



**CONTRALORÍA
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ**

PORTAFOLIO DE PETICIONES

RESOLUCIÓN N° 419 - -

Itagüí, 15 DIC 2017

Por medio de la cual se adopta la segunda versión del Portafolio de Peticiones de la Contraloría Municipal de Itagüí

LA CONTRALORA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

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.

COPIA CONTROLADA





CONTRALORÍA
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

PORTAFOLIO DE PETICIONES

- 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.
- 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.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo Primero: Adoptar la segunda versión del Portafolio de Peticiones, como se describe a continuación:

COPIA CONTROLADA





**CONTRALORÍA
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ**

PORTAFOLIO DE PETICIONES

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

PORTAFOLIO DE PETICIONES

Diciembre de 2017

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: María Elena Pulgarín Mondragón José Fernando Vélez Marcela Álvarez DelPino Luz Mery García Álzate	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.	Cargo: Contralora Municipal

Carrera 51 # 51 - 55 Piso 6 Edificio CAMI / Itagüí - Antioquia
Teléfono: (57) 4 - 2774722 ext. 1170 / Fax: (57) 4 - 3730866
contraloriadeltagui@contraloriadeltagui.gov.co
www.contraloriadeltagui.gov.co

Nit: 811.036.609-2



1. OBJETIVO:

Poner a disposición de la ciudadanía y partes interesadas, el Portafolio de Peticiones de la Contraloría Municipal de Itagüí, con el propósito de dar a conocer cada uno de los trámites, denuncias quejas, reclamos, sugerencias y servicios que ofrece el órgano de control.

2. CÓMO CONTACTARNOS:

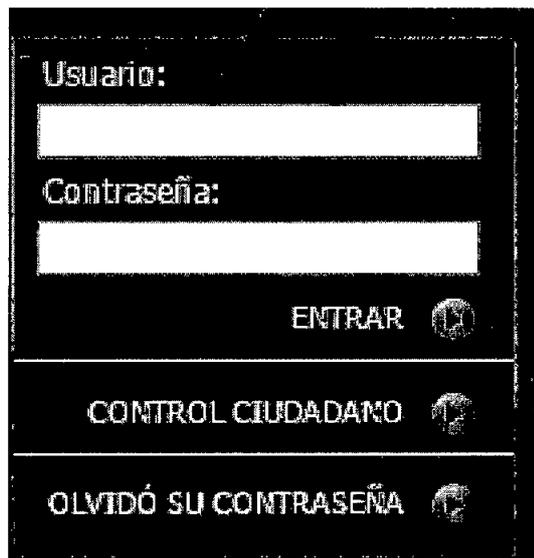
2.1 Portal Web:

www.contraloriadeitagui.gov.co

Busque el icono Peticiones, Quejas y Reclamos, Denuncias Dar clic e ingresar e ingresa la petición o, por el Sistema de Información "Gestión Transparente": Se encuentra en la página de inicio en el portal web:



Clic en Control ciudadano: 1



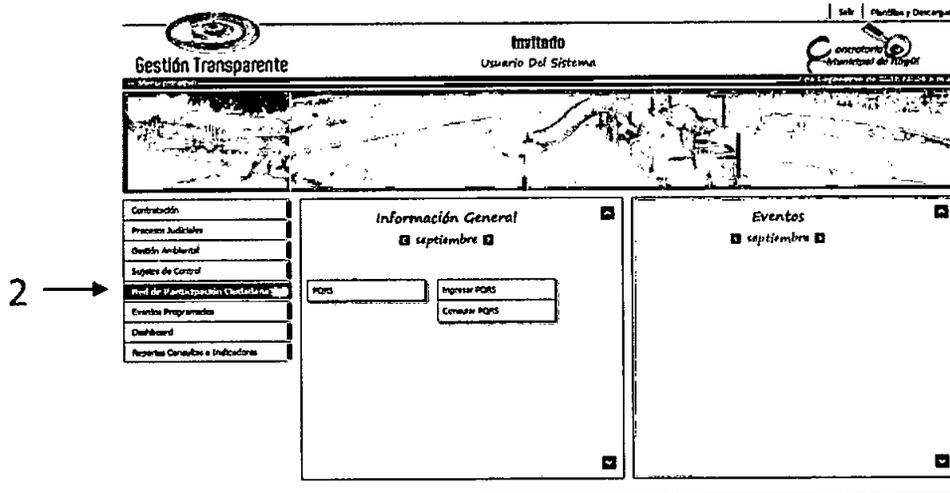
Clic en Red de Participación seguido de PQRS y posteriormente Ingresar PQRS: 2

