



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

RESOLUCIÓN N° 209-17

Itagüí, 12 DIC 2017

Por medio de la cual se adopta la segunda versión del  
Procedimiento para la Atención de Peticiones en la  
Contraloría Municipal de Itagüí

**LA CONTRALORA MUNICIPAL DE ITAGUI**

En uso de sus facultades consagradas en los Artículos 268 a 272 de la Constitución Política, en las Leyes 42 de 1993 y 136 de 1994, y en los Acuerdos Municipales 06 de 2008, 04 de 2012 y 05 de 2013, y

**CONSIDERANDO QUE**

- A. La Ley 489 del 29 de diciembre de 1998, establece en su artículo 18 que "la supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la administración pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución Política".
- B. La Ley 962 de 2005 en el artículo 8° establece que todos los organismos y entidades de la administración pública, deberán tener a disposición del público entre otras, la información relativa a regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- C. La citada Ley dispone que se debe precisar de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias responsables y los términos en que éstas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso.
- D. La Ley 1474 de 2011, artículo 73, es la base fundamental para el servicio al ciudadano, la lucha contra la corrupción y la garantía del derecho ciudadano de acceso a la información dentro de los cuales se encuentra el portafolio de trámites y servicios.
- E. El Decreto Ley 019 de 2012, dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- F. La Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, y constituye el marco general de la protección del ejercicio del derecho de acceso a la información pública en Colombia.
- G. El Decreto 103 del 20 de enero de 2015, por medio del cual se reglamentó parcialmente la Ley 1712 de 2014 y dicta otras disposiciones, establece entre otros, la obligación de publicar los trámites y servicios que se adelantan ante la entidad.



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

- H. La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, regula las modalidades del derecho de petición, los términos para resolver y las razones para dar atención prioritaria a las solicitudes.
- I. La Ley 1757 del 06 de julio de 2015, *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”* en su artículo 69 señala lo que debe entenderse por denuncia en materia de control fiscal, así como el procedimiento común para la atención y respuesta de las denuncias en los organismos de control fiscal.
- J. El Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, establece lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- K. Por lo precitado, se hace necesario actualizar el Procedimiento para la atención de las Peticiones en la Contraloría Municipal de Itagüí

En mérito de lo expuesto,

### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar la segunda versión del Procedimiento para la atención de peticiones en la Contraloría Municipal de Itagüí, como se describe a continuación



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

Diciembre de 2017

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: María Elena Pulgarín Mondragón  Fernando José Vélez Giraldo  Luz Mery García Álzate  Marcela Álvarez del Pino	Nombre: Adriana Patricia Grisales	Nombre: Manuela Garcés Osorio
Cargo: Asesor – Contratista  Contralor Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva  Líder de Programa  Profesional Universitario	Cargo: Representante de la Alta Dirección y Líder del Comité de Gobierno en Línea	Cargo: Contralora Municipal



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento interno para atender y responder todas las peticiones solicitadas por el ciudadano, grupos de interés y funcionarios del Ente de Control.

### 2. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

Cualquier solicitud que realicen los ciudadanos, grupos de interés y funcionarios del Ente de Control es un derecho de petición, sin que sea necesaria la representación a través de un abogado, excepto cuando la Ley lo exija.

De conformidad con el Portafolio de Trámites, Servicios y Denuncias, adoptado en la Entidad, las peticiones se clasifican en:

#### 2.1 TRÁMITE

- ✓ Certificado Registro de la Deuda Pública

#### 2.2 SERVICIOS

- ✓ Capacitación y asesoría.
- ✓ Copias de documentos y suministro de información institucional.
- ✓ Copias de documentos entre Entidades Públicas.
- ✓ Certificación tiempo laborado.
- ✓ Conceptos jurídicos.
- ✓ Denuncia, Queja (Incluido Actos de Corrupción), Reclamo y Sugerencia.

#### Usuario Interno:

- ✓ Información laboral.
- ✓ Capacitación.
- ✓ Bienestar laboral.
- ✓ Acceso a los Sistemas electrónicos de la Entidad.



