

**Memorias del programa
de capacitación en
participación ciudadana
y control social:
En la garantía de derechos
y en la contratación estatal**



2011



CONFEDERACIÓN
COLOMBIANA DE
CONSUMIDORES



Memorias del programa de capacitación en participación ciudadana y control social: En la garantía de derechos y en la contratación estatal



ALEJANDRO ORDÓÑEZ MALDONADO

Procurador General de la Nación

MARTHA ISABEL CASTAÑEDA CURVELO

Viceprocuradora General de la Nación

JOSÉ PABLO SANTAMARÍA PATIÑO

Secretario General

MARIA EUGENIA CARREÑO GÓMEZ

Procuradora Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública

PROGRAMA DE APOYO AL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Memorias del programa de capacitación en participación ciudadana y control social: En la garantía de derechos y en la contratación estatal

Entidades que participaron en el Programa

**Procuraduría General de la Nación
Defensoría del Pueblo
Superintendencia de Industria y Comercio
Confederación Colombiana de Consumidores**

Elaborado y Compilado por

**Ariel Armel Arenas
Juan Camilo Revelo
Diana Marcela Bravo Aguilera
María Lorena Cuellar Cruz
Adolfo León Varela
Leonardo Bahos Rodríguez**

ISBN

Diseño y diagramación Sonia Barinas

Impreso en Pro-offset Editorial S.A.

Presentación

La Procuraduría General de la Nación –PGN- en ejercicio de su labor preventiva y de control de gestión, formuló junto con el Instituto de Estudios del Ministerio Público, el programa de Capacitación en Participación Ciudadana y Control: En la Garantía de Derechos y en la Contratación Estatal, cuyo propósito es capacitar a la ciudadanía y a los servidores públicos en los municipios seleccionados y generar un impacto significativo en el ejercicio de la participación y control social a la gestión pública, a partir de la información relacionada con temas de importancia en la administración pública, tales como los mecanismos de protección de derechos, derechos del consumidor, servicios públicos y contratación estatal.

Es por ello que la PGN, la Confederación Colombiana de Consumidores y la Superintendencia de Industria y Comercio aunaron esfuerzos a través de la suscripción de un convenio interinstitucional para promover y divulgar las normas de protección al consumidor a nivel municipal y vigilar la gestión de las autoridades municipales en su cumplimiento. Mediante este convenio, las entidades participantes buscan instar a los alcaldes y personeros municipales al cumplimiento de sus funciones frente a la normatividad vigente en materia de protección al consumidor, así como promover la capacitación de estas autoridades y de los integrantes de las ligas o asociaciones de consumidores y veedurías ciudadanas en este tema.

Así mismo, en desarrollo de la Ley 850 de 2003, la PGN y la Defensoría del Pueblo como miembros partícipes de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas, tienen como propósito brindar las orientaciones y lineamientos necesarios para el fortalecimiento de la Participación Ciudadana y el ejercicio de Control Social a la Gestión Pública, como un derecho fundamental que se debe garantizar en un estado social de derecho como el nuestro.

Por otra parte, reconociendo la importancia del proceso de contratación en la administración pública, se dan a conocer los lineamientos y aspectos importantes a tener en cuenta en las diferentes etapas de la contratación pública, buscando no solo facilitar el trabajo de los ordenadores de gasto de las entidades públicas o de las áreas que participan en el proceso de contratación, además, de evitar prácticas indebidas y el fracaso en la ejecución de los contratos estatales.

En este contexto, la sinergia que se desarrolla entre las mencionadas entidades, resulta de gran valor para la gestión preventiva de la función pública. Los conocimientos y las experiencias que hoy se materializan a través del presente documento deben contribuir al mejor desempeño de los servidores públicos y de los ciudadanos de nuestro país.

Módulo I

Participación ciudadana y control social A la gestión pública



Por: **Diana Marcela Bravo Aguilera**

Asesora Procuraduría Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública.

Objetivo

Generar un espacio de reflexión destinado a fortalecer la participación ciudadana y el ejercicio del control social a la gestión pública a partir del conocimiento de los derechos y deberes que poseen las diferentes instancias de participación, en especial las veedurías ciudadanas, figura esta creada para ejercer un papel activo a los ciudadanos en los asuntos públicos, evaluando y retroalimentando la gestión pública para orientar sus propósitos hacia los fines sociales del Estado. Así mismo, en las actuales circunstancias se exige que la administración pública, en lo nacional, en lo territorial, se encuentre "habilitada" para proporcionar servicios de calidad, teniendo en cuenta sus deberes y responsabilidades con el apoyo al control social.