COPIA CONTROLADA



CONTRALORÍA
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

PORTAFOLIO DE PETICIONES



2.2 Por Redes Sociales:

- Facebook/ Contraloría Municipal de Itagüí
- Twitter / @controlitagui
- Instagram / Contraloría Municipal de Itagüí

2.3 Por correo electrónico:

contraloriadeitagui@contraloriadeitagui.gov.co

2.4 Por el Chat

Horario de Atención: 3pm a 4 pm de lunes a viernes.

Parte inferior izquierda de la Página web desplegable.
<http://www.contraloriadeitagui.gov.co/>

Usted puede ingresar al chat por fuera del horario establecido y dejarnos un mensaje.

Carrera 51 # 51 - 55 Piso 6 Edificio CAMI / Itagüí - Antioquia
 Teléfono: (57) 4 - 2774722 ext. 1170 / Fax: (57) 4 - 3730866
 contraloriadeitagui@contraloriadeitagui.gov.co
 www.contraloriadeitagui.gov.co

Nit: 811.036.609-2



COPIA CONTROLADA

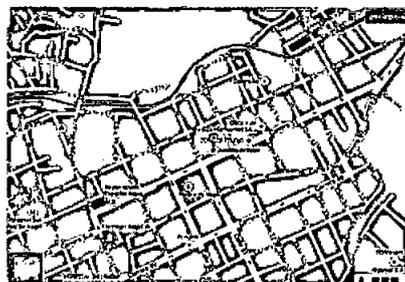
2.5 Telefónicamente:

Horario: 7: 30 AM – 12:30 M y 1:10 PM – 5: 00 PM de lunes a viernes

373-53-53 Oficina de Participación Ciudadana

2.6 Presencialmente: Localización Física

Carrera 51 #51-55 Piso 6, Edificio CAMI Itagüí – Antioquia, Oficina de Participación Ciudadana



2.7 Buzón de Sugerencias

Ubicados en las siguientes direcciones:

- ✓ Contraloría Municipal de Itagüí (Carrera 51 #51-55 Piso 6, Edificio CAMI Itagüí – Antioquia), ubicado al ingresar a la entidad.
- ✓ Hospital del Sur, sede Santa María, calle 73ª Número 52B – 25, Itagüí – Antioquia.
- ✓ Edificio CAMI, primer piso, carrera 51 número 51-55, Itagüí – Antioquia, al ingreso del edificio.
- ✓ Secretaría de Infraestructura del municipio de itagüí, carrera 51 número 51-55 piso 2, edificio judicial, ubicado al ingresar a la Secretaría.

3. DEFINICIONES

TRÁMITE: Serie de pasos que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia con una petición o solicitud expresa y termina cuando la Entidad pública se pronuncia sobre éste, aceptando o negando la solicitud.

COPIA CONTROLADA





**CONTRALORÍA
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ**

PORTAFOLIO DE PETICIONES

TRÁMITE O SERVICIO EN LÍNEA: Trámite o Servicio que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

SERVICIO: Es la actividad que desarrolla una entidad para satisfacer una necesidad del ciudadano.

DENUNCIA: Entiéndase como denuncia, toda comunicación verbal o escrita, por medio de la cual la comunidad pone de manifiesto su inconformidad o disgusto con la actuación de entidades y/o particulares, frente al manejo del patrimonio público.

QUEJA: Toda manifestación de protesta que formula una persona, en relación con una conducta que considera irregular de los funcionarios activos de la Contraloría Municipal de Itagüí.

RECLAMOS: En la Contraloría Municipal de Itagüí, 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.

SUGERENCIAS: Es una propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

ACUSO DE RECIBO: Comunicación que emite la Contraloría Municipal de Itagüí, con el fin de informar al ciudadano, el recibo de la petición, el área que atenderá la denuncia y el tiempo máximo para obtener respuesta de fondo.

3. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS

3.1 TRÁMITE

Nombre	Descripción	Requisitos para la expedición	Costo	Tiempo respuesta de fondo	de de	Responsable
Petición - Certificado de registro de deuda pública.	Es un documento oficial donde consta el registro, en la base de datos de la Contraloría Municipal de Itagüí, del contrato que ampara un crédito público.	Oficio de 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. Fotocopia del contrato o documento donde conste la obligación, debidamente perfeccionada. Copia de la norma o acto	No	15 días hábiles siguientes de recibida la solicitud.	de la	Líder del Programa asignado

Carrera 51 # 51 - 55 Piso 6 Edificio CAMI / Itagüí - Antioquia
Teléfono: (57) 4 - 2774722 ext. 1170 / Fax: (57) 4 - 3730866
contraloriadeltagui@contraloriadeltagui.gov.co
www.contraloriadeltagui.gov.co
Nit: 811.036.609-2



COPIA CONTROLADA

 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ	<h2 style="margin: 0;">PORTAFOLIO DE PETICIONES</h2>
--	--

Nombre	Descripción	Requisitos para la expedición	Costo	Tiempo de respuesta de fondo	Responsable
		<p>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.</p> <p>El registro de la deuda pública certificada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.</p> <p>Acto administrativo de nombramiento y posesión del representante legal.</p>			

3.2 PETICIÓN (DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)

COPIA CONTROLADA

Nombre	Descripción	Requisitos para la expedición	Costo	Tiempo de Respuesta de Fondo	Responsable
Petición denuncias	Cualquier ciudadano puede presentarla.	<p>Debe comunicar de forma clara y precisa las presuntas irregularidades, indicando el lugar, fecha y ocurrencia de los hechos, los presuntos responsables, si se conocen, y los documentos que pueden servir de prueba.</p> <p>Igualmente, se debe 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 Municipal de Itagüí.</p>	No	<p>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 para su atención.</p> <p>Si la atención es asignada al proceso auditor, el tiempo será de acuerdo a la programación del Plan General de Auditorías, siempre y cuando no exceda los 6 meses</p> <p>Si la atención es asignada a Indagación Preliminar, el tiempo</p>	Área de Gestión o Dependencia que tenga a cargo la respuesta al ciudadano

Carrera 51 # 51 - 55 Piso 6 Edificio CAMI / Itagüí - Antioquia
 Teléfono: (57) 4 - 2774722 ext. 1170 / Fax: (57) 4 - 3730866
 contraloriadeitagui@contraloriadeitagui.gov.co
www.contraloriadeitagui.gov.co
 Nit: 811.036.609-2





**CONTRALORÍA
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ**

PORTAFOLIO DE PETICIONES

Nombre	Descripción	Requisitos para la expedición	Costo	Tiempo de Respuesta de Fondo	Responsable
				de respuesta será máximo seis meses (6) Si la atención es asignada a la oficina de Participación Ciudadana, el tiempo de respuesta será máximo 15 días hábiles siguientes de recibida la petición	
Petición - Queja (incluye actos de corrupción)	Cualquier ciudadano puede presentarla.	Debe comunicar de forma clara y precisa las presuntas irregularidades, indicando el lugar, fecha y ocurrencia de los hechos, los presuntos responsables, si se conocen, y los documentos que pueden servir de prueba.	No	5 años contados a partir del Auto de Apertura	Superior Jerárquico del funcionario investigado
Petición - Reclamo	Cualquier ciudadano puede presentarla.	Igualmente, se debe 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 Municipal de Itagüí.	No	Dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibida	Área de Gestión o Dependencia que tenga a cargo la respuesta al ciudadano
Petición - Sugerencia	Cualquier ciudadano puede presentarla.		No	Dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibida	Área de Gestión o Dependencia que tenga a cargo la respuesta al ciudadano

COPIA CONTROLADA

3.3 SERVICIOS

Nombre	Descripción	Requisitos para la expedición	Costo	Tiempo de Respuesta	Responsable
Petición - capacitación y asesoría	Todos los Servidores Públicos, Veedores, Líderes, Contralor Escolar y Comunidad en general pueden solicitar de la Contraloría Municipal de Itagüí, capacitación y asesoría en temas relacionados con el Control Fiscal y la Participación Ciudadana.	Presentar solicitud escrita, o mediante cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos, con los que cuenta la Contraloría, 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.	No	15 días hábiles siguientes de recibida la solicitud.	Líder de programa - participación ciudadana

