

MANUAL DEL USUARIO
OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CONTRALORA
NANCY LORENA CASTRO SANZ
2013

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
MISIÓN DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA.....	4
VISIÓN DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA	4
OBJETIVO INSTITUCIONAL	4
MARCO LEGAL	5
OBJETIVOS DE LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	7
¿QUÉ ES EL DERECHO DE INFORMACIÓN?	7
¿PARA QUÉ SIRVE?	8
¿QUÉ ES UNA QUEJA?	8
¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?	9
¿QUÉ ES UN RECLAMO?	9
¿QUÉ ES UNA SUGERENCIA?	9
¿QUÉ ES UNA DENUNCIA?	9
¿A QUIÉN DIRIGIRSE O ANTE QUIÉN SE TRAMITA?	10
¿POR QUÉ MEDIOS ME PUEDO QUEJAR?	10
¿QUÉ REQUISITOS DEBE CUMPLIR LA SOLICITUD?	11
¿A QUÉ TENEMOS DERECHO?	11
¿QUÉ ES EL DERECHO DE PETICIÓN?.....	12
¿DÓNDE SE LLEVA LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO?	13

INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene por objetivo desarrollar aspectos que conciernen a la oficina de Participación Ciudadana de la Contraloría Municipal de Armenia, en cuanto a la atención de peticiones, quejas y reclamos que se reciben a diario en respuesta a los procesos de participación ciudadana que lleva a cabo la comunidad.

La participación ciudadana es un concepto relacionado con la democracia participativa. Se trata la integración de la población en general, en los procesos de toma de decisiones, la participación colectiva o individual en política, entendida esta como algo de lo que todos formamos parte.

La Constitución Política de Colombia de 1991 en su preámbulo establece la participación de toda la ciudadanía al indicar que "El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin



de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana", de igual manera en el artículo 270 faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".¹

1 Constitución Política de Colombia

La Contraloría Municipal de Armenia, fomenta la participación ciudadana cuando toma como punto de referencia a la ciudadanía, usuarios de servicios, productores de servicios y demás entes e instituciones, para que se involucren y participen en la escogencia.

MISIÓN DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA

Ejercer el control fiscal de los recursos públicos del Municipio de Armenia, fortaleciendo la cultura del autocontrol con fundamento en valores morales, éticos, cívicos y culturales, contribuyendo con el desarrollo económico, social-cultural, tecnológico y ambiental, con un alto grado de profesionalismo de los funcionarios de nuestra entidad, comprometidos con la responsabilidad social en beneficio de la comunidad.

VISIÓN DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA

Ser reconocida ante la comunidad, como una institución moderna con capacidad de liderazgo en el ejercicio del control fiscal integral, que contribuya al logro de los fines esenciales del Estado.

OBJETIVO INSTITUCIONAL

Planear y coordinar las actividades y los procesos necesarios, con el fin de evaluar la gestión fiscal de las entidades, utilizando los diferentes sistemas de control, en el desarrollo de los principios constitucionales y legales.

MARCO LEGAL

La Constitución Política en sus artículos 103 y 270 consagra lo concerniente al principio de la participación ciudadana, que consiste en vigilar la gestión pública en los diversos niveles administrativos así como sus resultados, y el de conformar asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales con el objeto de llevar a cabo dicho control y vigilancia.

Por ello dentro de los mecanismos de participación ciudadana y en desarrollo de las normas constitucionales,

la Ley 850 de 2003 creó la figura de las veedurías ciudadanas, que son formas democráticas de representación que permiten a los ciudadanos y a diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre el proceso de gestión pública frente a las autoridades administrativas, políticas,



judiciales, electorales y legislativas, La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha dicho: *“Los instrumentos de participación democrática garantizados en la Constitución no se limitan a la organización electoral sino que se extienden a todos los ámbitos de la vida individual, familiar, social y comunitaria”*.

De otro lado, ha sostenido que el derecho de participación ciudadana emana del mandato democrático y participativo como principio fundamental del Estado en la Constitución y por ende, la relación Estado-Ciudadano, encuentra:

“En materia del ejercicio del poder político y social por parte de las personas, la Constitución de 1991 representa la transparencia de extensas facultades a los individuos y grupos sociales. El derecho a la igualdad, la libertad de expresión, el derecho de petición, el derecho de reunión, el derecho de información o el derecho de acceder a los documentos públicos, entre otros, permiten a los ciudadanos una mayor participación en el diseño y funcionamiento de las instituciones públicas. Los mecanismos de protección de los derechos fundamentales por su parte han obrado una redistribución del poder político a favor de toda la población con lo que se consolida y hace realidad la democracia participativa.”

Según el Art. 15 de la C.P. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.

Art. 20 de la C. P. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura

Art. 23 de la C. P. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

OBJETIVOS DE LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Contraloría Municipal de Armenia, como organismo de control, cumple con los fines del Estado consagrados en el artículo 2 de la Constitución Política en especial “facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación...”, pues sus sugerencias, denuncias, quejas y reclamos, así como todas sus solicitudes de información en el área de nuestra competencia, serán bien recibidas en aras de que nuestro Estado Social de Derecho responda a una democracia participativa, y la ciudadanía se anime a coadyuvar en la vigilancia de la gestión fiscal.

