

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD EN LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO

NIT:890103037-4



SC3896-1

LA CONTRALORA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO

En uso de sus facultades constitucionales y legales, y

**CONSIDERANDO:**

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 establecen el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, establece: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Que el numeral 20 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 establece como deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 determina que “Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a las sanciones previstas en el mismo”.

Que conforme a lo dispuesto en el artículo 4, literal h de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 se garantizará la reserva de los datos personales de los peticionarios y denunciadores, que no tengan la naturaleza de públicos, y estos solo podrán ser suministrados cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en dicha ley.

Por lo anterior,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°:** Adoptar el presente reglamento interno para el trámite de las PQRSD allegadas a la Contraloría Departamental del Atlántico, incluyendo el procedimiento para las actuaciones administrativas relacionadas con las denuncias de carácter fiscal.

**ARTÍCULO 2°: ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Este procedimiento aplica para los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y seguimiento, evaluación y control, responsables de la recepción, radicación, reparto, trámite, seguimiento y control de los requerimientos ciudadanos gestionados en la entidad.

**ARTÍCULO 3°: PRINCIPIOS ORIENTADORES.** Todas las actuaciones administrativas de la Contraloría Departamental del Atlántico se desarrollarán con arreglo a los principios superiores de la función administrativa, artículo 209 de la Constitución Política, y los principios del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

***“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”***

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co  
[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD EN LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO**



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO

NIT:890103037-4



SC3896-1

**DEBIDO PROCESO:** Nuestras actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas, garantizando los derechos de representación, defensa y contradicción.

**IGUALDAD:** Se dará el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta.

**IMPARCIALIDAD:** Nuestros servidores deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés, y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

**MORALIDAD:** Nuestros servidores están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.

**EFICACIA:** Para que los procedimientos logren su finalidad, se removerán de oficio los obstáculos formales para evitar decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos en las actuaciones administrativas.

**ECONOMÍA:** Se debe optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en nuestras actuaciones.

**CELERIDAD:** Se impulsarán oficiosamente los procesos, incentivando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de que las actuaciones se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

**PUBLICIDAD:** Se dará a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, nuestros actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva la información.

#### **ARTÍCULO 4º: DEFINICIONES.**

**ANÓNIMOS:** Expresión escrita o verbal (PQRSD) presentada por un cliente externo o interno que no registra los datos de autoría o identidad personal haciendo uso del derecho de protección de su identidad.

**BUZÓN:** Espacio físico por el cual se reciben comunicaciones y peticiones de la ciudadanía acerca de los servicios prestados por la entidad.

**DENUNCIA FISCAL.** De acuerdo con el artículo 69 de la Ley 1757 de 2015, la denuncia está constituida por la 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 de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.

***“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”***

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD EN LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO**



**DERECHO DE PETICIÓN.** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este se podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores con relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

**QUEJA.** Es la manifestación de descontento o inconformidad de cualquier ciudadano que se considere afectado por la conducta de un servidor público de la Contraloría Departamental del Atlántico, relacionada con la prestación inadecuada del servicio o el ejercicio irregular del cargo o de las funciones propias del servidor.

**SUGERENCIA.** Es la presentación de una idea, recomendación o propuesta en general, que hace un ciudadano con el objetivo de mejorar la gestión y/o prestación del servicio de la entidad.

**ARTÍCULO 5°: TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD.** Desde el despacho del contralor se recibirán las PQRSD allegadas a la entidad, quien de manera directa podrá darles trámite; igualmente podrá asignar y/o disponer, a su buen juicio, la dependencia o funcionarios responsables de la investigación o respuesta de fondo de estas. De no ser competencia de la Contraloría Departamental se surtirá el correspondiente traslado antes de los 5 días hábiles a partir de la recepción de la comunicación.

En todo caso se le comunicará mediante acuse de recibo al peticionario, quejoso o denunciante las actuaciones adelantadas con el fin de atender su solicitud.

El contralor podrá delegar a la Secretaría General o a otras dependencias el reparto de las PQRSD. Así mismo, en el caso de las denuncias podrá trasladar de manera preferente a Subcontraloría el análisis y trámite de estas. Seguidamente, desde Subcontraloría se relacionará el requerimiento en el tablero de control del área, identificándolo con el radicado único y registrando la información relevante para su seguimiento y control de términos. En caso de no ser un asunto de competencia de la dependencia, se procederá a su devolución al área responsable del reparto.

**ARTÍCULO 6°: ASIGNACIÓN DE PQRSD.** Una vez registrada la PQRSD en el tablero de control, esta deberá comunicarse al servidor designado para adelantar la actuación administrativa, con la identificación del requerimiento, información relevante del mismo y sus anexos, indicando la fecha límite para su traslado o respuesta de fondo.

