



Resolución N° 2017500001562

Por medio de la cual se adopta la séptima versión del Portafolio de Trámites, Servicios y Denuncias de la Contraloría General de Antioquia

EL CONTRALOR GENERAL DE ANTIOQUIA

En ejercicio de sus atribuciones legales y constitucionales, en especial las conferidas por la Ley 330 de 1996, la Ordenanza 27 de 1998

CONSIDERANDO

- A. Que 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. Que el Decreto 2150 del 5 de diciembre de 1995, establece la necesidad de suprimir, reformar, regular, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración pública.
- C. Que la Ley 962 de 2005 en el artículo 8º 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.
- D. Que 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.
- E. Que el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, lo que hace necesario revisar los procesos, manuales, guías e instructivos de tal manera que cumpla el manual técnico del modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano.
- F. Que 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. Que 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.
- H. Que de acuerdo concepto emitido por la Función Pública con radicado 20155010087691 del 25 de mayo de 2015, no se hace necesario registrar en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT-, los trámites a que hace alusión la presente resolución.



- I. Que el 30 de junio de 2015, fue sancionada la Ley 1755, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- J. Que el 6 de julio de 2015, fue sancionada la Ley 1757 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*” que 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.
- K. Que mediante Ordenanza número 20 del 11 de agosto de 2016, se determinó la estructura administrativa y funciones generales de las dependencias de la Contraloría General de Antioquia, donde se creó la Contraloría Auxiliar de Atención al Ciudadano.
- L. Que por lo precitado y en razón de la mejora continua de los procesos y de la atención a todas las solicitudes elevadas por el ciudadano, se hace necesario actualizar el Portafolio Trámites, Servicios, Peticiones y Denuncias de la Contraloría General de Antioquia

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO. Adoptar la séptima versión del Portafolio Trámites, Servicios y Denuncias de la Contraloría General de Antioquia, como se describe a continuación:

ARTICULO SEGUNDO: DEFINICIONES.

Acuso de recibo: Comunicación que emite la Contraloría General de Antioquia, con el fin de informar al ciudadano, el recibo de la petición, el radicado y fecha de recibo, el medio de recepción, el área que atenderá la denuncia y el tiempo máximo para obtener respuesta de fondo.

Denuncia: 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 a la Contraloría General de Antioquia.

Derecho de petición de documentos: Toda comunicación que eleva la ciudadanía con el fin de obtener copia de documentación emanada de la Contraloría General de Antioquia.

Derecho de petición de información: Toda comunicación que eleva la ciudadanía con el fin de obtener información del actuar de la Contraloría General de Antioquia.

Derecho de petición de consulta: Comunicación que solicita la emisión de un concepto referente a temas del control fiscal.

Peticiones entre autoridades: Toda comunicación de información formulada por otra entidad o autoridad pública.

Queja: Toda manifestación de protesta que formula una persona, en relación con una conducta que considera irregular de los funcionarios activos de la Contraloría General de Antioquia.



Reclamo: En la Contraloría General de Antioquia, los reclamos corresponden a la Insatisfacción de Usuarios, entendida como el derecho que tiene toda persona de exigir o demandar una solución, referente a la insatisfacción de las expectativas de un servicio prestado.

Servicio: Se entiende por servicio, el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la Entidad.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite: Se entiende por Trámite, el conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como Trámite) cuando el administrador público se pronuncia sobre este, aceptando o negando la solicitud.

ARTÍCULO TERCERO: CANALES DE ATENCIÓN. Los trámites, servicios y denuncias contenidas en la presente Resolución pueden ser solicitados a través de los siguientes medios:

- Mediante correo electrónico atencionalciudadano@cga.gov.co
- A través de la página web www.cga.gov.co dando click en el ícono “Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias hechos de corrupción”, y realizar el registro.
- Por medio escrito dirigido a la calle 42B N° 52 – 106, Gobernación de Antioquia, Piso 7.
- Por fax: 383 94 56.
- Vía Telefónica, 383 87 48
- Por el chat institucional, ubicado en www.cga.gov.co, los días Martes y Jueves, en el horario de 08:00 a.m a 12:00 m. y 13:30 a las 17:00 horas
- Personalmente en las instalaciones de la Contraloría General de Antioquia, en la dependencia Contraloría Auxiliar de Atención al Ciudadano, Oficina 703, Calle 42 B N° 52 – 106 Gobernación de Antioquia Piso 7.
- Verbalmente en forma presencial o no presencial.
- Buzón de mensajes las 24 horas del día, 3838748

Horario de Atención: En el caso de solicitar un trámite o servicio a través de medio escrito, personalmente o verbalmente en forma presencial, el horario de atención es de 7:45 a las 11:30 horas y de las 13:30 a las 17:00 horas.

