

DIRECTIVA

017000 - **008209**

Medellín, 18 de agosto de 2011

PARA: CONTRALORES AUXILIARES, SECRETARIO GENERAL, OFICINA DE CONTROL INTERNO Y DEMÁS FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN.

DE: CONTRALOR GENERAL DE MEDELLÍN

ASUNTO: Directiva en materia de Quejas, Reclamos, Peticiones y Sugerencias

Este Despacho en virtud de lo dispuesto en los artículos 23, 267 y 268 de la Constitución Política de Colombia, ley 42 de 1993, ley 136 de 1994, ley 1474 de 2011 y el Código Contencioso Administrativo artículo 5 y siguientes, procede a reiterar los criterios que deben considerarse al momento de resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

A partir de la fecha de expedición de esta Directiva, los responsables de resolver las peticiones que se presenten a este Ente de Control, deben hacerlo de conformidad con lo previsto por las normas vigentes al momento de resolver la petición, conforme a lo que acá se regula:

1. Frente a la atención y control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es necesario tener en cuenta que:
 - A. La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana es la encargada de recibir y asegurar el adecuado trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que los ciudadanos formulen a la Contraloría General de Medellín y que se relacionen directamente con el cumplimiento de la misión

"Con participación ciudadana en el control fiscal, Medellín gana"



de la Contraloría (ley 1474 de 2011 Art 76). Toda petición debe resolverse de fondo, en la oportunidad legal y de no ser competencia de esta Entidad, se dará traslado inmediato a la autoridad competente informándole de ello al peticionario.

B. La Oficina de Control Interno vigilará que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana preste el servicio adecuado, frente a los requerimientos formulados por los ciudadanos y cualquier autoridad pública, de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá un informe semestral sobre los trámites adelantados (ley 1474 de 2011 Art 76, inc. 1).

C. La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana será la encargada de asegurar que las quejas se tramiten en debida forma y la Oficina de Control Interno, vigilará que el trámite correspondiente a la queja se de en las condiciones exigidas y en el evento de que sea necesario solicitará las investigaciones disciplinarias a que haya lugar por incumplimiento de los requerimientos legales, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiera lugar (ley 1474 de 2011 Art 76 inc. 3).

2. Frente a la resolución de las Peticiones se tendrá en cuenta por parte de las dependencias de este Ente de Control, los siguientes parámetros definidos por la Corte Constitucional al momento de responder las peticiones:

A. Todos los derechos de petición que se presenten a la Contraloría de Medellín, sin importar en qué dependencia sean radicadas deben ser resueltos de fondo. En el evento de no ser de nuestra competencia, se remitirá comunicación al peticionario, se insiste, que no basta con informarle que no es competencia de la Entidad, se requiere en todo caso, el oportuno y adecuado traslado al ente competente para ello con copia al peticionario de la aludida remisión. Se resolverá de fondo si está dentro de las actividades que corresponden a la Entidad. "La simple respuesta de incompetencia constituye una evasiva a la solicitud, con lo cual la administración elude el cumplimiento de su deber y desconoce el principio de eficacia que inspira la función administrativa" (Sentencia T- 312 de 2006).

B. De conformidad con la Sentencia T- 312 de 2006, las respuestas emitidas por las dependencias de este Ente de Control deberán contener tres (3) elementos esenciales:

Oportunidad en la Respuesta

- La oportunidad en la respuesta exige que ésta se emita en el menor tiempo posible, o bien, dentro del término máximo establecido por el Código Contencioso Administrativo. De no ser posible atender la petición en los términos de ley la Entidad, “deberá explicar los motivos fundamentados y señalar la oportunidad en la cual se realizará la contestación” (Sentencia T – 377 de 2000).

Claridad

- Lo cual exige que toda respuesta cumpla con requisitos de calidad, idoneidad y debe ser de fondo, sin importar que sea positiva o negativa. *“la indicación acerca del trámite que se le dará a una solicitud no es suficiente para satisfacer el derecho de petición. Igualmente la respuesta debe por lo menos consistir en una decisión que defina de fondo, o por lo menos que exprese con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para dar una respuesta definitiva y contundente a quien presentó la solicitud”* (Sentencia T – 312 de 2006), *de no ser así, se plantea en la Sentencia T- 439 de 1998 que se podrá ver afectada la institución de la siguiente manera, “ resulta ser lesivo para un particular padecer la demora en la respuesta, recibirla en algún momento tardío, pero en tonos vagos e imprecisos y además de todo, verse obligado a presentar una tutela para así provocar una **CONTESTACION**”.*

Notificación en debida forma

- Las respuestas se deben **NOTIFICAR** al directamente interesado. *“las autoridades tienen el deber de poner en conocimiento del peticionario la respuesta que emitan acerca de una solicitud o sea, notificar la respuesta al interesado”* (Sentencia T- 312 de 2006).

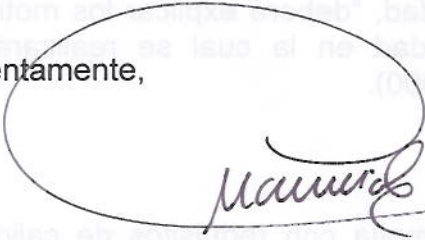
“El derecho de petición se concreta en dos momentos sucesivos, ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud de recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que este considere el asunto que se plantea, y el de la respuesta, cuyo ámbito trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevárselas al conocimiento del solicitante” (Sentencias T- 372 de 1995 y 477 de 2002).



La notificación deberá surtirse en las condiciones establecidas por el Código Contencioso Administrativo.

Esta Directiva es un complemento a las directrices que ya hay en cuanto a esta materia.

Atentamente,



CARLOS MARIO ESCOBAR ÁLVAREZ

María Eugenia E.- 470

CONTRALORIA GENERAL DE MEDELLIN