

100-

**RESOLUCION No. 100.33-140  
(Noviembre 29 de 2019)**

**Por la cual se deroga la Resolución No. 100.33-082 del 27 de junio de 2018 y se reglamenta el trámite interno de las distintas modalidades del Derecho de Petición presentados ante la Contraloría Municipal de Tuluá y se fortalece el equipo de Participación Ciudadana”**

**LA CONTRALORA MUNICIPAL DE TULUÁ VALLE**

En uso de sus facultades legales en especial las conferidas por los artículos 267, 268, 272 constitucionales, modificados por el Acto Legislativo 4 de 2019 y las Leyes 42 de 1993 y 136 de 1994 y demás normas concordantes, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de Colombia, en sus artículos 23 y 74, desarrollados por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley No. 1437 de 2011, consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas por motivo de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley;

Que la Constitución política, en el artículo 209 y Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 3° determina los principios que todas las autoridades deberán interpretar y aplicar en sus actuaciones y procedimiento; que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-Administrativo, determina el ámbito de aplicación de la primera parte del Código, a su vez el artículo 22° 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 cargo;

Que la Corte Constitucional en virtud de la Sentencia C-818 de 2011, declaró INEXEQUIBLE los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo", cuyos efectos quedan diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso expida la Ley Estatutaria correspondiente;

Que la Corte Constitucional en virtud de la Sentencia C-951 de 2014, amplió el alcance de las peticiones de carácter anónimo, sobre su admisión para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad;

Que la ley 5 de 1992 en su artículo 258 reglamentó la solicitud de informes por los congresistas;

Que la ley 24 de 1992 en su artículo 15 reglamenta la atención a solicitudes realizadas por la Defensoría del Pueblo;

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

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 962 de 2005 en su artículo 81, reguló aspectos de las denuncias y quejas anónimas;

Que la Ley 1437 de 2011 en su artículo 69, reguló la notificación por aviso de actos administrativos cuando se desconoce la información sobre el destinatario;

Que según el artículo 23, numeral 7 del Decreto Ley 272 de 2000 es función de la Contraloría Municipal de Tuluá planear y organizar los sistemas, métodos y procedimientos que permitan impartir la orientación necesaria a la ciudadanía, de forma tal que se logren canalizar sus inquietudes, recomendaciones y reclamos en relación con el ejercicio de las funciones encomendadas a la Contraloría y a los entes sujetos a vigilancia, y darles de manera oportuna el trámite interno que corresponda, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de Constitución Política;

Que el Decreto Ley 19 de 2012 en su artículo 13, reguló la atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública;

Que en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, determina que mediante el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, entre otras actuaciones se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar,

examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos;

Que debido a lo consagrado en la Ley 1437 de 2011, se requiere actualizar y ajustar a la normatividad relacionada con el trámite de las distintas modalidades del derecho de petición al interior de la Contraloría Municipal de Tuluá;

Que de acuerdo al artículo 22 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 se reglamenta lo siguiente: tramitación interna de las peticiones verbales que corresponda resolver, y manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales;

Que mediante la Ley 1712 de 2014 -Ley de Transparencia-, reglamentada parcialmente por el Decreto 103 de 2015, se reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información, bajo el presupuesto de que en ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. El acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente. Las excepciones serán limitadas y proporcionales, deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática;

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

Que de otra parte, mediante la Ley 1757 de 2015 se establecieron mecanismos para promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a la participación 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 señalan 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;

Que en mérito de lo expuesto, se requiere ajustar y actualizar a la normatividad vigente la reglamentación interna relacionada con la atención de las distintas modalidades del derecho de petición, por lo que en uso de las facultades constitucionales y legales otorgadas

**RESUELVE:**

**TÍTULO I**  
**Del derecho de petición**  
**CAPÍTULO I**  
**Reglas Generales**

**Artículo 1. *Derecho de Petición.*** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, de forma verbal o escrita ante la Contraloría Municipal de Tuluá, en los términos señalados en la ley 1755 de 2015 y en la presente resolución, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Contraloría Municipal de Tuluá implica el ejercicio del derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. A través del derecho de petición se podrá:

1. Solicitar el reconocimiento de un derecho.
2. La intervención de una entidad o funcionario.
3. La resolución de una situación jurídica.
4. La prestación de un servicio.
5. Requerir información.
6. Examinar.
7. Requerir copias de documentos.
8. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos
9. Interponer recursos.

