

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 1 de 11
	Macroproceso	APOYO	Código	GJ-F-RE-01
	Proceso	GESTIÓN JURÍDICA	Versión	01
	Formato	RESOLUCIÓN	Vigencia	23/11/2021

RESOLUCIÓN No. 106
(15 MAR 2023)

"POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) AL INTERIOR DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ."

EL CONTRALOR GENERAL DE BOYACÁ

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las previstas en los artículos 267, numerales 4 y 5, 268, 269 y 272 de la Constitución Política de 1991 en concordancia con la Ley 330 de 1996 y las demás conferidas por el Acto Legislativo 04 de 2019 y el Decreto Ley 403 de 2020 y de conformidad con la Ley 1757 de 2015 y,

CONSIDERANDO

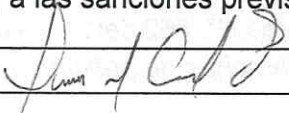
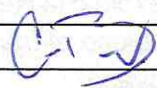
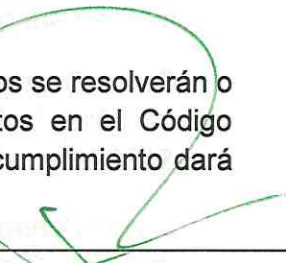
Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 consagra el derecho que tiene todo ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, de igual forma tienen derecho al acceso de documentos públicos salvo los que la ley establezca.

Que el Artículo 209 de la Constitución Política y el Artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), advierten que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, el debido proceso, la buena fe, participación, responsabilidad, transparencia y coordinación, principios que a su vez están en concordancia con la Ley 1952 de 2019 modificado por la Ley 2094 del 2021(Código General Disciplinario).

Que el artículo 267 de la Constitución Política, contiene las funciones de las Contralorías y señala: **"La vigilancia y el control fiscal son una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes públicos, en todos los niveles administrativos y respecto de todo tipo de recursos públicos"**.

Que los artículos 268 , 269 y 272 de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 9 en especial los numerales 4,5,8,12, de la Ley 330 de 1996, señalan las atribuciones de los Contralores Departamentales en sus respectivas jurisdicciones.

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, su incumplimiento dará lugar a las sanciones previstas en el mismo.

FIRMA		FIRMA		FIRMA	
ELABORÓ	Laura Marcela Correal Peñaloza	REVISÓ	Cesar David Buitrago Velandia	APROBO	Juan Pablo Camargo Gómez
CARGO	Secretaria General	CARGO	Asesor del Despacho de la CGB	CARGO	Contralor General de Boyacá

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 2 de 11
	Macroproceso	APOYO	Código	GJ-F-RE-01
	Proceso	GESTIÓN JURÍDICA	Versión	01
	Formato	RESOLUCIÓN	Vigencia	23/11/2021

Que, además el artículo 1° de la Ley 330 de 1996, determina como competencia de las Contralorías Departamentales:

“Ejercer la función pública de control fiscal en su respectiva jurisdicción, de acuerdo con los principios, sistemas y procedimientos establecidos en la Constitución y la ley.”
Igualmente, esta normativa en el numeral 4 del artículo 9°, indica como una de las atribuciones a los Contralores Departamentales: “(...)4. Exigir informes sobre su gestión fiscal a los servidores públicos del orden departamental o municipal, y a toda persona o entidad pública o privada que administre fondos o bienes del departamento y municipio fiscalizado (...)”.

Que la Ley 1952 de 2019 modificado por la Ley 2094 del 2021 establece que es deber de los servidores públicos dictar los manuales de funciones de las entidades, así como los internos sobre el trámite del Derecho de Petición.

Que la Ley 1474 de 2011 en su artículo 78 impone a todas las entidades y organismos de la Administración Pública la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública y que en caso de presentarse incumplimiento en la implementación de políticas institucionales por los servidores públicos encargados de la atención de solicitudes de los administrados se constituirá en falta disciplinaria grave.