PARÁGRAFO: Los usuarios deberán acogerse a los horarios establecidos por la Gobernación de Antioquia, para el ingreso de particulares al Centro Administrativo Departamental (CAD) y a los cambios eventuales de horario, en cumplimiento de la jornada laboral que disponga la Contraloría General de Antioquia.

ARTÍCULO CUARTO: TIPO DE TRÁMITES: El trámite al que puede acceder la Ciudadanía en la Contraloría General de Antioquia es el siguiente:



SOLICITUD DE CERTIFICADO DE REGISTRO DE DEUDA PÚBLICA. Todas las Entidades sujetas a control fiscal, pueden solicitar ante la Contraloría General de Antioquia certificado de deuda pública.

Requisitos y documentos: Presentar solicitud por cualquiera de los canales de atención dispuestos en el artículo tercero de la presente resolución, solicitando expedición del certificado de registro en el cual se incluyan los siguientes datos y documentos:

- Oficio remisorio con la solicitud y anexos de la expedición del certificado de registro, en el cual se incluyan los siguientes datos: descripción de las normas de autorización y de conceptos requeridos para el crédito, el destino que tendrían los recursos, la fecha de celebración del contrato y otros contenidos en los formatos que para tal efecto establezca la Contraloría.
- Fotocopia del contrato o documento donde conste la obligación, debidamente perfeccionada.
- Copia de la norma o acto administrativo mediante el cual facultan al representante legal para celebrar contratos de empréstitos, refinanciación, reestructuración, renegociación, reordenamiento, conversión, sustitución, compra y venta de deuda pública, acuerdos de pago, cobertura de riesgos y las que tengan por objeto reducir el valor de la deuda o mejorar su perfil.
- Acto administrativo de nombramiento y posesión del representante legal.
- El registro de la deuda pública certificada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Costo: Ninguno.

Normas que reglamentan el trámite: Constitución Política de Colombia, Artículo 268, Ley 358 de 1997, Ordenanza 19 de 1993, Ley 617 de 2000 y Resoluciones y/o circulares internas que emita la Contraloría General de Antioquia, sobre este tema.

Tiempo: Máximo quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud.

Responsable: Contraloría Auxiliar de Auditoría Integrada.

ARTÍCULO QUINTO: TIPO DE SERVICIOS: Los servicios a que puede acceder la ciudadanía en la Contraloría General de Antioquia son:

- 1. SERVICIO DE ASIGNACIÓN DE USUARIO PARA RENDICIÓN DE CUENTAS POR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GESTIÓN TRANSPARENTE:** Todos los Sujetos de Control podrán solicitar a la Contraloría General de Antioquia, el



servicio de asignación de usuario para acceder al Sistema de Información Gestión Transparente

Requisitos y documentos: Ser sujeto de control por parte de la Contraloría General de Antioquia y presentar solicitud por cualquiera de los canales de atención dispuestos en el artículo tercero de la presente resolución, indicando el correo electrónico.

Costo: Ninguno

Normas que reglamentan el servicio: Ley 42 de 1993, Ordenanza 27 de 1998 y resoluciones que adopte la Contraloría General de Antioquia.

Tiempo: Máximo cinco (5) días calendario contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud.

Responsable: Dirección de Sistemas de Buen Gobierno y las TIC.

- 2. SERVICIO DE CAPACITACIÓN, ASESORÍA Y APOYO TÉCNICO.** Todos los Servidores Públicos, Veedores, Líderes Comunitarios y Comunidad en general, pueden solicitar a la Contraloría General de Antioquia, capacitación, asesoría y apoyo técnico en temas relacionados con el Control Fiscal, la Participación Ciudadana y el fortalecimiento del Control Social.

Requisitos y documentos. Presentar solicitud por cualquiera de los canales de atención dispuestos en el artículo tercero de la presente resolución, especificando Entidad o grupo que solicita el servicio, los temas de capacitación, el número de personas a capacitar, dirección, teléfono y correo electrónico, si se dispone del mismo.

Costo: Si es necesario el desplazamiento de funcionarios de la Contraloría General de Antioquia, el costo se acordará con la Entidad o grupo solicitante.

Normas que reglamentan el servicio: Constitución Política de Colombia, Ley 850 de 2003, Ley 900, 909 de 2004, Ley 136 de 1994, Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen, Ley 489 de 1998.

Tiempo: Máximo 15 días hábiles, contados a partir del recibo de la solicitud, para dar respuesta al solicitante.

Responsable: Contraloría Auxiliar de Control Social o su delegado.

- 3. SOLICITUD DE COPIA DE NORMAS, DOCUMENTOS Y PUBLICACIONES.** Toda persona natural o jurídica puede consultar o solicitar a la Contraloría General de Antioquia, que le suministre copia de las normas, documentos y publicaciones relacionados con el control fiscal y las que emita internamente para el desarrollo de su gestión misional, siempre que dicho documento no



tenga carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley, o no tengan relación con la defensa o la seguridad Nacional.

