



RESOLUCION No (000087) DE 2017

“Por medio de la cual se modifica el Art 43 y 45 del procedimiento para recepción, evaluación, traslado, seguimiento, actualización, respuesta, solución y archivo de los requerimientos ciudadanos (quejas, denuncia, solicitudes, peticiones consultas y certificaciones) que se radican en la Contraloría Municipal de Bucaramanga en ejercicio del control social, establecido en la resolución N° 000265 del 2016.”

EI CONTRALOR MUNICIPAL DE BUCARAMANGA,
En uso de sus atribuciones constitucionales, legales y,

C O N S I D E R A N D O

1. Que mediante resolución N° 000265 del 2016, se procedió a actualizar y establecer el procedimiento para recepción, evaluación, traslado, seguimiento, actualización, respuesta, solución y archivo de los requerimientos ciudadanos (P,Q,R,S)
2. Que se hace necesario transformar, algunos aspectos sustanciales de la resolución 000265 del 2016, en su Artículo 43 con el objeto de mejorar el proceso de clasificación y la aplicación de la ley 1755 del 2015 y la ley 1757 del 2015 en la Contraloría Municipal de Bucaramanga.
3. Que en consideración al artículo 45 “traslado del derecho de petición de denuncia o queja” de la resolución 000265 del 2016, se hace necesario reglamentar el proceso de respuesta de trámite y de fondo establecido en los requerimientos ciudadanos allegados a la oficina de participación ciudadana.

En mérito de los expuesto,

R E S U E L V E

ARTÍCULO PRIMERO.- modificar el artículo 43 de la resolución N° 000265 del 2016, el cual quedara así:

Artículo 43: CLASIFICACIÓN POR TEMÁTICA: Se categorizaran cada uno de los requerimientos instaurados en la oficina de participación ciudadana, incluidos los tramites señalados como (P,Q,R,S), los que serán clasificados y registrados internamente, según los siguientes criterios:

CLASIFICACION TEMATICA	<ol style="list-style-type: none">1. Daño Fiscal2. Servicios Públicos3. Varios.4. Obras Publicas5. Salud.6. Educación.
-----------------------------------	---

Una vez establecida la temática se procederá a generar su respectivo consecutivo de la siguiente forma:

DP(D,Q,S)	2017	1. Daño Fiscal	001
		2. Servicios públicos	001
		3. Varios	001
		4. Obras Publicas	001
		5. Salud	001
		6. Educación	001

Para realizar control al proceso de gestión documental de esta dependencia, las solicitudes remitidas por ciudadanos a otras entidades bajo la denominación Con copia a este organismo de control o similar, serán radicadas en la respectiva temática sin perder su consecutivo, (20001 - 30001- 40001-50001-60001); es de precisar que a cada seguimiento realizado, no se le aplicarán los términos de respuesta a cargo de éste ente de control toda vez que la solicitud ya ha sido dirigida, por parte del peticionario, a la entidad competente para su respectivo proceso de trámite y respuesta.

ARTÍCULO SEGUNDO: modificar el artículo 45 de la resolución N° 000265 del 2016, el cual quedara así:

Artículo 45. COMPETENCIA: En aplicación de los principios de la ley 1712 del 2014 y 1755 del 2015, el proceso de trámites y solución de fondo de los derechos de petición (denuncia, queja, solicitud), adelantados por la oficina de Participación Ciudadana, será el siguiente:

❖ **REQUERIMIENTOS SIN COMPETENCIA:** Una vez allegados los requerimientos ciudadanos a la oficina de participación ciudadana, que no sean del accionar de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, 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 remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Con respecto a las solicitudes realizadas con copia se procederá a dar aplicación al Artículo Primero de la presente resolución.

❖ **REQUERIMIENTOS CON COMPETENCIA:** Por regla general, una vez allegadas las solicitudes ciudadanas con competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga y la oficina de Participación Ciudadana como resultado de una queja, denuncia o solicitud, éstas deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Las peticiones de documentos y de información 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 administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Si el requerimiento ciudadano allegado amerita ser trasladado a proceso auditor, éste deberá ser remitido, dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, a la oficina de vigilancia fiscal y ambiental, dependencia que dará respuesta definitiva dentro de los seis meses (6) posteriores a la primera respuesta de trámite del requerimiento ciudadano, dicho lo anterior, la

oficina de participación ciudadana procederá a comunicar al peticionario los resultados obtenidos en el proceso auditor.

Las quejas que se interpongan contra la Contraloría Municipal de Bucaramanga o alguno de sus funcionarios, serán remitidas por la Oficina de Participación Ciudadana a la dependencia competencia con el fin que ésta, dentro de los términos contenidos en la ley 1755 de 2015, dé trámite, respuesta y remisión a la Oficina de Participación Ciudadana para la comunicación respectiva.

Será responsabilidad exclusiva de las dependencias de esta entidad, a las que por competencia les fuera remitido un requerimiento ciudadano, el dar trámite, respuesta de fondo y remisión de la misma a la Oficina de Participación Ciudadana, dentro de los términos establecidos en ésta Resolución.

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Expedida en Bucaramanga a los (21) días del mes de Abril del 2017.



JORGE GOMEZ VILLAMIZAR
Contralor Municipal de Bucaramanga

Elaboró:
CARLOS ANDRES BARAJAS 
Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana

Revisó y Aprobó
CARLOS A. ORTIZ M. 
Asesor Jurídico