Que según la Ordenanza 039 del 2007 artículo 9°, la misión de la Secretaría General, entre otras, es la de asistir al Contralor General de Boyacá en el direccionamiento de la entidad para el desarrollo y gestión de atención a usuario, esto para desarrollarlo de manera conjunta con la articulación de la política de veeduría y participación ciudadana.

Que con la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), Ley 1755 de 2015 y el Decreto 019 de 2012 (Ley anti trámites), se hace necesario actualizar el procedimiento de radicación, seguimiento, trámite, y respuesta de las **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias** (PQRSD) que se radiquen ante la Contraloría General de Boyacá.

Que la Contraloría General de Boyacá está obligada por la Constitución y la Ley a atender, las quejas en contra de los funcionarios de la entidad conforme a la Ley 1952 de 2019 modificado por la Ley 2094 del 2021 (Código General Disciplinario), pero lo cual deberá adelantar los trámites respectivos para realizar de manera eficaz y eficiente dichos procedimientos.

Que la Ley 1755 de 2015 reguló el Derecho Fundamental de Petición y sustituyó los artículos 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011, declarados inexecutable por la Corte Constitucional.

Que el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 establece que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Contraloría General de Boyacá expidió la Resolución Interna N°. 695 del 01 de diciembre del 2015, *“por medio de la cual se institucionaliza el sistema de información documental CGB-SIDCAR y se adopta el manual para el manejo de la correspondencia interna de la entidad”*.

Que la Contraloría General de Boyacá expidió la Resolución Interna N°. 862 del 21 de diciembre del 2016, *“por medio de la cual se establece el trámite de los derechos de petición y quejas al interior de la Contraloría General de Boyacá”*.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 3 de 11
	Macroproceso	APOYO	Código	GJ-F-RE-01
	Proceso	GESTIÓN JURÍDICA	Versión	01
	Formato	RESOLUCIÓN	Vigencia	23/11/2021

Que el Decreto 1166 de 2016 estableció en su artículo- 2.2.3.12.11 que "Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales".

Que los artículos 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015 definen la denuncia fiscal e indican el procedimiento para su atención y respuesta.

Que la Contraloría General de Boyacá mediante Resolución Interna N°. 810 del 29 de diciembre de 2017, reglamentó el trámite de la denuncia como sistema de control fiscal en este ente de control.

Que el Decreto Ley 403 de 16 de marzo de 2020 reglamentario del Acto Legislativo No. 04 de 2019, contiene normas para el fortalecimiento del control fiscal” y en el artículo 76 contempla una nueva figura de control denominada “Actuación Especial de Fiscalización” (AEF), la cual consiste en una acción de control fiscal de respuesta rápida frente a un hecho o asunto que llegue al conocimiento de cualquier órgano de control fiscal por medio de comunicación social, PQRS o denuncia ciudadana.

Que la Contraloría General de Boyacá mediante Resolución Interna N°. 576 del 13 de diciembre del año 2022, adoptó la versión 3.0 de la Guía de Auditoría territorial GAT, y en consecuencia profirió Resolución Interna N°. 578 del 2022 por la cual se implementa el procedimiento de la Actuación Especial de Fiscalización (AEF).

Que Ley 2080 del 2021 reformó el C.P.A y C.A (Ley 1437 de 2011) y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción, en lo que tiene que ver con la radicación de documentos electrónicos por parte de las autoridades, y notificaciones electrónicas de las actuaciones administrativas expedidas por las entidades públicas.

Que teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario reglamentar el procedimiento para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que se presenten a la Contraloría Departamental de Boyacá dando así cumplimiento a los nuevos términos, condiciones y disposiciones legales vigentes.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPITULO I

GENERALIDADES

ARTÍCULO PRIMERO - OBJETO: Reglamentar el procedimiento para la atención, trámite y seguimiento de las **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)** en la Contraloría General de Boyacá (CGB).

