

**RESOLUCIÓN ORGÁNICA No. 008 DE 2019**  
**(20 de agosto de 2019)**

**“Por la cual se unifica la reglamentación sobre la atención de derechos de petición y la promoción del control social por parte de Auditoría General de la República”**

**EL AUDITOR GENERAL DE LA REPÚBLICA**

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en los numerales 1, 13, 14 y 16 del artículo 17 del Decreto-Ley 272 de 2000.

**CONSIDERANDO:**

Que la Auditoría General de la República -en adelante AGR- coadyuva a la transformación, depuración y modernización de los órganos instituidos para el control fiscal, mediante la promoción de los principios, finalidades y cometidos de la función administrativa consagrados en la Constitución Política, el fomento de la cultura del autocontrol y el estímulo de la participación ciudadana en la lucha para erradicar la corrupción.

Que el Auditor General de la República, en cumplimiento de su función constitucional y legal, tiene las atribuciones para determinar las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos para el cabal cumplimiento de la vigilancia de la gestión fiscal que se le ha encomendado y para el adecuado funcionamiento administrativo de la AGR, con base en su autonomía administrativa, jurídica, contractual y presupuestal.

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, desarrollados por la Ley 1437 de 2011 -CPACA-, (modificada por la Ley 1755 de 2015) y la Ley 1757 de 2015 consagran el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo en los casos que establezca la ley.

Que la Constitución Política en el artículo 209 y el CPACA en su artículo 3 determinan los principios que todas las autoridades deberán interpretar y aplicar en sus actuaciones y procedimientos administrativos.

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2 y 22 del CPACA, la AGR debe reglamentar el trámite interno 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 el numeral 20 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 consagra como deberes de los servidores públicos, entre otros, dictar los reglamentos internos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el numeral 13 del artículo 17 del Decreto-Ley 272 de 2000, establece entre otras, la función de *“Adoptar las políticas, planes, programas y estrategias necesarias para el*



*adecuado manejo administrativo y financiero de la Auditoría General de la República, en desarrollo de su autonomía."*

Que al Auditor General de la República le corresponde, de conformidad con el numeral 14 del artículo 17 del Decreto - Ley 272 de 2000: *"Asignar a las distintas dependencias y funcionarios de la AGR las competencias y tareas necesarias para el cabal cumplimiento de las funciones constitucionales y legales, para lo cual podrá conformar equipos de trabajo y dictar los reglamentos internos que se requieran, así como delegar y desconcentrar las funciones a que hubiere lugar con sujeción a las disposiciones constitucionales y legales vigentes."*

Que el numeral 16 del artículo 17 del Decreto 272 de 2000, señala que el Auditor General tendrá la facultad de *"(...) distribuir los cargos de la planta global, conformar los grupos internos de trabajo, consejos y comités asesores que sean necesarios para el cumplimiento eficiente y eficaz de las competencias y responsabilidades de la entidad, asignándoles las tareas a ejecutar."*

Que de conformidad con el numeral 7 del artículo 23 de la precitada norma, es función de la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal *"planear y organizar los sistemas, métodos y procedimientos que permitan impartir la orientación necesaria a la ciudadanía, de forma tal que se logren canalizar sus inquietudes, recomendaciones y reclamos en relación con el ejercicio de las funciones encomendadas a la Auditoría y a los entes sujetos a su vigilancia, y darles de manera oportuna el trámite interno que corresponda, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política"*.

Que según el numeral 6 del artículo 32 ibídem, dentro de las funciones de las Gerencias Seccionales está la de atender los requerimientos que formule la ciudadanía en su jurisdicción y darle el trámite correspondiente, de conformidad con las políticas y directrices adoptadas por la AGR.

Que mediante la Ley 1712 de 2014 -Ley de Transparencia-, reglamentada parcialmente por el Decreto 103 de 2015, se reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información, bajo el presupuesto de que en ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. También determinó que el acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente y que las excepciones serán limitadas, proporcionales, estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática.

Que la Ley 1755 de 2015 sustituyó el Título II del CPACA y reguló el Derecho Fundamental de Petición, en desarrollo del artículo 23 constitucional.

Que de otra parte, mediante la Ley 1757 de 2015 se establecieron mecanismos para promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a la participación



democrática, en los ámbitos de la vida política, administrativa, económica, social y cultural.

Que la Ley 1437 de 2011, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1757 de 2015 señalan el deber de las entidades públicas de actualizar y ajustar a la normatividad relacionada, el trámite interno de las distintas modalidades del derecho de petición, así como el acceso, promoción y participación ciudadana.

