y señalando a su vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta a la petición.

Sin perjuicio de los anteriores términos, cuando resulte necesario realizar ciertas actuaciones para darle respuesta al peticionario en asuntos de competencias de este órgano de control y que dependan de la gestión de otra autoridad, se informará al peticionario el cual deberá tener en cuenta que la respuesta de fondo o definitiva a su petición se encuentra sujeta al cumplimiento de procedimientos internos y externos, los cuales requieren de un tiempo prudencial.

PARAGRAFO 1: cuando se trate de un derecho de petición, el peticionario debe tener en cuenta que la respuesta de fondo o definitiva a su petición se encuentra sujeta al cumplimiento de procedimientos internos y externos, los cuales requieren de un tiempo prudencial, de lo cual, será informado cuando se demande un término mayor al establecido en la Ley.

9.2. DESISTIMIENTO EXPRESO

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, y de la facultad de la Contraloría Municipal de Armenia, para continuar de oficio la actuación si lo considera necesaria y pertinente por razones de interés público. En este caso se continuará con el seguimiento de la petición, queja o denuncia sin la intervención del sujeto que promovió la actuación.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)</p>	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 6 de 14

9.3. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación para que la corrija ó la complete en el término máximo de un (1) mes. En caso de no corregirse o aclararse, se cerrará el seguimiento a la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

9.4. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO:

Cuando la Contraloría Municipal de Armenia constate que una petición que ya está radicada se encuentra incompleta y la actuación puede continuar, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la 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 comenzará a correr el término para resolver la petición.


Cuando en el curso de una actuación se requiere que el interesado presente documentos e informaciones o requisitos necesarios para tomar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que efectúe la gestión en el término de treinta (30) días, lapso mediante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud, cuando NO satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Cuando el peticionario no satisfaga el requerimiento, Participación ciudadana expedirá Auto en el cual se decreta el desistimiento y el archivo del expediente; sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales. Esta decisión será informada al peticionario.

10. COPIAS DE DERECHO DE PETICIÓN DIRIGIDOS A OTRAS ENTIDADES

En el caso que se allegue a la Contraloría Municipal de Armenia copias de derechos de petición dirigidos a otra Entidad, se procederá de la siguiente manera:

- Si la petición se refiere al manejo de recursos públicos del cual se pueda inferir un presunto detrimento patrimonial, se solicitará a la Entidad a la cual fue dirigida la

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)</p>	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 7 de 14

petición, allegar copia de la respuesta dada al peticionario, para efectos de realizar el seguimiento.

- Cuando la petición no se refiere al manejo de recursos públicos y es recibida con copia a la Contraloría Municipal de Armenia y ya ha sido enviada a la Entidad competente para realizar el trámite, se solicitará dentro de los diez días siguientes a la respectiva entidad copia de la respuesta brindada al peticionario. Igualmente, se informará al peticionario del radicado interno de su escrito y de la actuación adelantada.

Una vez se obtenga copia de la respuesta de la entidad competente al peticionario, se emitirá una segunda y definitiva comunicación, y dará mérito al cierre de la actuación. Este Ente de Control se abstendrá de adelantar acciones por fuera de su competencia.

11. FORMULACIÓN DE DENUNCIAS


Toda persona puede notificar o dar aviso a través de cualquier medio idóneo, en forma verbal o escrita, a la Contraloría Municipal de Armenia, de hechos o conductas con los que se puede estar configurando un manejo irregular o daño de los fondos o bienes del patrimonio del Estado de las entidades sujetas de control, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administra fondos o bienes públicos.

No obstante si la denuncia se interpone de manera verbal se deberá diligenciar el Formato definido para esta situación, con el fin de dejar evidencia sobre la información suministrada por el denunciante.

Igualmente, la Contraloría Municipal de Armenia podrá dar inicio de manera oficiosa al ejercicio de vigilancia y control fiscal, cuando así se considere pertinente y la situación así lo requiera.

12. PUBLICACIÓN POR DIRECCIÓN DESCONOCIDA

En el evento que en la petición o en la denuncia falte la dirección de correspondencia y sea imposible ubicar al solicitante, el funcionario competente publicará mediante un aviso en cartelera de la Contraloría, por un término de cinco (05) días hábiles, un resumen sucinto de la respuesta y/o en la página web de la Entidad, según sea el caso.