ARTÍCULO SEGUNDO- CAMPO DE APLICACIÓN: El presente acto administrativo es de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias de la Contraloría General de Boyacá, en la atención, trámite y seguimiento de las **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)**, radicadas ante la Contraloría General de Boyacá.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 4 de 11
	Macroproceso	APOYO	Código	GJ-F-RE-01
	Proceso	GESTIÓN JURÍDICA	Versión	01
	Formato	RESOLUCIÓN	Vigencia	23/11/2021

ARTÍCULO TERCERO – DEFINICIONES DE PQRS

PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL: Es aquel, cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que aluden a una cierta colectividad o grupo de personas, para lo cual actúa alguien a fin de dirigirse al destinatario de la petición.

- 1. **PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Es aquel mediante el cual, cualquier persona, por sí o por intermedio de apoderado, solicita a las entidades públicas una respuesta a su petición, encaminada al 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.
- 2. **PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Es la solicitud elevada a la administración que busca tener acceso a la información sobre la acción de la misma, y particularmente a que se expida documento, salvo que por ley se encuentren sujetos a reserva.
- 3. **PETICIÓN DE CONSULTA:** Es la solicitud que se presenta ante las autoridades para que manifiesten su parecer, o emita un concepto sobre materias relacionadas con sus atribuciones. El cual, para el caso de la Contraloría General de Boyacá, será de competencia exclusiva, de la Oficina Asesora Jurídica.
- 4. **QUEJA:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos de la Contraloría General de Boyacá, en desarrollo de sus funciones.
- 5. **RECLAMACIONES:** Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de la CGB.
- 6. **SUGERENCIAS:** Es el planteamiento o propuesta general que presenta el usuario para mejorar la atención y servicio que presta en este caso la Contraloría General de Boyacá.
- 7. **DENUNCIAS:** Es 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, la cual podrá ser presentada por las veedurías o cualquier ciudadano.¹

CAPÍTULO II

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)

PRESENTACIÓN, TRÁMITE Y TÉRMINOS DE RESPUESTA

ARTÍCULO CUARTO- PRESENTACIÓN: Las PQRS podrán presentarse ante la Contraloría General de Boyacá, bien sea de manera escrita o verbal, a través de la ventanilla única de radicación de correspondencia presencial, o de los medios electrónicos dispuestos por la Entidad.

ARTÍCULO QUINTO- CANALES OFICIALES DE RADICACIÓN DE PQRS Y ACUSE DE RECIBO. Los canales oficiales definidos por la Contraloría General de Boyacá para la radicación de PQRS, son los siguientes:

- 1. Ventanilla de radicación única de correspondencia física, ubicada en la Cr. 9 # 17-60, piso 1, para PQRS escritas y verbales allegadas de manera presencial.

¹ Ley 1757 de 2015, Artículo 69.



	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 5 de 11
	Macroproceso	APOYO	Código	GJ-F-RE-01
	Proceso	GESTIÓN JURÍDICA	Versión	01
	Formato	RESOLUCIÓN	Vigencia	23/11/2021

2. Correo electrónico cgb@cgb.gov.co, para radicar PQRSD escritas de manera electrónica.
3. A través de la página web <https://cgb.gov.co/> , en el link <http://sidcar.cgb.gov.co/Modulos/Buzon/RadicarPQR.aspx>
4. Buzón de sugerencias, ubicado en la ventanilla única de radicación de correspondencia en la Cr. 9 # 17-60, piso 1.

PARÁGRAFO PRIMERO: El funcionario encargado del proceso de radicación de la PQRSD, una vez recibido el mismo, inmediatamente generará el trámite a través del sistema informativo o de gestión documental vigente o el que lo sustituya.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las PQRSD radicadas ante esta entidad por medios electrónicos, contarán con un acuse de recibo que contiene datos de fecha, hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos.

PARÁGRAFO TERCERO: La fecha y hora de radicación corresponderá únicamente al horario de atención establecido por la CGB, es decir, de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 y de 2:00pm a 6:00pm. En los casos que se alleguen de manera electrónica PQRSD que excedan el horario aludido, se entenderá como recibido el día hábil siguiente.

