

CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA

CANALIZACIÓN Y TRÀMITE DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS

1. OBJETIVO:

Canalizar y tramitar en los términos normativos exigibles, los requerimientos escritos o verbales que presenten los ciudadanos.

2. ALCANCE:

Garantizar al ciudadano el ejercicio eficaz del derecho que incorpora la normatividad rectora del requerimiento tramitado, atendiendo directamente las que se relacionan con procesos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, confirmando el recibo de los requerimientos trasladados por falta de competencia o realizando seguimiento hasta la atención formal de requerimientos de terceros cuando nos incluyen en copia.

3. RESPONSABLE(S):

- Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana
- Profesional Universitario - Participación Ciudadana

4. DEFINICIONES :

- **REQUERIMIENTO:** Se refiere a las quejas, denuncias y derechos de petición que presentan los ciudadanos en la Contraloría Municipal de Bucaramanga, para ser tramitados.

- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho y la garantía constitucional, que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o pedir copias de documentos no sujetos a reserva, y obtener una pronta y completa respuesta de fondo, en los términos previstos en la ley, mediante comunicación expresa de la misma.
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Es aquel, cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que aluden a una cierta colectividad o grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Es aquel mediante el cual cualquier persona, por sí o por intermedio de apoderado, solicita de la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular, de conveniencia personal o subjetiva.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Es la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la Entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos.
- **FORMULACIÓN DE CONSULTA:** Es la solicitud de pronunciamiento sobre el parecer o dictamen de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, en relación con un hecho o asunto de su competencia.
- **DENUNCIA:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona, notifica o da aviso en forma verbal o escrita, a la Contraloría Municipal de Bucaramanga, de hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular, o un eventual detrimento de los bienes o fondos del municipio o entidades descentralizadas municipales, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.
- **QUEJA:** Es la acción para dar a conocer a la Contraloría Municipal de Bucaramanga, una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a su cargo, presentada directamente por la persona o sujeto pasivo que se considera afectado por la conducta o infracción del servidor público, y que se encuentra relacionada con la prestación inadecuada del servicio o ejercicio irregular del cargo o de las funciones propias del servidor, o de los servicios inherentes a la misión de la entidad, y que comprometen la moralidad de la administración. En todos aquellos casos en que la conducta del servidor público, que es puesta en conocimiento de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, pueda ser configurada de falta de carácter disciplinario, se le dará la denominación de queja.

- **ANÓNIMO:** Es el requerimiento verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa, ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, haciendo uso del derecho a proteger su identidad.
- **CERTIFICACIÓN:** De conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, son aquellos actos por medio de los cuales el jefe de una oficina pública, da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido bajo su competencia.

5. REFERENCIAS:

- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Código del procedimiento civil.
- Artículo 2 y 33 del Código contencioso Administrativo.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS, Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008
-
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.
- LEY 594 DE 2000, Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones

6. FORMATOS:

- Recepción de requerimiento PC-FO-004
- Radicación de requerimiento PC-FO-005
- Seguimiento de requerimiento PC-FO-006

- Remisión o requerimiento a entidades PC-CO-001
- Comunicación estado del requerimiento PC-CO-003
- Comunicación cierre del requerimiento PC-CO-004
- Mejoramiento continuo CIM-FO-004