 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)</p>	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 8 de 14

13. TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS:

Para el trámite de las Peticiones, Quejas y Denuncias que sean adelantadas por parte de la Contraloría Municipal, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. Recepción: El ciudadano da a conocer por cualquier medio idóneo a la Contraloría Municipal su Denuncia, Queja o Petición.
2. Radicación: Es la asignación de la nomenclatura interna conforme a los parámetros establecidos en este mismo procedimiento, y acorde al formato de radicación existente.
3. Análisis de Competencia: Se analiza la información allegada con el fin de determinar si es un asunto de competencia de este Órgano de Control o de otra autoridad según el caso, para lo cual se pueden adelantar las siguientes acciones:
 - Si la Contraloría es competente se iniciará el respectivo seguimiento con el fin de precisar las circunstancias de tiempo, modo y lugar que permitan determinar si se encuentran comprometidos bienes o recursos públicos y por ende si hay mérito para aperturar un proceso conforme a los lineamientos internos.
 - Si del análisis de la información se vislumbra una concurrencia de competencias, se trasladarán copias a cada una de las autoridades, para que cada una de éstas tome de allí los asuntos de su competencia.
 - Si no es competente, se remitirá a la autoridad respectiva la información allegada.
4. Primera respuesta al ciudadano: Una vez surtidos los anteriores pasos, se informará al ciudadano de las actuaciones adelantadas por parte del área de participación ciudadana, siendo posible determinar en esta instancia que no se avoca conocimiento por lo que también podrá ser una primera y definitiva respuesta, dentro de los primeros diez días siguientes al radicado.

En todo caso, cuando se allegue a la Contraloría Municipal de Armenia alguna Petición, Denuncia o Queja por un ciudadano, se deberá realizar un oficio de cierre de las actuaciones adelantadas en la Oficina de Participación Ciudadana, el cual deberá contener al menos una relación de los hechos narrados por el accionante, la actividad

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)</p>	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 9 de 14

adelantada por el personal a cargo y una conclusión que exprese las razones por las cuales no se continua el tramite.

5. Averiguación Preliminar:

-En caso de ser competencia Total o Parcial de la Contraloría Municipal: se adelantará una averiguación preliminar cuando en la información allegada existan circunstancias de tiempo, modo y lugar que requieran ser precisadas, con el fin de tener un conocimiento más completo en el asunto y definir la necesidad de aperturar un seguimiento.

Cuando de la averiguación preliminar no se encuentre mérito para continuar con el procedimiento interno, por no encontrar comprometidos recursos o bienes públicos, se realizará un oficio de cierre de seguimiento.

6. Apertura del proceso de seguimiento: En caso de ser competencia de la Contraloría Municipal y cuando se cuente con la información suficiente se elaborará un oficio de Apertura de Seguimiento; igualmente, se proyectará oficio para la asignación del responsable del seguimiento al mismo, o será incorporado en proceso auditor mediante memorando de asignación o modificadorio, según sea el caso.


Desde la recepción y hasta este momento estará a cargo del personal adscrito a Participación Ciudadana, salvo que por la complejidad del tema requiera del apoyo de un profesional de otras áreas de la entidad.

7. Informe y traslados.

-Seguimiento por profesional: como resultado de las actuaciones realizadas por el profesional asignado al seguimiento, se deberá elaborar informe con los papeles de trabajo levantados durante el proceso. En caso de considerar observaciones frente algún hecho irregular, estas deberán constituirse en un informe preliminar que será objeto de mesa de trabajo previo a su notificación al sujeto o punto de control, con el fin de que ejerza el Derecho de contradicción.

En este sentido, se deberá adelantar comité de hallazgos una vez se reciba el derecho de contradicción, del cual se generará el informe final para notificar al sujeto de control y traslados a las instancias pertinentes en los formatos definidos para este fin.

Se deberá entregar original a la oficina de participación ciudadana de los informes, papeles de trabajo, oficios, traslados, entre otros, resultado del seguimiento ala denuncia

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)</p>	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 10 de 14

para que repose en el expediente respectivo; de igual forma, la persona que adelante el seguimiento al momento de presentar el oficio de archivo junto con el informe en la Oficina de Participación Ciudadana deberá exponer de manera clara las conclusiones obtenidas y los traslados realizados, guardando relación con los hechos de la Denuncia, Queja o Petición, dando a conocer la actividad desplegada y los documentos o información que soportan las conclusiones.

- Seguimiento mediante auditoría: cuando el seguimiento sea realizado a través de auditoría ya asignada, se adjuntará al expediente de participación ciudadana el memorando de asignación y/o modificadorio a través del cual se incluye en la auditoría y se elaborará oficio de cierre del proceso adelantado en participación ciudadana, toda vez que en lo relacionado con la información allegada en la denuncia, queja o derecho de petición se adelantará conforme a las disposiciones establecidas para la auditoría.