ARTÍCULO SEXTO- CONTENIDO DE LAS PETICIONES: Todas las PQRSD que se presenten de forma verbal o escrita ante la Contraloría General de Boyacá, deberán contener como mínimo los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, como lo son:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, bien sea en medio físico o electrónico. El petionario podrá agregar el número de celular o la dirección electrónica.
3. Objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en las que se fundamenta la petición no impedirá su radicación.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. Cuando se trate de PQRSD verbales, será diligenciado por el funcionario designado de la Secretaría General de la CGB, en el formato previamente establecido por parte de la Asesoría de Participación Ciudadana, y se radicará inmediatamente en la ventanilla única de correspondencia de la CGB, con la constancia de que ella se hace por este medio.
7. La firma del petionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO PRIMERO. La Contraloría tiene la obligación de examinar integralmente las PQRSD, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que no se encuentren dentro de sus archivos.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 6 de 11
	Macroproceso	APOYO	Código	GJ-F-RE-01
	Proceso	GESTIÓN JURÍDICA	Versión	01
	Formato	RESOLUCIÓN	Vigencia	23/11/2021

PARÁGRAFO SEGUNDO. Cuando una PQRSD no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

PARÁGRAFO TERCERO. El formato establecido para la radicación de las PQRSD verbales, deberá contener como mínimo, lo determinado en al Artículo 2.2.3.12.3 del Decreto No. 1166 del 2016.

PARÁGRAFO CUARTO. Cuando la PQRSD sea radicada por escrito, se debe verificar la relación de documentos que contenga con sus anexos, registrándose con el número de consecutivo correspondiente, fecha y hora de recibido por la ventanilla de radicación de esta entidad.

ARTÍCULO SÉPTIMO- CRITERIOS PARA LA CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD. La Secretaría General una vez hecho el análisis de los criterios de clasificación vistos en el artículo 3° de la presente Resolución, establecerá si el procedimiento adelantar corresponde a: i). PQRS; ii). trámite regular de denuncia fiscal; o iii) Actuación Especial de Fiscalización (AEF), y en efecto se procederá de la siguiente manera:

i). PQRS: Corresponde a las definidas en los numerales del 1 al 7 del artículo 3° de esta resolución, y serán atendidas por la dependencia asignada y competente para responder por parte de la Contraloría General de Boyacá, aplicando el procedimiento de la presente Resolución interna, y en los términos establecidos por la Ley 1755 del 2015, o la que haga sus veces.

ii). Trámite regular de denuncia fiscal: Cuando el hecho o asunto se clasifique como una denuncia fiscal según la definición del numeral 8 del artículo 3° de esta resolución, la Secretaría General de la Contraloría General de Boyacá, adelantará el procedimiento administrativo reglamentado en la Resolución interna N°.072 del 24 de febrero del 2023, o la que la modifique, complementa y/o sustituya.

iii) Actuación Especial de Fiscalización (AEF): Cuando el hecho o asunto denunciado se clasifique y autorice por parte del Contralor General de Boyacá para adelantar como una AEF, la dependencia competente para responder por parte de la CGB, llevará a cabo el procedimiento en los términos establecidos por la Resolución interna N° 578 de 2022 o la que la modifique, complementa y/o sustituya.

PARÁGRAFO PRIMERO: La respuesta de las PQRSD remitidas por la Secretaría General de la CGB serán de responsabilidad del jefe de cada dependencia, según corresponda y de acuerdo a su especialidad, quienes para resolverla actuarán bajo los términos y el procedimiento reglamentado de manera interna, según su clasificación.

PARÁGRAFO SEGUNDO: De los criterios para la clasificación de las PQRSD, se exceptúan las PQRS correspondientes a los procesos de, responsabilidad fiscal, cobro coactivo, sancionatorios, judiciales, administrativos (CETIL) y etc., toda vez que estos serán remitidos directamente por el personal de la ventanilla única de radicación a la dependencia correspondiente de la CGB.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 7 de 11
	Macroproceso	APOYO	Código	GJ-F-RE-01
	Proceso	GESTIÓN JURÍDICA	Versión	01
	Formato	RESOLUCIÓN	Vigencia	23/11/2021

ARTÍCULO OCTAVO - PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO: En virtud del principio de eficacia, cuando la Contraloría General de Boyacá constate que una petición ya radicada está incompleta, no sea clara o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación se le requerirá al peticionario para que la aclare y/o complemente en el término máximo de un (1) mes, so pena de incurrir en la declaratoria de desistimiento tácito y archivo de la misma.