Que el Decreto-Ley 019 de 2012 reconoce el derecho que tienen los niños, niñas y adolescentes para presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Que el Decreto-Ley 019 de 2012 ordena la atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Que uno de los componentes establecidos para la elaboración del Plan Anticorrupción consiste en mejorar la atención al ciudadano y por lo tanto, es necesario integrar en un solo marco general, los mecanismos legales que garanticen el mejor trato y la mayor eficiencia en el cumplimiento de este deber.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- ha establecido como estrategias de relacionamiento con el ciudadano la eliminación de barreras físicas, verbales y actitudinales, la prestación de servicios con enfoque diferencial, atención preferencial y prioritaria, gratuidad en el acceso a la información pública y derecho a la participación en la gestión.

Que con fundamento en las atribuciones conferidas al Auditor General de la República, se expidió Resolución Orgánica No. 001 de 2004, mediante la cual se creó el Grupo de Atención Ciudadana como grupo interno de trabajo, encargado de coordinar en forma ágil y oportuna la atención de las quejas y reclamos, bajo la dirección del Auditor Delegado y además se reglamentó el trámite del Derecho de Petición al interior de la AGR.

Que mediante Resolución Orgánica No. 005 de 2012 derogatoria de la Resolución Orgánica No. 001 de 2004 nuevamente se reglamentó al interior de la entidad el trámite interno de las distintas modalidades del derecho de petición presentadas ante la AGR y el Grupo de Atención Ciudadana.

Que mediante Resolución Orgánica No. 007 de 2014, se modificó la Resolución Orgánica No. 005 de 2012, en sus artículos 2 y 29, en lo relacionado con los derechos de petición que atiende la AGR y con la competencia para atender denuncias y quejas.

Que mediante Resolución Orgánica No. 006 de 2016, se derogaron las resoluciones orgánicas 005 de 2012 y 007 de 2014, modificándose la reglamentación sobre el trámite interno de las distintas modalidades del derecho de petición presentadas ante



*Handwritten signature*

la AGR y creándose el Grupo de Promoción para la Participación y Atención Ciudadana.

Que en la actualidad, la AGR cuenta con el Sistema Integral de Auditoría, módulo Atención Ciudadana "SIA-ATC – peticiones, quejas y reclamos", que ha sido desarrollado con el fin de proveer una herramienta informática vía web, que permite gestionar y controlar los derechos de petición presentados ante la entidad.

Que en el Sistema de Gestión de Calidad de la AGR, el proceso misional de Participación Ciudadana está conformado por dos procedimientos, uno para fomentar la Participación Ciudadana (PC.210.P01.P); y otro para atender los derechos de petición que se presenten ante la entidad (PC.210.P02.P). Que así mismo, el proceso de Gestión Jurídica tiene a su cargo el procedimiento para atender derechos de petición y elaborar conceptos (GJ.110.P5).

Que como consecuencia de todo lo anterior, se requiere actualizar y armonizar la reglamentación interna relacionada con la atención de las distintas modalidades del derecho de petición con la normatividad vigente, incluyendo los protocolos de atención a ciudadanos y estableciendo la promoción del control social.

Que en mérito de lo expuesto y en aras de racionalizar normativamente, mediante el presente acto administrativo se pretende unificar la regulación relacionada con el trámite de atención a los derechos de petición al interior de la entidad y la promoción del control social, por lo que en uso de las facultades constitucionales y legales otorgadas,

**RESUELVE:**

**TÍTULO I  
PRINCIPIOS**

**ARTÍCULO 1 – PRINCIPIOS.** La Auditoría General de la República atenderá a los ciudadanos y a las autoridades colombianas teniendo en cuenta lo siguiente<sup>1</sup>:

1. El derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, o personas jurídicas.
2. El derecho de petición es determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.
3. El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la

<sup>1</sup> Principios señalados en: Sentencias C-818/11, C-274/13, C-951/14, C-150/15 C-405/16, C-007/17, Concepto OF18-0003930-DJU-1500 /2018 del Ministerio de Justicia y del Derecho, y Ley 1712 de 2014.



Auditoría General de la República si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido. En este sentido, las respuestas de fondo que profiera la entidad deben ser:

- Oportunas.
  - Completas, claras, precisas y congruentes con lo solicitado.
  - Ser puestas en conocimiento de los peticionarios.
4. El derecho a acceder a la información pública garantiza la transparencia de la gestión pública y, por lo tanto, se constituye en un mecanismo de control ciudadano.
  5. En la interpretación de textos normativos relativos a derechos fundamentales, se impondrá aquella interpretación que sea más favorable a las personas y a sus derechos (Principio Pro Homine).
  6. Todo acto de ocultamiento, destrucción o alteración deliberada total o parcial de información pública, será sancionado en los términos del artículo 292 del Código Penal.

