



RESOLUCIÓN ORGANIZACIONAL NÚMERO OGZ-0619-2017 DE 2017

(septiembre 5)

por la cual se establecen los lineamientos para la implementación del nuevo modelo de gestión para el trámite, atención y seguimiento de las denuncias fiscales y de los demás derechos de petición en la Contraloría General de la República y se dictan otras disposiciones.

El Contralor General de la República, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 267 de la Constitución Política establece que la Contraloría General de la República ejercerá la función de control fiscal y vigilará la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación, a su vez señala que es una entidad de carácter técnico con autonomía administrativa y presupuestal y no tendrá funciones administrativas distintas a las inherentes a cualquier entidad territorial.

Que el artículo 209 la Constitución Política preceptúa que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que el artículo 4° de la Ley 489 de 1998, determina que las finalidades de la función administrativa del Estado son la búsqueda de la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, y que los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas, deben ejercerlas consultando el interés general.

Que conforme al artículo 6° del Decreto Ley número 267 de 2000, le corresponde a la Contraloría General de la República, en virtud a su autonomía administrativa, definir todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones en armonía con los principios consagrados en la Constitución y la ley.

Que el artículo 9° del Decreto Ley número 267 de 2000, fija como criterios para la organización de la Contraloría General de la República los de participación ciudadana, transparencia, simplificación y especialización, entre otros.

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

Que el artículo 78 del Decreto Ley número 267 de 2000, establece que las diversas dependencias que integran la organización de la Contraloría General de la República, además de las funciones específicas a ellas atribuidas en el mismo Decreto, ejercerán las que determine el Contralor General de la República de acuerdo con las funciones que cumplan.

Que el Título II de la primera parte del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición y consagra las distintas modalidades que se pueden radicar ante las autoridades públicas y los términos para su respuesta oportuna.

Que el artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo determina que las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario; a su vez el artículo 22 ibídem encarga a las autoridades a reglamentar la tramitación 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.

Que la Ley 1757 de 2015 dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, define la denuncia en el control fiscal como 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.

Que el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que adiciona un artículo a la Ley 850 de 2003, señala:

“Del procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal. La atención de las denuncias en los organismos de control fiscal seguirá un proceso común, así:

- a) Evaluación y determinación de competencia;*
- b) Atención inicial y recaudo de pruebas;*

c) *Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente;*

d) *Respuesta al ciudadano;*

Parágrafo 1. La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en el Código Contencioso Administrativo para la respuesta de las peticiones;

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

Parágrafo 2. Para el efecto, el Contralor General de la República en uso de sus atribuciones constitucionales armonizará el procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal”.

Que el artículo 76 de la Ley 1757 de 2015 estipula el deber de los organismos de control de darle prioridad a la atención de las denuncias, querellas o quejas de la ciudadanía, en forma rápida, eficiente y efectiva, para efectos de garantizar la participación de la ciudadanía.

Que el numeral 10 y 19 del artículo 51 del Decreto Ley número 267 de 2000, establecen que es función de las Contralorías Delegadas para la Vigilancia Fiscal Sectorial coordinar con la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana todos los aspectos que permitan la articulación adecuada de la vigilancia fiscal y el control social, acatando las orientaciones técnicas que en la materia establezca esta última, y colaborando eficazmente para que cumpla su cometido y la de responder los derechos de petición concernientes al campo de sus actuaciones.

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

Que el artículo 56 del Decreto Ley número 267 de 2000, establece las funciones de la Dirección de Atención Ciudadana.

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

Que conforme a lo dispuesto con la Resolución Organizacional OGZ-0523 de 2016, se reestructuró el Sistema de Servicio al Ciudadano en la Contraloría General de la República, cuyo objetivo es el de contribuir a la gestión de procesos de trámite y atención de la ciudadanía, que permiten afianzar la política de Servicio al Ciudadano y alcanzar los objetivos de la misma.

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

Que en el marco del programa de fortalecimiento institucional de la Contraloría General de la República, FOCO, financiado con recursos del préstamo otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo –Contrato de Préstamo BID 3593/OC-CO–, se busca fortalecer la efectividad del sistema de control fiscal a través del mejoramiento de la calidad y eficiencia de las acciones de control, así como la promoción de la transparencia y participación ciudadana.