8. Segunda respuesta al ciudadano: Una vez desarrolladas las anteriores actividades, se deberá emitir respuesta final al ciudadano, en el que se informen de los resultados obtenidos del seguimiento.


Para el caso del seguimiento a través de auditorías, en el oficio se deberá informar al promotor de la denuncia, queja o petición, que podrá consultar en la página web de la Entidad el informe final de la auditoría donde se incluyó el seguimiento al mismo, conforme al término establecido para el proceso auditor.

PARAGRAFO 1:El denunciante, quejoso o peticionario puede solicitar información sobre el avance y resultado de la gestión adelantada por la Contraloría Municipal de Armenia en cualquier momento, por ende, se informará de esta posibilidad al momento de radicar su solicitud.

No obstante, el resultado final del procedimiento adelantado en la Oficina de Participación Ciudadana se dará a conocer a la persona que promovió la actuación.

PARAGRAFO2: Cuando de la información allegada se vislumbre una situación probablemente de alto impacto se informará de manera inmediata por parte de la Oficina de Participación Ciudadana a la Directora de Vigilancia Fiscal, sin necesidad que medie oficio, quien tomará la decisión frente al inicio de una Auditoría Expreso cualquier otro mecanismos de control fiscal. En caso tal se ejecutará el procedimiento establecido para tal fin.

En este evento se elaborará el memorando de asignación que reposará en el expediente de la denuncia y se elaborará un oficio de cierre por parte de participación ciudadana.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 11 de 14

PARAGRAFO 3: El Derecho de Contradicción ejercido por el sujeto o punto de control, se tendrá en cuenta frente a las observaciones fiscales contempladas en el informe preliminar, toda vez que, las circunstancias que originen traslado a otra autoridad o ente de control serán examinadas por ésta a través de los procedimientos y normas que regulen la materia.

14. FALTA DE COMPETENCIA

En caso de que la petición o denuncia, no fuere competencia de la Contraloría Municipal de Armenia, procederá de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en un término no superior a diez (10) días hábiles.

Participación Ciudadana remitirá a la Autoridad que se estime competente, informándole del trámite al peticionario y enviando copia del oficio remitario

15. FORMULACIÓN DE QUEJAS


Toda persona puede formular Quejas ante la Contraloría Municipal de Armenia, en forma verbal o escrita, por el incumplimiento por parte de sus servidores, de las funciones o actividades asignadas a ellos, o por la indebida prestación de servicios a su cargo.

Podrán exigirse como requisitos para su presentación:

- Ciudad y fecha de presentación
- Nombre, apellidos y documento de identidad del quejoso (si éste lo desea)
- Dirección, teléfono, apartado aéreo o correo electrónico.
- Presuntos responsables.
- Relación detallada de los hechos que conozca el quejoso,
- Y de ser posible el acervo probatorio que se pretenda hacer valer.

16. TRASLADO DE QUEJAS

Una vez recepcionada y evaluada la queja por Participación Ciudadana, dentro de los cinco (5) días siguientes a su radicación, dará traslado de la misma al funcionario encargado del Control Interno Disciplinario de la Contraloría Municipal de Armenia, quien le dará el trámite establecido en la Ley 734 de 2002 y 1474 de 2011; del trámite se informará al quejoso.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)</p>	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 12 de 14

Las quejas relacionadas con conductas de servidores públicos distintos a los de la Contraloría Municipal de Armenia, que puedan constituir faltas de carácter disciplinario, serán remitidas al funcionario encargado de Control Interno Disciplinario de la Entidad correspondiente dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

17. DE LOS ANÓNIMOS

Todo ciudadano tiene derecho a proteger su identidad al momento de presentar una petición queja o denuncia, y el Estado es garante de ello. Por lo mismo, para presentar una petición queja o denunciante interés general no es requisito la identificación de quien la realice.

Sin embargo, el deber de denunciar, consagrado en nuestra Constitución Política, debe ser ejercido en forma responsable, en virtud de los principios de buena fe, transparencia y presunción de inocencia que les son otorgados a los presuntos responsables.


Por lo anterior, para el trámite de las peticiones, quejas o denuncias anónimas, el funcionario examinará que sean respetuosas, que contengan un relato preciso de los hechos o irregularidades objeto de la petición, queja o denuncia, una descripción de circunstancias de modo, tiempo y lugar de la misma, que ameriten credibilidad o que se encuentre soportadas en medios probatorios que permitan iniciar la acción de oficio.