PARÁGRAFO PRIMERO: A partir del día siguiente en que el interesado aclare y/o complemente la petición dentro del plazo antes señalado, se reanudará el término para resolver la misma.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La declaratoria de desistimiento tácito y archivo de la PQRS, se emitirá mediante acto administrativo motivado, el cual será notificado al interesado, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva PQRS pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO NOVENO. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES: Los términos para resolver las PQRS definidas del numeral 1 al 7 del artículo 3° de la presente Resolución, son los mismos establecidos por la Ley 1755 de 2015, así:

- 1. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*
- 2. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

PARÁGRAFO PRIMERO: Las consultas serán atendidas únicamente por la Oficina Asesora Jurídica de la CGB, y en caso tal que se requiera contara con el apoyo de la especialidad de otra dependencia de la CGB.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la presente, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha exacta de cuando se resolverá o dará respuesta, la cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 8 de 11
	Macroproceso	APOYO	Código	GJ-F-RE-01
	Proceso	GESTIÓN JURÍDICA	Versión	01
	Formato	RESOLUCIÓN	Vigencia	23/11/2021

ARTÍCULO DÉCIMO. TRAZABILIDAD DE LAS PQRSD: Una vez recibida la PQRSD en la CGB por los diferentes medios oficiales de radicación, la misma debe ser relacionada por el personal a cargo de la ventanilla única de radicación en la base de datos de asignación de correspondencia, donde quede claramente identificada la dependencia responsable para adelantar el procedimiento para su respuesta, o si es el caso para la clasificación de PQRSD que realiza la Secretaría General de la CGB.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las respuestas que se emitan respecto de PQRSD, deberán contener la información de los medios oficiales de recepción de la CGB vistos en el artículo 5° de la presente, y deben ser generadas por el funcionario encargado a través del sistema informativo o de gestión documental vigente o el que haga sus veces, y firmadas por el jefe de cada dependencia.

Lo anterior, salvo que dicho aplicativo presente dificultades en su funcionamiento, en caso tal la respuesta se realizará por el correo electrónico sidcar@cgb.gov.co o físico, debidamente codificado por la dependencia responsable, en el formato denominado "Oficio", que contenga (INICIALES DEPENDENCIA-LA CLASE DE PQRSD-AÑO-CONSECUTIVO).

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para efectos que el personal a cargo de la ventanilla única de radicación de la CGB pueda comunicar o notificar de manera oportuna las respuestas a las PQRSD, bien sea por correspondencia física o electrónica, se debe tener en cuenta que sólo serán efectivas aquellas que se generen y envíen a diario antes de las 4:00 pm, a través del sistema informativo o de gestión documental vigente o el que haga sus veces, de lo contrario quedará pendiente para enviar el día hábil siguiente.

PARÁGRAFO TERCERO: Para mayor entendimiento de los funcionarios de la entidad, cualquier documento radicado dentro de las connotaciones del CPACA (Ley 1437 del 2011 sustituido parcialmente por la Ley 1755 de 2015), allegada por cualquier medio (verbal, escrito personal, correo electrónico), debe entenderse como PQRS y deberá realizarse el procedimiento reglamentado en la presente Resolución, so pena de las sanciones disciplinarias del caso. Excepto cuando se trate de actuaciones que correspondan a un procedimiento reglamentado de forma especial, como puede ser el caso de las denuncias fiscales y las AEF.

PARÁGRAFO CUARTO: En el caso de tratarse de PQRSD allegada algún correo electrónico diferente al correo oficial de radicación contemplado en el artículo 5° de la presente Resolución, de inmediato deberá reenviarse al e-mail sidcar@cgb.gov.co, para que por parte del personal de la ventanilla única de radicación sea relacionado, se le asigne número de radicado y sea remitido a la dependencia competente.