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

### 3. TÉRMINOS PARA RESPONDER LAS PETICIONES

Tipo de Solicitud	Término Para dar respuesta de fondo
Certificado registro de la deuda pública.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes de recibida la solicitud.
Denuncia	Si la atención se realiza por la Unidad Fiscal de Reacción Inmediata, el plazo para su atención estará definido en el oficio donde se asigna el responsable para su atención, máximo 6 meses.
	Términos establecidos en el plan general de auditorías, cuando la atención es asignada a la Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal, sin que pueda exceder de seis (6) meses
	Máximo seis meses (6), cuando el servicio se atiende mediante una Indagación Preliminar.
	Dentro de los 15 días hábiles siguientes de recibida la petición, cuando el servicio lo atiende directamente la Oficina de Participación Ciudadana.
Queja (incluye actos de corrupción)	5 años contados a partir del auto de Apertura
Reclamo	Dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibida la petición
Sugerencia	Dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibida la petición
Capacitación y asesoría	Dentro de los 15 días hábiles de recibida la solicitud.
Solicitud copias de documentos y suministro de información institucional.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibida la solicitud.
Solicitud copias de documentos entre Entidades Públicas	Dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibida la solicitud.
Certificación tiempo laborado	Dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibida la solicitud.
Conceptos jurídicos	Dentro de los 30 días hábiles siguientes después de recibida la solicitud.
Información laboral	Dentro de los 5 días hábiles después de recibida la solicitud.
Bienestar laboral	Dentro de los 5 días hábiles después de recibida la solicitud.



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

Tipo de Solicitud	Término Para dar respuesta de fondo
Acceso a los Sistemas electrónicos de la Entidad	Dentro de los 5 días hábiles siguientes después de recibida la solicitud.
Capacitación funcionarios de la Entidad	Dentro de los 30 días hábiles después de recibida la solicitud.

### 4. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1. Recepcionar y Analizar las Peticiones.	<p>1.1 Toda petición que reciba la Contraloría Municipal de Itagüí por los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, ya sea por medio físico, correo electrónico, telefónico, personal verbal, redes sociales, de oficio, sistema de gestión transparente, chat, y demás espacios donde la contraloría participe con la comunidad deberán ser remitidos <b>a más tardar al día hábil siguiente de recibida</b> al responsable de la radicación de los documentos.</p> <p><b>Nota:</b> Siempre se dejará constancia de la recepción de las peticiones recibidas verbalmente.</p>	Área de Gestión o Dependencia que haya recibido la petición
	<p>1.2 Recibir las peticiones y sus soportes, scanear, radicar por el sistema de información documental y <b>trasladar a más tardar al día hábil siguiente de recibida</b>, al Despacho de la Contralor(a)</p>	Secretaría



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
	<p><b>Nota:</b> Cuando la solicitud la realice un usuario interno (funcionario), ésta se trasladará directamente al área correspondiente.</p>	
	<p>1.3 Recibir y analizar las peticiones, determinar la competencia y asignar el área responsable de la atención. <b>Trasladar en un término no mayor de tres (3) días hábiles</b> de recibida a la oficina de participación ciudadana para el registro en el sistema de gestión transparente, elaborar el acuso de recibo.</p> <p><b>Nota:</b> Cuando la petición es una denuncia, se define el mecanismo de la atención (auditoria, indagación preliminar o respuesta directa).</p>	Contralor(a) Municipal de Itagüí
	<p>1.4 Recibir las peticiones, ingresar al sistema de información "Gestión Transparente", diligenciando los campos requeridos de conformidad con el "Manual de Usuario de Gestión Transparente" y entregar de forma física al Área asignada para la atención.</p> <p>Elaborar acuso de recibo al peticionario en caso de ser competentes, dentro de los <b>cinco (5) días hábiles siguientes de radicada la petición</b>, indicando la oficina que la atenderá y el tiempo de respuesta.</p>	Líder de Programa asignada y Técnico Operativo – Secretaria responsable de radicación