## TÍTULO II DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA AGR

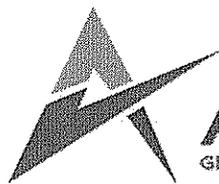
**ARTÍCULO 2 - OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA AGR.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, en forma escrita o verbal ante la AGR, en los términos señalados en el CPACA y la presente Resolución, por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta pronta, completa y de fondo sobre cualquier solicitud.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la AGR implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y solicitar copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** En consideración a lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, los derechos de petición verbales presentados en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, serán grabados en cualquier medio





tecnológico o electrónico que posibilite su posterior traducción y la Dirección de Talento Humano dejará constancia escrita de la inexistencia de intérpretes o traductores en la planta de personal para solicitar la colaboración del Ministerio de Cultura en la gestión de traducción.

**ARTÍCULO 3 - TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. 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 AGR 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.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la AGR en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. En lo relacionado con la atención de denuncias en el control fiscal, se deberá observar lo dispuesto en el artículo 26 de la presente Resolución.
4. La solicitud de informes efectuada por Senadores y Representantes en ejercicio del control que corresponde al Congreso, de conformidad con el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, deberá ser atendida en los cinco (5) días siguientes a su recepción en la entidad.
5. De conformidad con el artículo 15 de la Ley 24 de 1992, las solicitudes de información efectuadas por la Defensoría del Pueblo, para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor, deberán ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recibo en la AGR.
6. Si se trata de quejas de carácter disciplinario en contra de funcionarios de la AGR, la Oficina Jurídica, que coordina al Grupo de Control Interno Disciplinario, informará al quejoso, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al ingreso de la queja en la AGR, el trámite especial dispuesto por la normatividad disciplinaria aplicable en estos casos, archivará la petición en el SIA-ATC y continuará el asunto de acuerdo con lo señalado anteriormente.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Exceptuando lo previsto en el numeral 3 del presente artículo y en el artículo 26 de la presente Resolución, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos antes señalados, la AGR debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término, expresando los motivos



de la demora e indicando a la vez el plazo razonable en que resolverá o dará respuesta de fondo al asunto planteado. De acuerdo con el concepto 110.035.2019 del 18 de julio de 2019, proferido por la Oficina Jurídica de la AGR, la prorroga tendrá como máximo un término igual al inicialmente previsto.

**ARTÍCULO 4 - PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, las peticiones se presentarán de manera verbal o escrita y los peticionarios podrán enviarlas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. En el caso de las peticiones verbales se dejará constancia de su presentación y la AGR dará respuesta oficial por escrito. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales del CPACA.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la AGR deberá indicar al peticionario los que faltan.

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.

La AGR podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización la AGR quede relevada del deber de resolver todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

**PARÁGRAFO 1.** Si el derecho de petición es enviado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, este tendrá como fecha de radicación la del día hábil de recibido en la entidad y se incluirán los documentos enviados con él. Cuando el derecho de petición sea enviado en día no hábil o después de terminada la jornada laboral, se entenderá recibido el siguiente día hábil.

**PARÁGRAFO 2.** La AGR no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

**PARÁGRAFO 3.** Cuando el derecho de petición sea verbal se presentará, en el nivel central, ante el Grupo de Participación Ciudadana y en el nivel desconcentrado ante cualquier funcionario de la Gerencia Seccional correspondiente.



**PARÁGRAFO 4.** Los peticionarios podrán presentar sus derechos de petición y consultar el estado y las actuaciones llevadas a cabo para atenderlos, a través del Sistema Integral de Auditoría - módulo Atención Ciudadana "SIA-ATC – peticiones, quejas y reclamos", que para el efecto se encuentra disponible en la página web [www.auditoria.gov.co](http://www.auditoria.gov.co)

**ARTÍCULO 5 - CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá contener, por lo menos:

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. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desea presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**PARÁGRAFO 1.** La AGR tiene la obligación de examinar integralmente la petición 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 se encuentren dentro de sus archivos.