PARÁGRAFO QUINTO: Es obligación de los jefes de cada dependencia de la CGB, enviar a la Secretaría General el consolidado de PQRS tramitadas con corte al último día hábil de cada mes, a más tardar dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes del mes que inicia.

En cualquier caso, la información relacionada con los términos y los procedimientos de las PQRSD a cargo de la CGB, serán de responsabilidad única y exclusiva del jefe de la dependencia que deba dar respuesta al mismo, so pena de sanción disciplinaria

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 9 de 11
	Macroproceso	APOYO	Código	GJ-F-RE-01
	Proceso	GESTIÓN JURÍDICA	Versión	01
	Formato	RESOLUCIÓN	Vigencia	23/11/2021

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. TRASLADO POR COMPETENCIA. En los casos cuando se identifique que la Contraloría General de Boyacá no es la entidad competente para conocer de una PQRSD, el funcionario designado por la dependencia responsable dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la radicación deberá trasladar la misma a la entidad competente, y así se lo comunicará al interesado en el mismo término.

El escrito de traslado por competencia, como mínimo debe contener los motivos por los cuales la Contraloría General de Boyacá no es competente, y la entidad que deberá tramitar la PQRSD, en lo posible acompañada de la copia del oficio remisorio a la entidad competente.

CAPÍTULO III

DE LAS QUEJAS, PRESENTACIÓN, TRÁMITE Y TÉRMINOS DE RESPUESTA.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS: Las quejas pueden ser presentadas por los mismos medios de presentación de las PQRSD establecidos en el artículo 5° de la presente Resolución.

La Oficina Asesora Jurídica de la CGB revisará el documento y ordenará al auxiliar o secretario (a) asistencial codificarlo e incluirlo en la trazabilidad registrada por escrito en libro radicador y en la base de datos electrónica. El auxiliar o secretario (a) asistencial codificará la queja en un término de dos (2) días hábiles y posteriormente por reparto será asignada al funcionario competente para que realice el trámite respectivo de acuerdo a lo establecido en la Resolución Interna N°. 146 del 24 de marzo del 2022, la Ley 1952 de 2019 modificado por la Ley 2094 del 2021 (código general disciplinario), las normas que lo reglamenten, complementen y/o sustituyan.

La codificación de quejas será: Q - seguido del año y el número de consecutivo (Q-AÑO-0001)

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO – TRÁMITE QUEJAS. Las quejas codificadas serán tramitadas en la etapa preliminar por la Oficina Asesora Jurídica, y en su etapa de juzgamiento por la Secretaría General de la CGB, de conformidad con la Resolución Interna N°. 146 del 24 de marzo del 2022, y de acuerdo a lo regulado por la Ley 1952 de 2019 modificado por la Ley 2094 del 2021 (código general disciplinario), las normas que lo reglamenten, complementen y/o sustituyan.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las quejas relacionadas con la conducta de servidores públicos distintos a los de la Contraloría General de Boyacá y que puedan ser relacionadas con falta de carácter disciplinario, serán remitidas a la Oficina de Control Interno disciplinario de la entidad competente, a la Procuraduría correspondiente o a la autoridad que haya a lugar, en un término de diez (10) días hábiles.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La Oficina Asesora Jurídica para surtir la etapa preliminar, y la Secretaría General para surtir la etapa de juzgamiento, actuarán únicamente en primera instancia de los procesos disciplinarios que conozca la CGB, conforme a la Resolución Interna N°. 146 del 24 de marzo del 2022, y de acuerdo a lo regulado por la Ley 1952 de 2019 modificado por la Ley 2094 del 2021 (código general disciplinario), las normas que lo reglamenten, complementen y/o sustituyan, so pena de incurrir en falta disciplinaria por su omisión.



	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 10 de 11
	Macroproceso	APOYO	Código	GJ-F-RE-01
	Proceso	GESTIÓN JURÍDICA	Versión	01
	Formato	RESOLUCIÓN	Vigencia	23/11/2021

PARÁGRAFO TERCERO: En todo caso la segunda instancia dentro del proceso disciplinario en este ente de control, será ejercida por el Contralor General de Boyacá.