Carrera 51 # 51 - 55 Piso 6 Edificio CAMI / Itagüí - Antioquia
Teléfono: (57) 4 - 2774722 ext. 1170 / Fax: (57) 4 - 3730866
contraloriadeltagui@contraloriadeltagui.gov.co
www.contraloriadeltagui.gov.co

Nit: 811.036.609-2



 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ	PORTAFOLIO DE PETICIONES
--	---------------------------------

Nombre	Descripción	Requisitos para la expedición	Costo	Tiempo de Respuesta	Responsable
Petición solicitud copias de documentos y suministro de información institucional	Todos los Servidores Públicos, Veedores, Líderes, Comunidad en general pueden solicitar a la Contraloría Municipal de Itagüí, copia de documentos que emita la Entidad, siempre y cuando no tenga reserva legal	Presentar solicitud especificando el documento o información requerida, el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico, si se dispone del mismo, de quien solicita el servicio.	A costa del solicitante	10 días hábiles siguientes de recibida la solicitud.	Área de Gestión o Dependencia que tenga a cargo el documento o la información solicitada

Nombre	Descripción	Requisitos para la expedición	Costo	Tiempo de Respuesta	Responsable
Petición solicitud copias de documentos entre Entidades Públicas	Cualquier Entidad del Estado, podrá elevar peticiones de información, documentos o apoyo a la Contraloría Municipal de Itagüí, en los asuntos que estén relacionados con el ejercicio del control fiscal.	Presentar solicitud detallando la petición requerida, nombre de la Entidad que solicita el documento, dirección, teléfono y correo electrónico	No	10 días hábiles siguientes de recibida la solicitud.	Área de Gestión o Dependencia que tenga a cargo el documento o la información solicitada

Nombre	Descripción	Requisitos para la expedición	Costo	Tiempo de Respuesta	Responsable
Petición solicitud certificación tiempo laborado	Cualquier funcionario (activo o inactivo) puede solicitar dicho certificado	Presentar solicitud especificando Nombres y apellidos completos del solicitante. Numero de documento de identificación, Dirección y teléfono y correo electrónico	No	10 días hábiles siguientes de recibida la solicitud.	Contraloría Auxiliar de Recursos Humanos, Físicos y Financieros

Nombre	Descripción	Requisitos para la expedición	Costo	Tiempo de Respuesta	Responsable
Petición conceptos jurídicos	Servicio de consultoría jurídica gratuita a los servidores públicos y a la comunidad en general temas relacionados con el control fiscal.	Presentar la consulta, especificando el tema, el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico, si se dispone del mismo, de quien solicita el servicio.	No	30 días hábiles siguientes de recibida la solicitud	Despacho del Contralor

COPIA CONTROLADA




CONTRALORÍA
MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

PORTAFOLIO DE PETICIONES

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 SEXTO: 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.

ARTÍCULO 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.

ARTÍCULO 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 NOVENO: 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.

COPIA CONTROLADA



ARTÍCULO DÉCIMO: 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 DÉCIMO PRIMERO: 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.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: 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".*

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: La Oficina Asesora de Control Interno de la Contraloría Municipal de Itagüí realizará seguimiento permanente al estado de las peticiones y presentará y publicará como mínimo dos informes en el portal de la Institución.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: El presente Portafolio de Peticiones se constituye en un documento asociado al proceso de Participación Ciudadana

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: El Líder de Programa de Participación Ciudadana es el responsable de supervisar la adecuada aplicación de la presente Resolución.

ARTÍCULO DECIMO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución 174 del 14 de septiembre de 2016 y demás que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Itagüí, a los 15 DIC 2017


MANUELA GARCÉS OSORIO
 Contralora Municipal

Ways. *M* *Carlo*
 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 Aízate, Profesional Universitario
 R/: Adriana Patricia Grisales Rendón, Contralora Auxiliar de Recursos Humanos, Físicos y Financieros
 Aprobó: Manuela Garcés Osorio, Contralora Municipal de Itagüí

COPIA CONTROLADA