**PARÁGRAFO 2.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**ARTÍCULO 6 - PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, en virtud del principio de eficacia, cuando la AGR constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el



requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la AGR decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente y contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**ARTÍCULO 7 - DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo, la AGR podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

**ARTÍCULO 8 - PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la AGR podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**ARTÍCULO 9 - ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto-Ley 019 de 2016 y en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, la AGR dará atención prioritaria y preferente a los siguientes derechos de petición:

1. Las solicitudes de reconocimiento de derechos fundamentales que deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, el cual deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
2. Los presentados por periodistas para el ejercicio de su actividad.
3. Los presentados por infantes, adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.



Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la AGR adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse al derecho de petición.

**ARTÍCULO 10 - FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, si la AGR no es la competente para atender de fondo un derecho de petición, lo remitirá al competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recibo y de ello informará al interesado adjuntando copia del oficio remitario; en caso de no existir autoridad competente así se lo comunicará.

Para el caso de los derechos de petición presentados de manera verbal, se le informará al peticionario de manera inmediata quien es la autoridad competente para atenderlo y se brindarán las orientaciones que se requieran para que acuda ante ella. Si el peticionario insiste en presentar el derecho de petición ante la AGR, en el formato respectivo se dejará constancia de las orientaciones ofrecidas y se procederá con la radicación y el registro para darle al peticionario respuesta oficial.

**ARTÍCULO 11 - ÚNICA RESPUESTA.** De conformidad con lo dispuesto en el segundo inciso del artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la AGR podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

### TÍTULO III DISPOSICIONES ESPECIALES ASOCIADAS A DERECHOS DE PETICIÓN

**ARTÍCULO 12 - INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley y en el Índice de Información Clasificada y Reservada de la AGR.

**ARTÍCULO 13 - RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**ARTÍCULO 14 – INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la AGR, corresponderá a la autoridad jurisdiccional competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26 del CPACA, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

**ARTÍCULO 15 - INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, el carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

**ARTÍCULO 16- REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.** Para este caso se tendrá en cuenta lo dispuesto por la AGR mediante Resolución Reglamentaria 10 de 2017, o por la que la modifique o sustituya.

**ARTÍCULO 17 - PETICIONES ENTRE AUTORIDADES.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a la AGR, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 3 de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 18 - FALTA DISCIPLINARIA.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el CPACA, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**ARTÍCULO 19 - RESPONSABLES.** Son responsables de atender los derechos de petición en la AGR, los Directores, Gerentes y Jefes de todas las dependencias de la entidad, de acuerdo con sus funciones y competencias. También serán responsables los funcionarios encargados de su trámite.

**ARTÍCULO 20 - INFORMACIÓN QUE REPOSA EN LA AUDITORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.** Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que la AGR tenga sobre ella y que reposa en sus archivos oficiales.

**ARTÍCULO 21 - CERTIFICACIONES.** Las certificaciones sobre la información que reposa en la entidad serán expedidas a quien las solicite, por parte de los funcionarios



de la AGR, que por funciones y competencia deban hacerlo y en los términos previstos en el numeral 1 del artículo 3 de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 22 - CONSULTAS.** La AGR atenderá y resolverá en el marco de sus competencias y dentro del término establecido en el numeral 2 del artículo 3 de la presente Resolución, exclusivamente a través de su Oficina Jurídica, las consultas que le sean presentadas, y en virtud del numeral 3 del artículo 18 del Decreto 272 de 2000, las que le sean solicitadas por el Auditor General o las requeridas por las demás dependencias de la AGR. Así mismo se tendrá en cuenta lo dispuesto en el procedimiento GJ.110.P05.P del SGC.

**ARTÍCULO 23 - ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Oficina Jurídica de la AGR como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**ARTÍCULO 24 - QUEJAS Y RECLAMOS.** Los presentados contra funcionarios públicos de la AGR serán trasladados al Coordinador del Grupo de Control Interno Disciplinario de la entidad y serán tramitados en el término que refiere el numeral 6 del artículo 3 de la presente Resolución y resueltos de conformidad con la Ley y el procedimiento establecido para el efecto.

**ARTÍCULO 25 - DENUNCIAS EN EL CONTROL FISCAL.** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1757 de 2015, la denuncia en el control fiscal está conformada 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.

En el caso de denuncias o quejas anónimas se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley 962 de 2005.

En aquellos casos en los cuales el peticionario solicite expresamente la preservación de su identidad, la AGR garantizará el cumplimiento de esta solicitud.