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
	<p><b>Nota:</b> Cuando una petición no es competencia de la Contraloría Municipal de Itagüí, la Oficina de Participación Ciudadana trasladará al competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de recibida, informando al peticionario de ello.</p>	
	<p>1.5 Asignar al jefe del área o líder de programa, la petición con sus anexos y el acuso de recibo, dentro de <b>los dos (2) hábiles siguientes de recibida</b>, por el sistema de información "Gestión Transparente".</p>	Líder de Programa asignada y Técnico Operativo
2. Atender las Peticiones	<p>2.1 Recibir la petición tanto física como por el Sistema "Gestión Transparente", determinar el o los funcionarios encargados de resolver la petición y hacer la asignación al día hábil siguiente de recibida por el sistema.</p> <p><b>Nota:</b> Cuando se trate de denuncias, realizar las comunicaciones correspondientes de conformidad con los procesos adoptados; alimentar el sistema de información "Gestión Transparente", con cada actuación realizada a más tardar al día hábil siguiente de recibida.</p>	Jefe Área de Gestión o Líder de Programa asignado
	<p>2.2 Ingresar al Sistema de Información "Gestión Transparente", estudiar y atender la petición, teniendo en cuenta el</p>	Funcionarios asignados





CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
	<p>tiempo establecido en el (Numeral 3 de esta Resolución)</p> <p><b>Nota 1:</b> Cuando la petición sea una denuncia, recaudar el acervo probatorio para el esclarecimiento de los hechos.</p> <p><b>Nota 2:</b> Para las denuncias que tienen hallazgos con incidencia fiscal, disciplinario y penal, se deben anexar los soportes establecidos en la lista de verificación para el traslado de hallazgos.</p>	
	<p>2.3 Proyectar respuesta de fondo para la firma del Jefe Inmediato.</p> <p>Ingresarlo al Sistema de Información "Gestión Transparente" y asignar por el sistema al Jefe Área de Gestión para su revisión.</p> <p><b>Nota 1:</b> Cuando la petición es una denuncia atendida mediante cualquier modalidad de auditoría, el proyecto de respuesta de fondo se incluirá en el informe de auditoría, continuándose con el trámite establecido en el proceso auditor</p> <p><b>Nota 2:</b> Cuando la petición sea una denuncia atendida como una Indagación Preliminar, el Contralor Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, una</p>	<p>Funcionarios asignados, Líder de programa asignado</p>



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
	vez proferida el Auto Calificadorio, informará al denunciante el resultado de la misma.	
	2.4 Revisar y firmar la respuesta de fondo de la petición.	Jefe Área de Gestión o Líder de Programa asignado
	2.5 Radicar la respuesta de fondo, enviarla al solicitante y remitir copia al funcionario que la atendió.  <b>Nota 1:</b> La respuesta de fondo debe ir acompañada de la encuesta de atención al ciudadano, según el caso.  <b>Nota 2:</b> Enviar copia de la respuesta de fondo a la Oficina de Participación Ciudadana.	Secretaria – responsable de la radicación
	2.6 Ingresar al “Sistema de Gestión Transparente”, todas las actuaciones generadas para atender la petición, diligenciando los campos requeridos de conformidad con el “Manual de Usuario de Gestión Transparente”.  <b>Nota:</b> Cuando la denuncia es atendida por auditoría, se deben ingresar todas las actuaciones tanto en el módulo auditor como en el módulo de las PQRS.	Funcionario asignado
	2.7 Entregar físicamente el original de la petición y la respuesta al líder de programa de participación ciudadana, excepto las denuncias atendidas en Auditoría e Indagación Preliminar.	Funcionario Asignado