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.

La comunidad en general podrá formular sus peticiones ante la oficina de correspondencia, a través de los canales de comunicación virtuales y telefónicos dispuestos en la página web de la Contraloría Municipal de Tuluá – <http://www.contraloriatuluva.gov.co/> – o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

**Artículo 2. *Derecho de petición como mecanismo constructor de Paz.*** El ejercicio del derecho de petición, además de contribuir al fortalecimiento de los medios de comunicación entre el ciudadano y la Contraloría Municipal de Tuluá, y de afianzar la figura del veedor de la gestión pública y del buen uso de los recursos



del Municipio de Tuluá, garantizará la participación de todos los ciudadanos en los asuntos públicos y constructores de paz, asegurándose el despliegue de un proceso transparente por parte del Órgano de Control para su contestación de fondo.

**Artículo 3. Presentación y radicación de peticiones.** De acuerdo con lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015, las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberán quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales dispuestas en la ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por ley, en el acto de recibo la Contraloría Municipal de Tuluá, deberá indicar al peticionario los que faltan.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos que faltan. Quien presente petición verbal, tendrá derecho a que la Contraloría de Tuluá expida de manera sucinta una constancia de su presentación.

La Contraloría Municipal de Tuluá podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, para lo cual se pone disposición de los interesados, sin costo, a menos que la ley expresamente señale lo contrario, el siguiente formulario estandarizado para facilitar el diligenciamiento:

		PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		Código: F-120-20	
Version: 01		Fecha de aprobación: 04 de mayo de 2014			
Fecha	Día	Mes	Año		
1. DATOS GENERALES:					
Nombre:		Cédula o NIT:			
Dirección:		Telefono:			
Barrio:		Corregimiento:		Vereda:	
E-mail:					
2. DEFINA SU SOLICITUD:					
Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia		
Denuncia					
Narración de los hechos:					
FIRMA DEL USUARIO:					

En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que el formulario anterior no contemple, sin que por su utilización la Contraloría Municipal de Tuluá

quede relevada del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados o presentados más allá del contenido del formulario.

La petición escrita podrá estar acompañada de una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación será gratuita para el peticionario.

**Parágrafo 1°.** 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.

**Parágrafo 2°.** La Contraloría Municipal de Tuluá, no se negará a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

**Parágrafo 3°.** Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse de forma presencial en el domicilio de la oficina principal de la Contraloría Municipal de Tuluá, o no presencial, es decir por vía telefónica u otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, según los datos señalados en su Página Web – <http://www.contraloriatulu.gov.co/> –. En cualquier caso, el peticionario será atendido por el equipo de Participación Ciudadana.

**Parágrafo 4°.** Los peticionarios podrán interponer sus peticiones, consultar el estado y las actuaciones adelantadas para atenderlas, a través de requerimiento verbal o escrito, ante los lugares indicados en el parágrafo inmediatamente anterior.

**Artículo 4. Contenido de las peticiones.** De acuerdo con lo dispuesto en la ley 1755 de 2015, toda petición presentada ante la Contraloría Municipal de Tuluá deberá contener por lo menos lo siguiente:

1. Designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Para efectos de la notificación, nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de:
  - 2.1. Documento de identidad.
  - 2.2. Dirección donde recibirá su correspondencia.
  - 2.3. Número de fax o la dirección electrónica, en caso de tenerla.
  - 2.4. Número telefónico o móvil, en caso de tenerlo.
  - 2.5. 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 de manera expresa, lo que se quiere conseguir con el escrito o solicitud verbal.
4. Las razones en las que fundamenta su petición o hechos.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite, conforme a lo dispuesto por el decreto anti trámites 019 de 2012.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Parágrafo 1°.** La Contraloría Municipal de Tuluá, 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, de acuerdo a lo preceptuado por el decreto 019 de 2012.