Que a través de la Resolución Organizacional OGZ-00519 de 2016, se conformó un equipo de trabajo de manera transitoria, integrado por los servidores públicos de las Contralorías Delegadas para los Sectores de Social, Defensa, Justicia y Seguridad, Gestión Pública e Instituciones Financieras, y del Grupo Interno para la vigilancia y control fiscal micro del Sistema General de Regalías y de la Dirección de Atención Ciudadana cuyo propósito fue el de aplicar y validar los lineamientos y procedimientos diseñados en un modelo de gestión de denuncias ciudadanas en la Contraloría General de la República.

Que como resultado de la aplicación y validación de este modelo de gestión de trámite, atención y seguimiento de denuncias ciudadanas y demás derechos de petición adelantado por el equipo de trabajo referido, una vez analizados los resultados de las consultorías realizadas en el marco del citado programa FOCO y conforme a la estructura orgánica de la Contraloría General de la República, se considera procedente su implementación, el cual incorpora una organización de grupos de trabajo para asegurar la gestión del conocimiento y la generación de herramientas y metodologías para el apoyo técnico y jurídico a la ciudadanía, que exige el análisis del comportamiento y resultados de las peticiones ciudadanas, con la finalidad de mejorar la eficacia y la eficiencia en la cualificación y atención de las denuncias a fin de que estas impacten al control fiscal y brindar mayor oportunidad en la respuesta de fondo a las peticiones ciudadanas.

Que para tal efecto es necesario, en aras de garantizar su óptima ejecución, establecer lineamientos para su implementación que permitan identificar e incorporar acciones correctivas que deban tenerse en cuenta para la aplicar como acción de mejora en el Procedimiento para la atención, trámite y seguimiento a los derechos de petición en la Contraloría General de la República.

Que en virtud de lo anterior y una vez agotada dicha implementación deberán realizarse las mejoras al procedimiento de atención, trámite y seguimiento a los derechos de petición a que haya lugar y realizar los demás ajustes que sean necesarios.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:
CAPÍTULO I
Generalidades

Artículo 1°. *Objeto.* La presente resolución tiene por objeto establecer los lineamientos que permitan la implementación del nuevo modelo de gestión de trámite, atención y seguimiento de las denuncias y de los demás derechos de petición en la Contraloría General de la República.

Artículo 2°. *Objetivos del modelo de gestión.* El nuevo modelo de gestión de trámite, atención y seguimiento de las denuncias fiscales y de los demás derechos de petición, tendrá los siguientes objetivos:

1. Priorizar el trámite, atención y seguimiento de las denuncias fiscales.
2. Caracterizar las denuncias fiscales con miras a fortalecer el ejercicio del control fiscal; determinando el grado de claridad, así como la suficiencia de la denuncia para acreditar la competencia y la ocurrencia de los hechos.
3. Propiciar la adecuada coordinación e interacción entre las dependencias involucradas con el propósito de generar la visión de un proceso unificado, el cual estará a cargo del Contralor Delegado para la Participación Ciudadana, en coordinación con los directivos de las dependencias que participen en el mismo.
4. Asegurar la participación de las Direcciones de Vigilancia Fiscal y sus respectivos grupos de trabajo en la caracterización de las denuncias fiscales.
5. Garantizar la atención idónea, oportuna y eficaz de las denuncias fiscales mediante la creación de grupos permanentes para su atención de fondo.
6. Preservar la trazabilidad en la gestión de trámite y atención de las denuncias fiscales.
7. Dar prelación del talento humano y de los recursos físicos y presupuestales para la atención de las denuncias fiscales.
8. Fortalecer las competencias ciudadanas para la adecuada y eficaz presentación de las denuncias fiscales.
9. Garantizar el efectivo ejercicio del derecho fundamental de petición, procurando que las respuestas de fondo satisfagan plenamente los lineamientos legales y jurisprudenciales en la materia.
10. Priorizar el trámite electrónico en la totalidad del trámite interno de atención y respuesta de los derechos de petición.
11. Priorizar la connotación fiscal en el trámite de las denuncias a fin de proteger el patrimonio público.
12. Fortalecer los resultados de la gestión de las peticiones ciudadanas, a través del análisis de su comportamiento, resultado e incidencia en el control fiscal.

Artículo 3°. *Principios orientadores.* El nuevo modelo de gestión tendrá los siguientes principios orientadores: transparencia, eficiencia, eficacia, oportunidad, economía y colaboración mutua; en virtud del principio de colaboración mutua, los funcionarios y las dependencias de las cuales forman parte, concertarán entre sí las actuaciones y decisiones

para garantizar efectivamente los derechos de los ciudadanos y la protección del patrimonio público.