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
	<p><b>Nota 1:</b> Para las denuncias, entregar el expediente, cumpliendo con el Artículo Décimo Sexto de la presente Resolución.</p> <p><b>Nota 2:</b> Cuando se trate de denuncias cuyo resultado tiene hallazgos con incidencia fiscal, remitir a la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva con los soportes indicados en la lista de verificación para el traslado de hallazgos.</p> <p><b>Nota 3:</b> Por cada hecho generador de Responsabilidad Fiscal se debe realizar un traslado, a no ser que exista conexidad entre varios hechos.</p>	
	2.8 Archivar las peticiones con sus respuestas.	Técnico Operativo
	2.9 Recibir, revisar y solicitar los ajustes a los traslados de hallazgos con incidencia fiscal dentro de los 3 días hábiles siguientes de recibido.	Contralor Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
	2.10 Realizar correcciones en caso de ser solicitadas dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de recibida, radicar y remitir al jefe inmediato para su aprobación.	Funcionario asignado
	2.11 Revisar, firmar y remitir al Contralor Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, los ajustes solicitados.	Jefe Área de Gestión o Líder de Programa asignado



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
3. Seguimiento y Control a las Peticiones	3.1 Realizar seguimiento permanente al estado de las peticiones	Líder de Programa – Participación Ciudadana, Jefe Oficina Asesora de Control Interno
	3.2 Presentar en los meses de julio y enero de cada vigencia, informe de las peticiones al Contralor Municipal y publicar en el Portal Web	Oficina Asesora de Control Interno
4. Ajustar el trámite de las Peticiones	4.1 Revisar y realizar correctivos al trámite de las peticiones.	Contralora Municipal de Itagüí

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Todas las peticiones podrán ser interpuestas por cualquiera de los canales de atención, dipuestos en el numeral 2 de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.** Si el reclamo obedece a una insatisfacción dada por la atención a una denuncia, el Profesional Universitario asignado, previa delegación del Contralor, analizará dentro de los 5 días hábiles siguientes de recibida y comunicará al Contralor el resultado del estudio en mención para determinar si amerita atenderla nuevamente o por el contrario quedará en firme la respuesta inicialmente dada, informándole al petionario dicha decisión.

En el evento en que la decisión sea atenderla, el Contralor determinará el mecanismo de atención, en todo caso, se contará con un término máximo de 30 días hábiles contados a partir del recibo de la misma.

**ARTÍCULO CUARTO.** El contenido de los buzones de sugerencias, será recogido una vez a la semana por el funcionario que delegue la Contraloría Auxiliar de Recursos Físicos y Financieros, y será entregado al Líder de Programa de Participación Ciudadana, quien dará el trámite pertinente de conformidad con los procedimientos y en los términos antes anotados.

**ARTÍCULO QUINTO.** Cuando se trate de quejas u actos de corrupción, cometidos por los funcionarios de Contraloría Municipal de Itagüí, la competencia para su atención radica en el Jefe del funcionario denunciado.

**ARTÍCULO SEXTO:** Todas las peticiones se tramitarán por el Sistema "Gestión Transparente" "Módulo PQRS" y cuando las denuncias son atendidas por auditoría (independiente de la modalidad), se deben ingresar todas las actuaciones tanto en el módulo auditor como en el módulo de las PQRS, teniendo en cuenta el manual para el ingreso de la información y será alimentado por cada funcionario a quien el Jefe inmediato haya asignado para su atención.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.** Ninguna solicitud elevada por escrito, podrá ser contestada telefónicamente.

**ARTÍCULO OCTAVO.** Cuando las peticiones sean presentadas vía e-mail o



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

correo electrónico, todas las comunicaciones que se generen para su atención, serán comunicadas a través de este mismo medio, previa radicación, dejando evidencia de ello.

**ARTÍCULO NOVENO.** Las solicitudes de copias de documentos serán a costa del solicitante, excepto cuando la solicitud provenga de una autoridad o entidad pública.

**ARTÍCULO DÉCIMO.** Cualquier pronunciamiento que marque lineamientos sobre el quehacer institucional debe tener el respectivo visto bueno de la Contralor(a) Municipal de Itagüí.