CAPÍTULO IV

DISPOSICIONES COMUNES A LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y QUEJAS

NOTIFICACIONES, ANÓNIMOS Y OTRAS CONSIDERACIONES.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. NOTIFICACIONES: Las decisiones que pongan termino a una actuación administrativa, podrá notificarse de manera personal o electrónica, siempre y cuando el usuario haya proporcionado el correo electrónico para tal efecto, de conformidad con lo establecido en los Artículos 67 a 69 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 2080 del 2021.

Cuando no exista una dirección, teléfono o datos de contacto para que sea notificado o comunicado el denunciante o quejoso se publicará la decisión por el término de cinco (5) días hábiles en la página web y en la cartelera ubicada en la recepción de la CGB.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. ANÓNIMOS: Cuando sea allegado PQRSO por un anónimo, se deberá tener en cuenta que la información corresponda a hechos que ameriten credibilidad para la Contraloría General de Boyacá y que se encuentren soportados en medios probatorios que le permitan a este ente de control iniciar las acciones respectivas de oficio, en cumplimiento de los requisitos del artículo 86 de Ley 1952 de 2019 y 67 de la Ley 1123 de 2007.

En caso tal que la información sea confusa y no sea posible solicitar su aclaración o ampliación, la Secretaría General de la Contraloría, procederá al archivo de la PQRS dejando la constancia de la actuación.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a las quejas sobre los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Resolución, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

En todo caso cuando no se pueda dar cumplimiento a los términos establecidos a efectos de traslado de los requerimientos o de dar una respuesta de fondo, el funcionario una vez tenga conocimiento de dicha circunstancia comunicará al quejoso o peticionario.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. SOCIALIZACIÓN: La presente Resolución será socializada por parte de la Secretaría General de la CGB, a los funcionarios de la Contraloría General de Boyacá.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. ASPECTOS NO PREVISTOS: Los aspectos no contemplados en la presente resolución, que no se encuentren regulados en normas especiales, se regirán por lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 (CPACA), sustituida parcialmente por la Ley 1755 de 2015, modificada por la Ley 2080 de 2021, la Ley 1952 de 2019 modificado por la Ley 2094 del 2021 (código general disciplinario), las normas que lo reglamenten, complementen y/o sustituyan.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 11 de 11
	Macroproceso	APOYO	Código	GJ-F-RE-01
	Proceso	GESTIÓN JURÍDICA	Versión	01
	Formato	RESOLUCIÓN	Vigencia	23/11/2021

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. VIGENCIA, TRANSICIÓN Y DEROGATORIAS: La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición, y deroga en todas sus partes la Resolución interna N°. 862 de 2016, y las demás normas que le sean contrarias.

PARÁGRAFO: Los trámites de PQRSD que fueron radicados con anterioridad a la entrada en vigencia del presente acto administrativo, culminaran bajo las disposiciones de la Resolución interna N°. 862 de 2016.

Dado en Tunja, a los,

JUAN PABLO CAMARGO GÓMEZ
 Contralor General de Boyacá

Elaboró: Laura Marcela Correal Peñaloza
 Secretaria General

Revisó: Cesar David Buitrago Velandia
 Asesor del Despacho de la CGB

Ana Milena Núñez Peralta
 Jefe Oficina Asesora jurídica

Carmen Yaneth Pérez González
 Dirección Operativa de Control Fiscal

Henry Sánchez Martínez
 Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal

Lorena Pinzón Coy
 Dirección Operativa de Obras Civiles y de Costos Medio Ambientales

Diana Constanza Castillo Cardona
 Dirección Operativa de Economía y Finanzas.

Nathalia Andrea Pineda Muñoz
 Dirección Operativa de Jurisdicción Coactiva

Lilia Helena Barreto Naranjo
 Dirección Administrativa

Camilo Andrés delgado Prieto
 Director Técnico de Sistemas

Elizabeth González León
 Subdirección de Bienes y servicios

John Fredy Toledo Pineda
 Subdirección Operativa Financiera Presupuestal y Contable

Aprobó: Olga Isidora Castro Vargas
 Jefe Oficina Asesora Control Interno