CAPÍTULO II

De las denuncias fiscales

Artículo 4°. *Trámite de las denuncias fiscales.* El trámite de las denuncias fiscales será el siguiente:

1. Registro. En el ingreso de las comunicaciones al Sistema de Información para la Participación Ciudadana SIPAR, se deberán identificar denuncias de carácter fiscal, así como las peticiones consagradas en el artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las cuales tendrán prioridad en el trámite.

2. Evaluación. En esta etapa que adelanta la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central, y los Grupos de Participación Ciudadana en la Gerencias Departamentales, se deberá realizar el diligenciamiento del formulario de calificación de la denuncia fiscal como A, AA o AAA, el cual se encuentra como anexo de la presente resolución.

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

- Nivel de competencia de la CGR.
- Nivel de claridad en que el tema sea fiscal.
- Nivel de las especificaciones de los hechos denunciados (responsables).
- Nivel de las especificaciones de los hechos denunciados (entidad de la denuncia).
- Nivel de las especificaciones de los hechos denunciados (tiempos y lugares donde ocurrieron los hechos).
- Nivel de las especificaciones de los hechos denunciados (temas y aspectos vulnerados).
- Nivel de las especificaciones de los hechos denunciados (relación funcional).

En este sentido se considerará como una denuncia AAA, aquella que en su calificación arroje un resultado de 86-100; será una denuncia AA la califique entre 38-85 puntos y será A la que después de su evaluación del contenido de la misma en el formulario dé un puntaje de 0-37 puntos.

3. Realización de mesa virtual. Concluida la propuesta de evaluación de la denuncia se procederá a la realización de la mesa virtual de caracterización, que consiste en la interacción del funcionario designado por la Dirección de Vigilancia Fiscal con los funcionarios competentes de la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central; y del funcionario del Grupo de Vigilancia Fiscal designado por la Gerencia Departamental Colegiada y el funcionario del Grupo de Participación Ciudadana, en el nivel desconcentrado, los cuales deberán utilizar los medios disponibles en aras de analizar y determinar: la claridad, la pertinencia de los hechos en relación con el control fiscal y la suficiencia de lo informado, esto es, la caracterización de las peticiones. Las decisiones y actuaciones deberán registrarse en el sistema SIPAR.

En el evento en que la clasificación sea confirmada como AAA, esta se considera una denuncia fiscal que cumple todos los requisitos y por tanto será remitida a la dependencia competente, quien procederá a emitir la respuesta de trámite inicial en los términos dispuestos en el parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 y garantizará la respectiva respuesta de fondo.

De otra parte, en los casos en que la denuncia se califique preliminarmente como A o AA y se considere que esta requiere de información adicional para que sea tramitada por la Contraloría General de la República, en virtud a lo señalado por el literal b) del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central y de los Grupos de Participación Ciudadana en el nivel desconcentrado efectuarán los requerimientos de ampliación o complementación a que haya lugar, para lo cual contarán con el apoyo de los profesionales enlaces de las Delegadas Sectoriales o de los Grupos de Vigilancia Fiscal, respectivamente, o quienes sean designados para ello.

Para tal fin, el Director de Atención Ciudadana en el nivel central o el Gerente Departamental en el nivel desconcentrado, estarán facultados para asignar a estos funcionarios el recaudo de pruebas o evidencias ante los sujetos de control, con el fin de ampliar o complementar de manera inicial la denuncia, para lo que dispondrán de un término máximo de ocho (8) días hábiles a partir de la asignación al cabo del cual se procederá a tomar la decisión correspondiente sobre la clasificación definitiva de la misma.

Las Contralorías Delegadas Sectoriales designarán de manera autónoma a los funcionarios que participarán en la mesa virtual y definirán las estrategias para garantizar la calidad de la evaluación, así como de la atención de fondo de las denuncias que se les haya asignado.

Artículo 5°. Implementación del modelo de gestión para denuncias. Las disposiciones contenidas en la presente resolución, se implementarán de manera transitoria durante los cuatro (4) meses siguientes a su vigencia, en lo referente a las denuncias fiscales que sean recepcionadas en la Contraloría General de la República los días jueves y viernes de cada semana.