**ARTÍCULO 26 - INTEGRACIÓN DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON EL PROCESO AUDITOR.** Cuando se reciba en la AGR una denuncia en el control fiscal, la evaluación y determinación de competencias se llevará a cabo dentro de los (5) cinco días siguientes a su recibo en la entidad. Las actividades relacionadas con la atención inicial, el recaudo de pruebas y el traslado al proceso auditor se adelantarán dentro de los quince (15) días siguientes a su recibo en la entidad y la respuesta de fondo la proferirá el proceso auditor en un plazo improrrogable de (6) seis meses, contados a partir del traslado señalado anteriormente, todo de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 y el concepto 110.035.2019 del 18 de julio de 2019, proferido por la Oficina Jurídica de la AGR.

## TITULO IV CONTROL SOCIAL Y GRUPO DE PROMOCIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

**ARTÍCULO 27 - GRUPO DE PROMOCIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA.** Créase el Grupo de Promoción y Atención Ciudadana, adscrito a la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, el cual tiene a su cargo el cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. En colaboración con las Gerencias Seccionales, fomentar el control social en los municipios y departamentos en los cuales la AGR hace presencia en el nivel desconcentrado.
2. Facilitar la administración y coordinación del proceso de participación ciudadana de la AGR.

**ARTÍCULO 28 - INTEGRANTES.** El Grupo de Promoción y Atención Ciudadana estará conformado, mínimo por: un Asesor del Despacho, designado por el Auditor General, quien ejercerá las funciones de coordinación del Grupo; dos funcionarios del nivel profesional y uno del nivel asistencial, designados por el Auditor Delegado para la Vigilancia de la Gestión Fiscal.

**ARTÍCULO 29 - FUNCIONES.** Son funciones del Grupo de Promoción y Atención Ciudadana:

### En materia de promoción para el control social:

1. Diseñar para aprobación de la Alta Dirección el Plan de Promoción para la Participación Ciudadana, destinado a garantizar el fortalecimiento del control social a la gestión fiscal e identificar los mecanismos institucionales, metodológicos y técnicos que la garanticen<sup>2</sup>.
2. Coordinar, acompañar y hacer seguimiento al Plan para la Promoción de la Participación Ciudadana, tanto en el nivel central como en las Gerencias, de conformidad con lo planeado, los recursos asignados y las responsabilidades.
3. Brindar, en coordinación con el *Grupo Interno de Trabajo y Comité Académico para la Capacitación y Formación de los Funcionarios del Control Fiscal y de la Ciudadanía en Control Social*<sup>3</sup>, la capacitación en temas relacionados con el proceso de participación ciudadana, control social y control fiscal, previa revisión y aprobación del Auditor Delegado para la Vigilancia de la Gestión Fiscal.
4. Fomentar la suscripción de convenios con instituciones de educación superior que permitan avanzar con la comunidad estudiantil en el proceso de

<sup>2</sup> Ley 1757 de 2015 artículo 104.

<sup>3</sup> Resolución Orgánica No. 13 de 21 de agosto de 2014.



construcción de la cultura participativa en los asuntos públicos, la democracia participativa y el fortalecimiento de la relación entre el control social y el fiscal.

5. Fomentar la materialización de alianzas estratégicas interinstitucionales dirigidas a incrementar los espacios para la participación ciudadana y su continua cualificación.
6. Por solicitud de los interesados, brindar capacitaciones, conferencias o talleres sobre participación ciudadana y control fiscal.
7. Apoyar las rendiciones de cuenta de la entidad.<sup>4</sup>
8. Mantener actualizada la información del proceso de participación ciudadana y publicarla en la página web de la entidad para consulta de la ciudadanía y otras entidades del Estado.

**En materia de atención ciudadana:**

1. Participar en la elaboración anual del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano<sup>5</sup>.
2. Registrar los derechos de petición recibidos en el nivel central de la entidad y atender de fondo los que sean de su competencia o trasladarlos a las dependencias o entidades competentes.
3. Monitorear la gestión que adelanten las dependencias de la entidad para atender los derechos de petición que le sean asignados por razones de competencia.
4. Brindar atención personal y telefónica en el nivel central de la entidad, de manera continua durante la jornada laboral establecida para la entidad, ofreciendo a los ciudadanos un trato respetuoso, considerado, diligente y equitativo, de acuerdo con la Carta de Trato Digno al Usuario de la Auditoría General de la República.
5. Administrar y monitorear el Sistema Integral de Auditoría módulo Atención Ciudadana "SIA-ATC – peticiones, quejas y reclamos", llevando un registro de las presentadas por la ciudadanía ante la AGR, con los datos del interesado, fecha y lugar de presentación, dependencia a la que se asignó su trámite y respuesta, trámite surtido, fecha de decisión y fecha de comunicación o notificación.
6. Proyectar los actos administrativos, directrices o memorandos de competencia del Auditor General de la República o del Auditor Delegado para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, en temas relacionados con acceso a la información, protección

<sup>4</sup> Ley 1757 de 2015 artículos 48, 49, 50, 52, 53 y 56.