En aquellos casos que la petición, queja o denuncia anónima sea irrespetuosa o no cumpla con los requisitos señalados, y no sea posible solicitar su ampliación o complementación, Participación Ciudadana de la Contraloría Municipal de Armenia, procederá a su archivo, dejando la constancia respectiva.

Se podrá recurrir a las Notificaciones Electrónicas además de los casos en los cuales el ciudadano expresamente lo autorice, cuando al momento de la recepción de la denuncia, se incluya un correo electrónico y en la denuncia, petición o queja no se dé a conocer un lugar para la notificación, de lo cual se dejara la respectiva evidencia en el expediente del correo electrónico enviado.

18. PETICIONES, QUEJAS O DENUNCIAS REITERATIVAS

En el evento que las peticiones, denuncias o quejas recepcionadas en la entidad sean reiterativas de temas ya resueltos, la persona encargada de realizar el seguimiento podrá remitirse a las respuestas anteriores.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)</p>	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 13 de 14

Cuando el interesado presente nuevos argumentos o anexe documentos, que no hayan sido tenidos en cuenta en el seguimiento realizado, de los cuales una vez analizada la situación y de encontrarse mérito, mediante oficio podrá reaperturarse el respectivo proceso.

19. DEVOLUCIÓN POR CORREO CERTIFICADO

En el evento que algún documento enviado sea devuelto por la Empresa de correo que preste el servicio a la Contraloría Municipal de Armenia sin haber sido notificado, el funcionario encargado de Participación Ciudadana procederá a realizar la notificación por aviso y dejará constancia de la actuación en el expediente de la denuncia, queja o petición.

20. CONTENIDO DEL EXPEDIENTE DE LA PETICION, QUEJA O DENUNCIA


El expediente de la petición, queja o denuncia debe contener lo siguiente:

- Radicación
- Oficio de apertura del proceso de seguimiento (si es del caso)
- Documento soporte de la denuncia, queja o petición (y anexos si los hay)
- Oficio de notificación al interesado cuando se cierre el proceso en participación ciudadana por cualquier causa, se dé traslado a otra autoridad y respuesta de fondo.
- Oficio de traslado (según sea el caso)
- Oficio a la persona encargada de realizar el seguimiento, memorando de asignación o modificatorio.
- Informe de seguimiento presentado por la persona encargada.
- Oficio de archivo del proceso de seguimiento con los elementos mínimos exigidos (si es del caso).
- Oficio de cierre del proceso en participación ciudadana, con los elementos mínimos exigidos.

21. ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DOCUMENTAL

Una vez se haya enviado la respuesta de fondo, el personal encargado de Participación Ciudadana deberá organizar el expediente con el registro de todos los trámites realizados en la atención a la Denuncia o Queja formulada por el interesado, para las consultas a que den lugar conservando la información en el archivo de gestión durante el tiempo legalmente establecido.

22. OTRAS ACTIVIDADES

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Peticiones, Quejas y Denuncias (y copias)	Código: PR-VF-02
		Versión: 7
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 10-09-14
		Página 14 de 14

VISITAS A LAS COMUNAS: Corresponde a la programación de visitas a las diferentes comunas de la ciudad, a fin de atender oportunamente las solicitudes (peticiones, quejas, denuncias) que esta pueda tener sobre asuntos de su interés, con el fin de que sean interpuestas de manera ágil y estableciendo así una comunicación y apoyo entre la comunidad y el ente fiscalizador.

INFORMES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: El funcionario responsable de participación ciudadana emitirá un informe trimestral del estado de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos instauradas, para ser publicado en la página web de la Contraloría Municipal de Armenia y entregado a la Oficina de Control Interno, a más tardar los primeros 10 días hábiles al trimestre correspondiente.

23. CONTROL DE DOCUMENTOS

Fecha	Versión actual	Descripción del cambio
18-07-2012	4°	Modificación del procedimiento
30-09-2013	5°	Actualización del procedimiento
24-01-14	6 ^a	Modificación del procedimiento
10-09-2014	7°	Modificación del procedimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paula Andrea Ossa <u>Directora de Vigilancia</u> <u>Fiscal y Control de</u> <u>Resultados</u>	Henry Zuluaga Giraldo <u>Representante de la</u> <u>Dirección</u>	Henry Zuluaga Giraldo <u>Representante de la</u> <u>Dirección</u>