Durante el primer mes de implementación, los funcionarios encargados de aplicar estas disposiciones remitirán a la Dirección de Atención Ciudadana de la Contraloría Delegada de Participación Ciudadana, a través del Gerente Departamental Colegiado, todos los comentarios y observaciones respecto del nuevo procedimiento de atención de denuncias, con el fin de proceder a su perfeccionamiento. Esta obligación deberá cumplirse independientemente de que se hayan radicado denuncias en las gerencias departamentales los días jueves y viernes de cada semana.

Una vez agotada la etapa de implementación de cuatro (4) meses y luego de la evaluación de su resultado, la Contraloría Delegada de Participación Ciudadana deberá efectuar las modificaciones a que haya lugar en el procedimiento para el trámite de denuncias, quejas ordinarias, derechos de petición y otras solicitudes adoptado mediante Resolución Orgánica 6689 de 2012.

CAPÍTULO III

De los derechos de petición

Artículo 6°. Trámite de otros derechos de petición de competencia. La clasificación y evaluación inicial de los demás derechos de petición de competencia de la Contraloría General de la República, será realizada por la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central y por los Grupos de Participación Ciudadana en la Gerencias Departamentales, los cuales serán trasladados por el sistema SIPAR a la dependencia competente, la cual deberá proceder a emitir respuesta de fondo y excepcionalmente emitir respuestas de trámite, atendiendo la perentoriedad del término y la complejidad que puede presentar la petición.

De acuerdo a lo anterior, se eliminará la respuesta inicial en la que se informaba al peticionario el trámite de su petición, la cual era emitida y tramitada por la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central, y los Grupos de Participación Ciudadana en las Gerencias Departamentales.

Parágrafo. Le corresponderá a la Dirección de Atención Ciudadana y los Grupos de Participación Ciudadana en las Gerencias Departamentales responder directamente las peticiones de información y copia de documentos que estén a su alcance, evitando traslados adicionales y emitir respuesta de trámite a las peticiones en las cuales esta deba resolverse por varias dependencias de la Contraloría General de la República o corresponda a una competencia mixta con otras entidades.

Artículo 7°. *Trámite sobre asuntos de no competencia.* Los derechos de petición que sean clasificados como no competencia, serán evaluados por la Dirección de Atención Ciudadana en el nivel central, y por los Grupos de Participación Ciudadana en la Gerencias Departamentales, quienes emitirán la respectiva respuesta de fondo.

Artículo 8°. *Implementación del modelo de gestión para derechos de petición.* Las disposiciones contenidas en la presente resolución, se implementarán de manera transitoria durante los cuatro (4) meses siguientes a su vigencia, en lo referente a todos los derechos de petición que sean recepcionadas en la Contraloría General de la República.

Una vez agotada la etapa de implementación de cuatro (4) meses y luego de la evaluación de su resultado, la Contraloría Delegada de Participación Ciudadana deberá efectuar las modificaciones a que haya lugar en el procedimiento para el trámite de denuncias, quejas ordinarias, derechos de petición y otras solicitudes adoptado mediante Resolución Orgánica 6689 de 2012.

CAPÍTULO IV

Disposiciones varias

Artículo 9°. *Grupos de trabajo.* Créase en la Dirección de Atención Ciudadana dos grupos de trabajo, así:

Grupo de monitoreo de denuncias y otros derechos de petición, el cual estará encaminado a asegurar la gestión del conocimiento y la generación de herramientas y metodologías para el apoyo técnico y jurídico a la ciudadanía.

Grupo de Análisis denuncias y otros derechos de petición, quien será responsable del trámite de los derechos de petición y complementación de las denuncias.

El Contralor Delegado para la Participación Ciudadana podrá designar a los funcionarios que integrarán dichos grupos de trabajo interno.

Artículo 10. *Campo de aplicación.* Las disposiciones contenidas en la presente resolución deberán ser aplicadas por los servidores públicos de la Contraloría General de la República que adelanten actividades relacionadas con la atención, trámite y seguimiento a los derechos de petición y denuncias, según corresponda.

Artículo 11. *Vigencia.* La presente resolución rige a partir de la fecha de la publicación y durante los cuatro meses siguientes a su entrada en vigencia.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 5 de septiembre de 2017.

El Contralor General de la República,

Edgardo José Maya Villazón.

(C. F.).

Nota: Este documento fue tomado directamente de la versión PDF del Diario Oficial 50.348 del miércoles 6 de septiembre del 2017 de la Imprenta Nacional (www.imprenta.gov.co)