**Parágrafo 2°.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**Parágrafo 3°.** Cuando el peticionario por razones de discapacidad y/o especial protección, requiera de ayuda para la firma de la petición o elaboración de la misma, la Contraloría Municipal de Tuluá, a través de su equipo de Participación Ciudadana apoyará el desarrollo y precisión de la misma, disponiendo de los medios necesarios para su plena atención.

**Artículo 5. Presentación y radicación de peticiones verbales.** La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetro establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015, y lo dispuesto en el artículo 3, parágrafo 3° de la presente resolución.

La Contraloría Municipal de Tuluá dejará constancia y deberá radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. 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.
4. El objeto de la petición.

5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el párrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexen para iniciar la petición. Cuando la petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por ley, en el acto de recibido la Contraloría Municipal de Tuluá, deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el párrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

**Parágrafo 1°.** Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

**Parágrafo 2°.** La Contraloría Municipal de Tuluá, será responsable de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñaran, implementaran o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.

**Artículo 6. *Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.*** De acuerdo con lo dispuesto en el decreto 1166 de 2016, artículo 2.2.3.12.9., en caso de que la Contraloría Municipal de Tuluá, no cuente con intérpretes en la plata de personal para traducir directamente la petición verbal realizada por personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

**Artículo 7. *Seguridad de los datos personales.*** De acuerdo con lo dispuesto en el decreto 1166 de 2016, artículo 2.2.3.12.13., el tratamiento de los datos personales y de protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y Resolución Interna No. 100-33.077 del 05 de julio de 2016.



## **CAPÍTULO II**

### **Términos**

**Artículo 8. Términos para resolver distintas modalidades de peticiones.** Salvo normal legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, estarán sometidas al mismo término, las peticiones de información. Sin embargo, estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones donde además de información, se soliciten documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días 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 Contraloría Municipal de Tuluá, ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la Contraloría Municipal de Tuluá, en relación con las materias de su competencia, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. La solicitud de informes efectuadas por Senadores y Representantes en ejercicio del control que le corresponde al Congreso, deberá ser atendida en los cinco (5) días siguientes a su recepción en la Contraloría Municipal, de conformidad con el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.
4. La Contraloría Municipal de Tuluá, deberá suministrar la información necesaria para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor del Pueblo, sin que le sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga. La información deberá ser suministrada en un plazo máximo de cinco (5) días, de conformidad con el artículo 15 de la Ley 24 de 1992.

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

**Artículo 9. Respuesta al derecho de petición verbal.** De acuerdo con lo dispuesto en el decreto 1166 de 2016, artículo 2.2.3.12.4., la respuesta de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en el artículo inmediatamente anterior. En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público de la Contraloría Municipal de Tuluá, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

**Artículo 10. Respuesta a solicitud verbal de acceso a la información.** De acuerdo con lo dispuesto en el decreto 1166 de 2016, artículo 2.2.3.12.10., la respuesta a las peticiones de acceso a la información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

**Artículo 11. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la Contraloría Municipal de Tuluá constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

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

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

**Artículo 12. 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 la Contraloría Municipal de Tuluá, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

**Artículo 13. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de *rechazo*. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare

dentro de los diez (10) días 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 Tuluá 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.