Requisitos y documentos: Presentar solicitud por cualquiera de los canales de atención dispuestos en el artículo tercero de la presente resolución, especificando la norma, documento o publicación requerida, el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico, si se dispone del mismo, de quien solicita el servicio.

El funcionario competente debe autorizar la copia de los documentos solicitados, y disponer quién debe acompañar al interesado a la fotocopidora, con el fin de salvaguardar los documentos y regresarlos a su lugar de origen.

Costo: Cuando se trate de copias solicitadas por particulares, el costo será asumido por este; cuando se trate de Entidades Públicas y las fotocopias se requieran para el cumplimiento de funciones públicas, el costo lo asumirá la Contraloría General de Antioquia.

En ningún caso el precio fijado, podrá exceder al costo de la reproducción.

Normas que reglamentan el servicio: Constitución Política de Colombia; Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Ley 962 de 2005, Ley 57 de 1985; Ley 594 de 2000.

Tiempo: Máximo diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud.

Responsable: Cuando se trate de publicaciones, la Oficina Asesora de Comunicaciones y/o el Área de Gestión o Dependencia que tenga a cargo el documento solicitado. Para el suministro de la copia lo hará la Dependencia o Área de Gestión correspondiente en la que repose el documento y cuando se trate normas, lo hará la Oficina Asesora Jurídica.

- 4. SERVICIO DE CONSULTA JURÍDICA EN CONTROL FISCAL.** La Contraloría General de Antioquia prestará el servicio de consulta jurídica gratuita a los servidores públicos y a la comunidad en general sobre aquellas materias que tengan relación con el control fiscal.

Requisitos y documentos: Presentar por cualquiera de los canales de atención dispuestos en el artículo tercero de la presente resolución, la consulta o solicitud de asesoría, especificando el tema, el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico, si se dispone del mismo, de quien solicita el servicio.

Costo: Ninguno

Normas que reglamentan el servicio: Ley 1437 de 2011, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.



Tiempo: Máximo 30 días hábiles, contados a partir del recibo de la solicitud.

Responsable: Oficina Asesora Jurídica.

5. SOLICITUD DE CERTIFICACIONES DE TIEMPO LABORADO AL SERVICIO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA. Cualquier exfuncionario de la Contraloría General de Antioquia puede solicitar certificado del tiempo laborado.

Requisitos y documentos: Presentar solicitud por cualquiera de los canales de atención dispuestos en el artículo tercero de la presente resolución, indicando

- Nombres y apellidos completos del solicitante.
- Numero de documento de identificación.
- Dirección y teléfono.

Costo: Ninguno

Normas que reglamentan el servicio: Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Resolución y/o Circulares Internas que emita la Contraloría General de Antioquia, sobre este tema.

Tiempo: Máximo quince (15) días hábiles, contados a partir del recibo de la solicitud

Responsable: Subdirección Administrativa.

6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES. Cualquier Entidad del Estado, podrá elevar peticiones de información, documentos o apoyo a la Contraloría General de Antioquia, en los asuntos que estén relacionados con el ejercicio del control fiscal.

Requisitos y documentos: La Entidad del Estado deberá realizar solicitud, por cualquiera de los canales de atención dispuestos en el artículo tercero de la presente resolución, especificando que tipo de petición requiere, objeto de la diligencia, nombre de la entidad solicitante, dirección y teléfono y correo electrónico.

Costo: Ninguno.

Normas que reglamentan el servicio: Constitución Política de Colombia, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

Tiempo: Máximo diez (10) días hábiles.

Responsable: Todas las Dependencias y Áreas de la Contraloría General de Antioquia, dependiendo del tema solicitado.



ARTÍCULO SEXTO: PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, siendo este gratuito y sin necesidad de representación a través de abogado, excepto cuando la ley lo exija

Requisitos y documentos: Toda persona podrá presentar, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, por cualquiera de los canales de atención dispuestos en el artículo tercero de la presente resolución.

Denuncias: Se deberá narrar de forma clara y precisa las presuntas irregularidades, lugar fecha y ocurrencia de los hechos, los presuntos responsables, si se conocen, y los documentos que pueden servir de prueba.

Cuando la denuncia sea verbal, el funcionario de la Contraloría Auxiliar de Atención al Ciudadano, deberá diligenciar el formato “Denuncias Personales y/o telefónicas” y solicitar toda la información pertinente, para el trámite de la misma.

El peticionario deberá indicar la dirección física o el medio por el cual puede ser ubicado, preferiblemente el correo electrónico, con el fin de ser informado acerca del trámite y resultados que adelante la Contraloría General de Antioquia, en atención a la petición.