**ARTICULO DÉCIMO PRIMERO.** Para la asignación de los funcionarios a la atención de las denuncias, se debe consultar el formato respecto a los impedimentos, inhabilidades y conflicto de intereses.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO.** No aplican los términos de respuesta establecidos en la presente Resolución, para las peticiones relacionadas con procesos que se estén adelantando de Responsabilidad Fiscal, Jurisdicción Coactiva, Indagación Preliminar, Procedimiento Administrativo Sancionatorio, dado que éstos se encuentran regulados en una normativa específica, debiéndose sujetar entonces a los términos y etapas procesales previstos para el efecto. Igualmente, las peticiones que se generen dentro de la ejecución del proceso auditor.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO** Cuando un ciudadano requiera atención en las instalaciones de la Contraloría Municipal de Itagüí, ésta se canalizará a través de la Oficina de Participación Ciudadana, quien dará estricto cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, relacionado con las peticiones presentadas verbalmente.

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. PETICIONES ANÓNIMAS.** Cuando las peticiones se realicen de forma anónima y el solicitante no especifique medio alguno para informarle el trámite u otras actuaciones que se generen en la atención, éstas serán comunicadas mediante aviso fijado en cartelera, ubicada en el piso 6° del Centro Administrativo Municipal de Itagüí - Contraloría Municipal de Itagüí y en el portal web, "Notificaciones a Terceros". Dicho aviso se fijará por el término de 5 días y se dejará constancia de la fecha y hora de desfijación.

En caso contrario, cuando siendo anónima se especifique un correo electrónico, se le informará por este medio, previa radicación en el sistema de información dispuesto en la entidad.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. PETICIONES ASUMIDAS DE OFICIO.** Cuando un hecho, competencia de la Contraloría Municipal de Itagüí, sea conocido en algún medio de comunicación, *la entidad asume su conocimiento y trámite de OFICIO, por tanto las comunicaciones que se generen en atención a ésta, se hará mediante aviso fijado en cartelera en la Contraloría Municipal de Itagüí y en el portal web, "Notificaciones a Terceros".*



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. EXPEDIENTE DENUNCIAS.** Toda denuncia, debe estar ingresada al “Sistema Gestión Transparente”, conforme a la siguiente documentación en estricto orden; además, entregado en CD al Líder de Programa – Participación Ciudadana

1. Denuncia radicada por correspondencia
2. Acuso de recibo.
3. Si es por correo electrónico, constancia del envío.
4. Prórrogas (Si aplica)
5. Si es por correo electrónico, constancia del envío.
6. Traslados a las diferentes instancias (si aplica)
7. Comunicación radicada del envío del traslado al denunciante
8. Solicitud de Procedimiento Administrativo Sancionatorio (si aplica).
9. Reporte de Beneficios (si aplica).
10. Respuesta de fondo a la denuncia con la constancia de recibido
11. Si es por correo, constancia del envío.

**PARÁGRAFO.** Los expedientes producto de la atención de las denuncias, quedarán bajo custodia del Líder de Programa asignado a Participación Ciudadana.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO:** Cuando una petición no se comprenda su finalidad u objeto, la líder del programa de Participación Ciudadana la devolverá al solicitante dentro de los cinco días hábiles siguientes de recibida, para que éste la corrija o realice la correspondiente aclaración dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibida.

En el caso de no recibirse aclaración o complemento, ésta se archivará y se le comunicará inmediatamente al peticionario. En caso contrario, se reactivará el término para resolver la petición.

**PARÁGRAFO:** Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término de un (1) mes.

Vencido este término sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decreta por auto, que tiene recurso, el desistimiento y se ordena el archivo.

**ARTICULO DÉCIMO OCTAVO** Toda petición solicitada en forma irrespetuosa, se devolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de su recibo, orientando al ciudadano para que sea presentada de acuerdo al Artículo 23 de la Constitución Política.

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO:** Cuando el funcionario que atiende una petición no pueda resolverla dentro del tiempo estipulado, informará tres días antes del vencimiento al Contralor(a) y éste último ordenará o no la prórroga, cuando se trate de peticiones diferentes a denuncias o quejas.