**Artículo 14. Atención Prioritaria de peticiones.** La Contraloría Municipal de Tuluá 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.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Contraloría Municipal de Tuluá adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

La Contraloría Municipal de Tuluá, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerá mecanismos de atención preferencial a infantes, adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

**Artículo 15. Peticiones anónimas.** Las peticiones anónimas recibidas, serán admitidas al igual que las demás peticiones, para darles trámite y respuesta de fondo cuando el ciudadano describa circunstancias serias y creíbles que justifiquen su anonimato y ameriten la intervención de la Contraloría Municipal de Tuluá. Lo anterior, en los términos que refiere el artículo 8° de la presente Resolución.

En aquellos casos en los cuales el peticionario solicite expresamente la preservación de su identidad, la Contraloría Municipal de Tuluá garantizará el cumplimiento de esta solicitud.

Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables, de conformidad con lo preceptuado por el artículo 81 de la Ley 962 de 2005.

**Parágrafo 1°.** En caso de que el peticionario no aporte domicilio, correo electrónico o algún dato para notificar trámites e incluso la respuesta de fondo dada a su solicitud, la misma será publicada en la Página Web Institucional de la Contraloría Municipal de Tuluá

**Parágrafo 2°.** Cuando sea necesaria la notificación de un acto administrativo producto de la petición, solicitud, queja o reclamo presentada anónimamente y en consecuencia, se desconozca la información sobre el destinatario, se publicará en la página Web Institucional y en todo caso en un lugar de acceso al público de éste Órgano de Control, por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

**Artículo 16. Falta de competencia.** De acuerdo con lo dispuesto en el decreto 1166 de 2016, artículo 2.2.3.12.7., Si la Contraloría Municipal de Tuluá no es la entidad encargada de recibir y radicar la petición verbal, informará al peticionario, en el mismo acto de la recepción que la autoridad a la cual representa, no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se le comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

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

**Artículo 17. Suspensión de los términos para resolver.** El término señalado en el artículo 8° de la presente resolución se suspenderá cuando esté en trámite un impedimento y se seguirá el procedimiento descrito en la ley superior.

**Artículo 18. Única respuesta.** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Contraloría Municipal de Tuluá podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de

amplia circulación, la pondrá en su página Web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

## **TÍTULO II**

### **Derecho de Petición ante la Contraloría Municipal de Tuluá**

#### **CAPÍTULO I**

##### **Reglas especiales**

**Artículo 19. Turnos.** De acuerdo con lo dispuesto en el decreto 1166 de 2016, artículo 2.2.3.12.6., la Contraloría Municipal de Tuluá, a través del manejo de fichas numeradas del 1 al 15, garantizará un sistema de turnos, según el flujo de usuarios que diariamente acude a la oficina principal de éste Órgano de Control, para viabilizar la ordenada atención de peticiones verbales, con observancia de lo señalado en el numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011 sobre derechos de las personas ante las autoridades:

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

**Artículo 20. Informaciones y documentos reservados.** Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley como los siguientes:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

**Parágrafo 1°.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

**Parágrafo 2°.** También estarán sometidos a reserva:

1. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de la Contraloría Municipal de Tuluá, así como la historia clínica.
2. Las actuaciones adelantadas por la Contraloría Municipal de Tuluá relacionadas con: a) indagaciones preliminares de responsabilidad fiscal, b) el proceso de responsabilidad fiscal y c) procesos administrativos sancionatorios y d) procesos de cobro coactivo.

Esta reserva no es aplicable para los sujetos procesales, sus apoderados o autoridad competente para conocer asuntos judiciales, disciplinarios o administrativos; y en todo caso se regirá con estricta sujeción a lo establecido en las leyes especiales que regulan cada uno de los asuntos señalados.

3. Los papeles de trabajo del proceso auditor, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 9 de la Ley 43 de 1990.

**Artículo 21. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.**

Toda decisión que rechace la petición de informaciones 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 la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivo de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**Artículo 22. Insistencia del solicitante por motivo de reserva.**

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Contraloría Municipal de Tuluá, corresponderá a la autoridad jurisdiccional competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26 del CPACA, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.



Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.

Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

**Parágrafo.** El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

**Artículo 23. Inaplicabilidad de las excepciones.** El carácter reservado de una información o determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas 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.

**Artículo 24. Alcance de los conceptos.** Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Contraloría Municipal de Tuluá como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento, ejecución y/o vinculantes de conformidad con el artículo 28 de la ley 1755 de 2015.

**Artículo 25. Reproducción de documentos.** En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

**Artículo 26. Peticiones entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a la Contraloría Municipal de Tuluá, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos,

resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 8° de la presente resolución.

**Artículo 27. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el CPACA, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**Artículo 28. Responsables.** Para respuestas de fondo, son responsables de atender los requerimientos ciudadanos en la Contraloría Municipal de Tuluá, los directivos y jefes de todas las dependencias de la entidad, de acuerdo a sus funciones y competencias.

**Artículo 29. Información que reposa en la Contraloría Municipal de Tuluá.** Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que la Contraloría Municipal de Tuluá haya recogido sobre ella y que reposa en sus archivos oficiales.

**Artículo 30. Certificaciones.** Las certificaciones sobre la información que reposa en la entidad serán expedidas a quien las solicite, por parte de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Tuluá, que por funciones y competencias deban hacerlo y en los términos previstos en el artículo 8° de la presente resolución.

**Artículo 31. Consultas.** La Contraloría Municipal de Tuluá atenderá y resolverá dentro del término establecido en el numeral 2 del artículo 8° de la presente resolución, a través de su Oficina Jurídica, las consultas sobre temas de control fiscal que le sean solicitadas por los particulares.

**Artículo 32. Quejas y Reclamos.** Los presentados contra funcionarios públicos de la Contraloría Municipal de Tuluá, serán trasladados al Jefe de Oficina Asesora de Control Interno de la entidad y serán tramitados en el término que refiere el artículo 8° de la presente Resolución y resuelto de conformidad con la Ley y el procedimiento establecido para el efecto.

**Artículo 33. Denuncias en el Control Fiscal.** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, la denuncia en el control fiscal está conformada 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.

**Artículo 34. Integración del proceso de Participación Ciudadana con el proceso auditor.** Cuando se reciba en la Contraloría Municipal de Tuluá una denuncia de control fiscal, la evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en el artículo 2° de la presente Resolución. El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción, de conformidad con el parágrafo 1° del artículo 70 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015. De conformidad con el Manual. Lo anterior, teniendo en cuenta que las denuncias ciudadanas son insumo del proceso auditor y pueden ser investigadas en auditoría regular o especial.

## **CAPÍTULO II**

### **Equipo de Participación Ciudadana**

**Artículo 35. Equipo misional de Participación Ciudadana.** Con el propósito de responder de forma ágil y oportuna las distintas modalidades del Derecho de Petición radicadas en la Contraloría Municipal de Tuluá, como parte del proceso de participación Ciudadana, se crea el Grupo Misional de Participación Ciudadana adscrito a la Unidad de Fiscalización de la Contraloría Municipal de Tuluá

**Artículo 36. Integrantes.** El equipo misional de Participación Ciudadana está integrado por tres profesionales de la línea de apoyo, siendo coordinado por el Auditor Fiscal II.

**Artículo 37. Funciones.** Son funciones del Equipo de Participación Ciudadana:

1. Recibir, tramitar, resolver o trasladar a la dependencia competente las peticiones, denuncias quejas, consultas y demás modalidades del derecho de petición presentados en forma verbal, escritos, telefónicos, transferencias de datos o que por cualquier medio los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de las funciones de la entidad.
2. Atender la línea telefónica gratuita permanente que estará a disposición de la ciudadanía para que por ella se reporte cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con las funciones que desempeña o el servicio que presta con el cumplimiento de las funciones de la entidad.
3. Preparar los proyectos de actos administrativos o directrices cuya expedición compete a la Contraloría Municipal de Tuluá en lo relacionado con el trámite de las denuncias, quejas y demás peticiones que se surtan en la Contraloría Municipal de Tuluá, para lo cual se tendrán en cuenta las previsiones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y demás normas concordantes.
4. Llevar un registro de las denuncias, quejas y demás peticiones presentadas en la entidad en el que obren (como mínimo) los datos del interesado; la fecha,