Cuando las denuncias sean presentadas vía e-mail o correo electrónico, tanto el acuse de recibo como la respuesta, serán comunicadas a través de éste mismo medio, previa radicación en el sistema de información dispuesto en la entidad, remitiendo al solicitante la respuesta ya radicada y escaneada.

Se consideran anónimas aquellas denuncias donde el ciudadano no revela su identidad, suplantan la misma y no da cuenta del lugar de correspondencia. Por tanto, se tramitarán como anónimas, aquellas cuyo contenido precise circunstancia de tiempo, modo y lugar sobre el hecho denunciado, lo anterior de conformidad con el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 que reza “ *... 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*”.

Cuando las denuncias sean presentadas por un anónimo, tanto el acuse de recibo como todas las comunicaciones que se generen en la atención de la misma y la respuesta, serán comunicadas mediante aviso fijado en la cartelera de la Contraloría General de Antioquia y en el espacio de “Notificaciones y Avisos” dispuesto en la página web de la entidad.

Toda comunicación irrespetuosa, se devolverá al ciudadano para que sea presentada en los términos del artículo 23 de la Constitución Política.



Costo: Ninguno.

Normas que reglamentan el servicio: Constitución Política de Colombia, Ley 190 de 1995, Ley 734 de 2002, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

Tiempo: Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Si no es posible resolver la petición en este plazo, se debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado, explicando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable, que no podrá exceder del doble del inicialmente pactado.

Cuando la petición esté incompleta, se requerirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, para que el peticionario la complete en un término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o complete la información solicitada, se reactivará el término para resolver la petición. En el evento de no completar la misma, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud, salvo que antes de vencer el plazo concedido para completar su petición, solicite prórroga hasta por un término igual. Una vez vencidos estos términos, se procederá al archivo del expediente mediante acto motivado, que se notificará personalmente al interesado.

Si del análisis de la petición y las pruebas, se evidencia que es pertinente atenderla durante el ejercicio del proceso auditor, se tendrá un tiempo máximo de seis (6) meses posteriores a su recepción para su atención y respuesta, la cual se informará al solicitante una vez finalice la auditoría.

Cuando de la lectura de una denuncia se concluya que amerita el inicio de una Indagación Preliminar, se informará al peticionario la decisión, se procederá al archivo de la petición y se enviará a la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal para su trámite.

Si se trata de una queja, se informará al quejoso del trámite que realizará la entidad para atender dicha solicitud, y se procederá al archivo de la misma. La entidad tendrá un máximo de cinco (5) años para investigar y tramitar la queja.

Responsable: Contraloría Auxiliar de Atención al Ciudadano o dependencia delegada para el trámite respectivo.

ARTÍCULO SÉPTIMO: ASUNTOS DE NO COMPETENCIA Cuando la Contraloría General de Antioquia no sea competente para conocer de la solicitud o petición realizada por el ciudadano, ésta se trasladará a la autoridad competente, y se informará al ciudadano de dicho traslado mediante oficio, en el cual se adjunte el documento remitido a la autoridad competente; todo lo anterior dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud o petición.

Son asuntos de no competencia de la Contraloría General de Antioquia los siguientes:



1. Presuntas irregularidades que atenten el erario público de entidades no sujetas al control de la Contraloría General de Antioquia.
2. Toda comunicación donde se vislumbre presuntas faltas disciplinarias en contra de particulares o funcionarios, distintos a los vinculados en la Contraloría General de Antioquia.
3. Toda comunicación donde se infieran o estén expresas posibles irregularidades de índole penal, y que no contengan a su vez, elementos que puedan dar lugar a investigaciones de tipo fiscal.
4. Toda comunicación diferente a la administración de bienes y servicios, en los cuales se encuentren involucrados particulares y/o entidades públicas

ARTICULO OCTAVO: RESPONSABLES. El presente Portafolio de Trámites, Servicios y Denuncias se constituye en un documento asociado al proceso de Atención al Ciudadano.

ARTICULO NOVENO: VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial las Resoluciones 2017500000108 del 24 de enero de 2017 y 2015500000553 del 2 de marzo de 2015.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

SERGIO ZULUAGA PEÑA
Contralor General de Antioquia

P/E/ Lina Marcela Toro Ruiz, Profesional Universitaria, Oficina Asesora de Planeación
R/ Rubén Darío Naranjo Henao, Subcontralor. Alí de Jesús Álvarez Correa, Contralor Auxiliar de Atención al Ciudadano. Andrea Bedoya Pulgarín, Jefe Oficina Asesora de Planeación. Diana Carolina Torres García. Contralor Auxiliar de Auditoría Delegada.
A/ Sergio Zuluaga Peña. Contralor General de Antioquia