<sup>5</sup> Ley 1474 de 2011 Artículo 73.



- del derecho de la participación ciudadana y trámite interno de derechos de petición.
7. Elaborar para la firma del Auditor Delegado para la Vigilancia de la Gestión Fiscal o del Auditor General de la República los informes de ley que sobre el desempeño de las funciones del Grupo de Participación Ciudadana debe presentar la entidad y los demás que soliciten la Oficina de Control Interno y la Alta Dirección.
  8. Gestionar lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Participación Ciudadana, y proponer las mejoras que se requieran para la aprobación del Auditor(a) Delegado(a) para la Vigilancia de la Gestión Fiscal como líder del proceso.
  9. Monitorear que el Sistema Integral de Auditoría módulo Atención Ciudadana "SIA-ATC – peticiones, quejas y reclamos", sea de fácil acceso y permanezca habilitado.
  10. Proyectar para la aprobación del Auditor(a) Delegado(a) los protocolos para la atención de ciudadanos, así como, garantizar su permanente revisión, ajuste y actualización.
  11. Las demás funciones que le asigne el Auditor General de la República relacionadas con el cumplimiento de la misión y la atención de las distintas modalidades del derecho de petición.

## TITULO V PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS.

**ARTÍCULO 30 - ADOPCIÓN.** En la AGR se establecerán protocolos de atención a ciudadanos que deberán ser aplicados por todos los funcionarios y contratistas de la entidad.

Corresponde a la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal su elaboración, ajuste, actualización, divulgación e inclusión en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

**ARTÍCULO 31 – DEFINICIÓN.** Se entiende por protocolos de atención a ciudadanos, el conjunto de conductas, acciones y técnicas adecuadas para mejorar la interacción y comunicación con los ciudadanos.

**ARTÍCULO 32 - ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS.** La elaboración técnica de los protocolos estará a cargo del Grupo de Promoción y Atención Ciudadana de la AGR, bajo la supervisión de la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal.

**ARTÍCULO 33 – AJUSTE Y ACTUALIZACIÓN.** La revisión técnica que implique ajustes, modificaciones y actualización de los protocolos se realizará por parte del



Grupo de Promoción y Atención Ciudadana.

**ARTÍCULO 34 – INCLUSIÓN EN EL SGC.** Los protocolos se incorporarán al SGC como anexos del procedimiento para la atención de derechos de petición. Cualquier ajuste o modificación, por tratarse de un documento del SGC, deberá ser analizado por el Equipo Técnico MECI Calidad.

**ARTÍCULO 35 – DIVULGACIÓN.** Los protocolos serán divulgados a través de los mecanismos institucionales de comunicación interna y externa de la AGR.

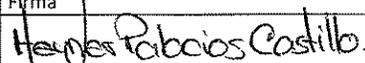
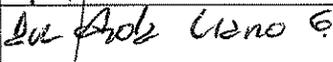
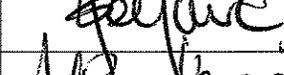
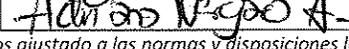
**ARTÍCULO 36 – LEGISLACIÓN APLICABLE.** Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones generales contenidas en la Ley 1437 de 2011, en las Leyes Estatutarias 1755 y 1757 de 2015, así como en las demás que las modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 37 – DE LA VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** - La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga al interior de la AGR las Resoluciones que le sean contrarias, particularmente la Resolución Orgánica Número 006 de 2016.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los veinte (20) días del mes de agosto de dos mil diecinueve (2019)

**CARLOS HERNÁN RODRÍGUEZ BECERRA**  
Auditor General de la República

	Nombre y Apellido	Firma	Fecha
Proyectado por:	Edinson Heyner Palacios Castillo - P.E 04. Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal.		20/08/2019
	Luz Aida Llano - P.E.03. Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal.		
Revisado por:	Ana Milena Doneys Trujillo - P.E.03. Oficina Jurídica		20/08/2019
	Carlos Oscar Vergara Rodríguez - Director Oficina Jurídica		
Aprobado por:	Adriana Carolina Vergara Ávila - Auditora Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal		20/08/2019

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.