forma y oficina en que se presentó; la dependencia a la cual se le asignó su atención; el trámite surtido y la forma y fecha de decisión. Para estos efectos todas las dependencias deberán registrar permanentemente la información necesaria para mantener actualizado el registro, en relación con los requerimientos que por competencia cursen trámite en ellas Elaborar y presentar al Contralor Municipal informes consolidados con la periodicidad que el mismo establezca.

5. Informar al Contralor Municipal de Tuluá trimestralmente, o cuando este lo requiera, sobre el desempeño de las funciones a su cargo y al Director de la Oficina de Control Interno, cuando lo solicite, para lo cual tendrán en cuenta las previsiones contenidas en el artículo 54 y la Ley 190 de 1995.
6. Coordinar la remisión eficiente y oportuna de las denuncias, quejas y demás modalidades del derecho de petición que no tengan relación con la Contraloría Municipal de Tuluá, a las autoridades competentes.
7. La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:
  - a) -Organización de la entidad.
  - b) -Misión que cumple.
  - c) -Funciones, procesos y procedimientos según los manuales.
  - d) -Normatividad de la entidad.
  - e) -Mecanismos de participación ciudadana.
  - f) -Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes.
  - g) -Informar y orientar sobre estructura y funciones generales del Estado.
8. Las demás funciones que le asigne el Contralor Municipal de Tuluá relacionadas con el cumplimiento de la misión, las distintas modalidades del derecho de petición presentados por la ciudadanía.
9. Atender todo lo relacionado con el sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Participación Ciudadana, bajo la dirección del Auditor Delegado para la Vigilancia de la Gestión Fiscal.
10. Brindar capacitaciones internas y externas en temas relacionados con el tema de participación ciudadana, control social y control fiscal.

**Parágrafo.** El Grupo de Atención Ciudadana contará con la colaboración y ayuda de cualquier otro funcionario de la Contraloría Municipal de Tuluá, cuando la especialidad de los temas por resolver así lo requiera.

**Artículo 38. Deber de información al público.** En lo relacionado con asuntos de información general. La Contraloría Municipal de Tuluá, a través de su página web [www.contraloriatulua.gov.co](http://www.contraloriatulua.gov.co), dispondrá de información actual de interés general y

suministrado a través de medios impresos y electrónicos de que dispone, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes asuntos:

1. La norma que define la misión, funciones y estructuras de la Contraloría Municipal de Tuluá.
2. Organigrama y funciones generales de la entidad.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares respecto a la Contraloría Municipal.
4. La relación de contratos que celebre la entidad.
5. Los mecanismos de participación ciudadana.
6. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de queja o reclamo.
7. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
8. De los anteriores documentos, cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia, de conformidad con los trámites y requisitos establecidos en la presente resolución.

**Artículo 39. Legislación aplicable.** Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones contenidas en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, y en las demás que las modifiquen o sustituyan.

**Artículo 40. De la vigencia y derogatorias.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga al interior de la Contraloría Municipal de Tuluá las resoluciones que le sean contrarias, específicamente la 100.33-082 del 27 de junio de 2018.

Dada en Tuluá Valle, a los veintinueve (29) día del mes de noviembre de dos mil diecinueve (2019)

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Firmado en original  
**AMANDA MADRID PANESSO**  
Contralora Municipal de Tuluá

Elaboro: Diana Marcela Moscoso Hincapié, Abogada (C)  
Revisó: Jimena A. Echavarría G., Auditor Fiscal II.