**ARTÍCULO 7°: PROCESOS COMPETENTES PARA EL TRÁMITE Y RESPUESTA DE FONDO A LAS DENUNCIAS FISCALES Y DEMÁS DERECHOS DE PETICIÓN.** Son responsables de dar trámite y respuesta de fondo a las PQRSD, los procesos que se relacionan a continuación:

**DESPACHO DEL CONTRALOR:** Quien podrá dar traslado o resolver directamente el conocimiento de las PQRSD.

***“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”***

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co  
[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD EN LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO**



**SUBCONTRALORÍA:** Denuncias fiscales y demás derechos de petición presentados en ejercicio del control social, y todas aquellas PQRSD que le sean asignadas por el despacho del contralor.

**SECRETARÍA GENERAL:** A través de la Subsecretaría de Despacho de Talento Humano atenderá las peticiones de servidores y exservidores, solicitud de certificaciones laborales, CETIL y demás que por disposición legal o reglamentaria le corresponda expedir a la CDA. Además, todo tipo de peticiones relacionadas con requerimientos judiciales o administrativos en el procedimiento de nómina, situaciones administrativas, laborales y/o prestacionales; así como de las solicitudes de expedición de copias de documentos que reposen en los archivos central e histórico de la entidad. Le corresponderán a la Subsecretaría Despacho Jurídica, las PQRSD relacionadas con asuntos jurídicos que cursen o hayan cursado en la entidad, requerimientos judiciales o administrativos de las autoridades competentes, tutelas, quejas disciplinarias y toda petición que se relacione con la defensa jurídica de la entidad.

**PARÁGRAFO 1:** El buzón de sugerencias será responsabilidad del área de recepción de correspondencia, quienes deben realizar mensualmente la apertura del buzón, documentándola en un acta, y proceder con el registro, radicación y reparto de lo encontrado, conforme con lo establecido en este reglamento.

**PARÁGRAFO 2:** Las líneas de control y defensa serán las establecidas en las políticas institucionales. La Gerencia de Control Interno será la responsable del seguimiento y monitoreo de la oportunidad en el servicio de la atención de cada PQRSD tramitada en la entidad, así como de la elaboración y publicación de los informes de obligación legal relacionados con estas funciones en la página web de la entidad.

**ARTÍCULO 8º: TRÁMITE DE DENUNCIAS CON INCIDENCIAS FISCALES.** La atención de las denuncias en la Contraloría Departamental del Atlántico seguirá el proceso común establecido en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, así:

- a) Evaluación y determinación de competencia;
- b) Atención inicial y recaudo de pruebas;
- c) Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente;
- d) Respuesta al ciudadano.

El subcontralor, una vez recibidas las denuncias en su dependencia, podrá trasladarlas hacia las contralorías auxiliares para que lleven a cabo el ejercicio auditor con el fin de establecer si existe o no detrimento patrimonial. Lo anterior, de conformidad con el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 y los lineamientos establecidos en la Guía de Auditoría Territorial vigente.

**ARTÍCULO 9º: QUEJAS CONTRA LOS FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO.** Las quejas presentadas, en forma verbal o escrita, en contra de los funcionarios de la Contraloría Departamental del Atlántico relacionadas con la indebida prestación, o prestación inadecuada del servicio o ejercicio irregular del cargo o por incumplimiento o extralimitación de las funciones propias del servidor, o de los servicios inherentes a la misión de la entidad, que pueda configurar una falta de carácter disciplinario serán competencia del comité de control interno disciplinario.

***“Por una Contraloría más cercana al ciudadano”***

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co

[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD EN LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL ATLÁNTICO**

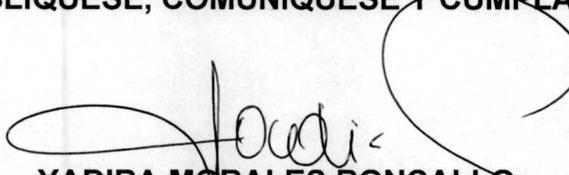


SC3896-1

**PARÁGRAFO:** Si la queja se relaciona con un servidor público que no pertenece a la Contraloría Departamental del Atlántico, esta será trasladada en el término de cinco (5) días a la correspondiente oficina de control interno disciplinario de la entidad competente.

**ARTÍCULO 10°: SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN.** La oficina de Control Interno ejercerá seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención de las PQRSD a través de auditorías internas a los procesos involucrados.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**YADIRA MORALES RONCALLO**  
Contralora Departamental del Atlántico

11 JUL 2025

Proyectó: Jaidier Núñez Amaris, Subcontralor Departamental  
Revisó: Carlos Ortega Naranjo, Subsecretario Jurídico  
Aprobó: Tulio Otero Contreras, Secretario General