La Contraloría Municipal de Armenia, con el ánimo de ser efectiva en el control fiscal y en el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, realiza el presente procedimiento donde se identifican los lineamientos que se tienen en cuenta para la recepción de las denuncias o quejas hasta la culminación de las mismas, dentro de los términos establecidos, para dar solución de fondo a los diferentes requerimientos realizados por la ciudadanía.

¿QUÉ ES EL DERECHO DE INFORMACIÓN?

El derecho de información es el principal derecho de la ciudadanía activa, el cual permite garantizar la participación de los ciudadanos en la actividad administrativa. El derecho a la información es activo,



pasivo y neutro. Es activo cuando estamos en el deber de informar, es pasivo cuando podemos solicitar información para que se nos sea entregada y es

neutro cuando como ciudadanos tenemos el derecho a conocer qué existe sobre nosotros en las bases de datos de información, tanto públicas como privadas.



¿PARA QUÉ SIRVE?

Es el derecho que nos permite conocer, en general, la actividad y las acciones emprendidas por la administración, el estado actual de la gestión y los procedimientos atinentes a recibir noticias, aviso, explicaciones y aclaraciones.

Igualmente el que se comunique por parte de la administración el inicio del trámite o procedimiento y eventualmente los motivos por los cuales no se acoge por parte de la administración la solicitud, reclamo o queja.

¿QUÉ ES UNA QUEJA?



Es la 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 en desarrollo de sus funciones.

¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?

- ✓ Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta solución (Ley 1437 de 2011, artículo 13).

¿QUÉ ES UN RECLAMO?

- ✓ Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.



¿QUÉ ES UNA SUGERENCIA?

- ✓ Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

¿QUÉ ES UNA DENUNCIA?

- ✓ Es la puesta en conocimiento en ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

¿A QUIÉN DIRIGIRSE O ANTE QUIÉN SE TRAMITA?

La Secretaria de la Contraloría Municipal de Armenia, radicará las Peticiones quejas o reclamos formuladas mediante escrito por la persona interesada; dejando la evidencia de recibido y remite del documento, los cuales serán trasladadas al Director de Vigilancia Fiscal y Control de Resultados a través de la Oficina de Participación Ciudadana para el trámite de rigor. Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las Dependencias de Correspondencia o quien haga sus veces.



Cuando sea el caso, si el denunciante o quejoso está presente y es pertinente, lo contacta directamente con el profesional de Participación Ciudadana para que lo atienda, asesore y le de acompañamiento respecto al tema requerido.

¿POR QUÉ MEDIOS ME PUEDO QUEJAR?

Las Peticiones, Quejas y Reclamos son recibidos en físico, vía telefónica y vía e-mail.

¿QUÉ REQUISITOS DEBE CUMPLIR LA SOLICITUD?

Para orientar la comunicación, con la cual se da inicio al trámite, el ciudadano interesado debe estar en condiciones de conocer:

- ✓ El ente competente;
- ✓ El objeto del trámite, es decir, lo que se está solicitando;
- ✓ La oficina a la cual está confiada la función y la persona o servidor responsable del trámite;
- ✓ El término fijado para la conclusión del trámite o procedimiento, es decir, el tiempo dentro del cual la administración debe decidir;
- ✓ La acción de tipo administrativo o jurisdiccional que el interesado puede interponer contra la administración;
- ✓ Y, la oficina correspondiente.

¿A QUÉ TENEMOS DERECHO?



El acceso a la información supone para el ciudadano los siguientes derechos:

- ✓ Conocer la persona o dependencia encargada o responsable del procedimiento o trámite.

- ✓ La conclusión del procedimiento en tiempos ciertos.
- ✓ La posibilidad de intervenir en el trámite o procedimiento.
- ✓ El acceder a los actos del procedimiento.
- ✓ Presentar escritos y documentos.
- ✓ Estipular acuerdos con la administración.
- ✓ La comunicación de la decisión.
- ✓ Una decisión motivada.
- ✓ Conocer los criterios y modalidades de concesión de ventajas económicas de parte de personas y entes públicos y privados y
- ✓ Recibir una comunicación clara y en lenguaje simple.

¿QUÉ ES EL DERECHO DE PETICIÓN?

El derecho de petición, entendido desde el concepto constitucional del derecho fundamental, es el que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o ante los particulares que ejerzan funciones públicas y a obtener la resolución o respuesta, dentro del término legal. La petición puede hacerse por motivos de interés general o por motivos de interés particular.

Es innegable la pertinencia del derecho de petición en interés general respecto a los mecanismos de participación ciudadana. No se puede desconocer la enorme importancia que dentro del tema de convivencia, reviste para el ciudadano el ejercicio del derecho de petición, así se trate de resolver un asunto de interés particular.

¿DÓNDE SE LLEVA LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO?

La ciudadanía puede realizar sus PQR en la Contraloría Municipal de Armenia en la Calle 23 # 12-59 Edificio Camacol Piso 6, vía telefónica al número 7414985, vía E-mail al correo electrónico participacionciudadana@contraloriarmenia.gov.co

Horarios de atención: Lunes a Viernes: 7:30 a.m. – 12:00 p.m. / 1:30 p.m. – 5:00 p.m.