Cuando el Contralor(a) autorice la prórroga, la Líder de Programa de Participación Ciudadana, realizará comunicación al solicitante, antes del vencimiento, indicando las razones de la prórroga y la fecha en que se dará respuesta sin exceder el doble del tiempo inicialmente previsto y entregará copia al funcionario que atiende la



**CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ**

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

petición.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO.** Toda decisión que rechace una petición por motivos de reserva será motivada indicando en forma precisa las disposiciones legales que impiden su entrega y deberá notificarse al peticionario en los tiempos establecidos en esta Resolución. Contra ésta decisión no procede recurso alguno, salvo el de insistencia.

Si el peticionario insiste en la entrega de información o documentos que se invoca como reserva, corresponde al Juez Administrativo decidir en última instancia si niega o acepta la petición. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado entre los diez (10) días hábiles siguientes a la petición.

Dentro de los dos (2) días siguientes de la fecha de presentación del recurso de insistencia, se remitirá al Juez Administrativo la solicitud, la respuesta y el recurso de insistencia para que resuelva el mismo.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO:** Cuando la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, la Contraloría Municipal de Itagüí le dará atención prioritaria, cumpliendo lo establecido en el Artículo 20 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO.** Cuando la petición la realiza un congresista, la Contraloría Municipal de Itagüí le dará atención prioritaria y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de recibida, le informará el trámite a seguir de acuerdo al tipo de petición especificado en esta Resolución.

**ARTICULO VIGÉSIMO TERCERO:** Los formatos a utilizar para atender las peticiones no harán parte de esta Resolución.

**PARÁGRAFO:** Para conocimiento y aplicación de los funcionarios que intervienen en el procedimiento para la atención de las peticiones, los formatos estarán dispuestos en la carpeta "Sistema de Gestión de la Calidad/ PROCESO: MS-03"PARTICIPACIÓN CIUDADANA, Subcarpeta / Formatos".

Para la modificación de los formatos, se requerirá la solicitud y posterior aprobación del Comité de Calidad y el Representante de la Alta Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad realizará el control sobre la actualización de los mismos y dará conocer a todos los funcionarios éste Instructivo.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO:** El Líder de Programa asignado a Participación Ciudadana es el responsable de supervisar la adecuada aplicación de la presente Resolución.

**ARTICULO VIGÉSIMO QUINTO:** La atención de las peticiones de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Itagüí, estarán definidas en el procedimiento interno correspondiente.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO: EXCEPCIONES,** No se consideran peticiones, las siguientes:



CONTRALORÍA  
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

Toda solicitud que realice el sujeto procesal de los procesos de Responsabilidad Fiscal, Jurisdicción Coactiva, Indagación Preliminar y Procedimiento Administrativo Sancionatorio, las mismas se trasladarán directamente a la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

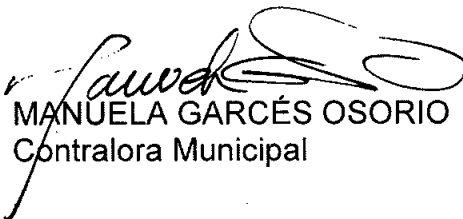
Respuestas de informes preliminares y definitivos de auditoría, se trasladarán directamente a Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal.

Solicitudes de los Entes Vigilados para la asignación de usuario y clave para rendir la cuenta por el sistema de información "Gestión Transparente", dicha solicitud se atenderá dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de recibida.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 174 del 14 de septiembre de 2016 y la Circular 35 del 3 de agosto de 2017.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Itagüí, 12 DIC 2017

  
MANUELA GARCÉS OSORIO  
Contralora Municipal

P/E: María Elena Pulgarín Mondragón, Contratista; Fernando José Vélez Giraldo, Contralor Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva; Marcela ÁlvarezDelpino Henao, Líder de Programa; Luz Mery García Alzate, Profesional Universitario  
R/: Adriana Patricia Grisales Rendón, Contralora Auxiliar de Recursos Humanos, Físicos y Financieros  
Aprobó: Manuela Garcés Osorio, Contralora Municipal de Itagüí