Introducción

La participación ciudadana en el control de la gestión pública es uno de los componentes de modernización y fortalecimiento de la capacidad institucional del sector público, impulsados desde la Constitución Política, los desarrollos legislativos y las políticas del Estado.

Existen diversas disposiciones amparadas en el principio Constitucional de configuración del Estado como una democracia participativa, que respaldan la necesidad de introducir mecanismos de participación ciudadana en los diferentes momentos de la gestión pública desde su planeación y ejecución como en su evaluación y control.

Las entidades públicas son responsables de promover una ciudadanía activa y facilitar el ejercicio a la participación ciudadana; de garantizar que en la toma de decisiones se de el reconocimiento y respeto al derecho libre a la información y a la comunicación, a la participación en las decisiones de la administración y al acceso a la documentación pública.

Amplia normatividad como la Ley estatutaria 134 de 1994 sobre los mecanismos de participación ciudadana, la Ley 136 de 1994 de régimen municipal, el documento Conpes de 2779 de 1995 para la promoción de la participación de la sociedad civil, la Ley 489 de 1998, Estatuto básico de la administración pública y la Ley 850 de 2003 reglamentaria de las veedurías ciudadanas entre otras, han dotado a la sociedad de herramientas para el ejercicio del control social a la gestión pública.

Por su parte, la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas, según lo dispuesto en la Ley 850 de 2003, artículo 22 es responsable de brindar el apoyo requerido por las veedurías ciudadanas y sus redes para facilitar su labor en el ejercicio del control social a la gestión pública.

Por último, a participación ciudadana y el control social a la gestión pública, se convierten en mecanismos de vital importancia para la transparencia y efectividad en la administración pública, por ello, la Procuraduría General de la Nación como garante de los derechos y comprometida con la promoción y apoyo del control social a la gestión pública desde la órbita preventiva, presenta este módulo en tres (3) aspectos a saber: i) La participación ciudadana como un fin, derecho y deber, ii) Concepto y demás aspectos del control social a la gestión pública y por último iii) una descripción de la conformación y otros puntos de las veedurías ciudadanas.

¿Qué es la participación ciudadana?



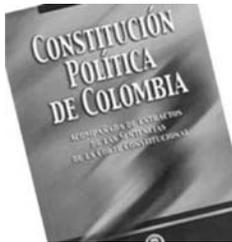
Es la forma en que los diferentes actores (sociales, económicos, políticos), en función de intereses, necesidades y motivaciones, intervienen en el ámbito público, con el fin de obtener bienes y servicios públicos o de incidir en la definición de los asuntos de éstos y así mantener, reformar o transformar su propio entorno.

¿Cuál es el contenido y alcance del derecho a la participación y las obligaciones del estado?

El derecho de participación ciudadana está consagrado en la Constitución Política, la jurisprudencia y tratados internacionales como se muestra a continuación:

- Las normas constitucionales y legales.
- La jurisprudencia de la Corte Constitucional.
- Tratados Internacionales

En Constitución Política de Colombia



- La participación se ha consagrado como un principio de una función tripartita, es decir cumple la función de **derecho**, por ser la participación un derecho fundamental que debe garantizar el estado y de **deber** que cada ciudadano tiene consigo mismo y con la colectividad en participar vida política, cívica y comunitaria del país y al mismo tiempo de **medio**, toda vez que la participación reivindica otros derechos.



- Principio

Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

- Fin

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Igualmente, las instituciones públicas deben facilitar la participación de todos los ciudadanos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación, tal como se expresa en el inciso 2º del artículo 103 y en el artículo 270 de la Carta, contribuyendo a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.

- Derechos

Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. Para hacer efectivo este derecho puede:

1. Elegir y ser elegido.
2. Tomar parte en elecciones, plebiscitos, referendos, consultas populares y otras formas de participación democrática.
3. Constituir partidos, movimientos y agrupaciones políticas sin limitación alguna: formar parte de ellos libremente y difundir sus ideas y programas.
4. Revocar el mandato de los elegidos en los casos y en la forma que establecen la Constitución y la ley.
5. Tener iniciativa en las corporaciones públicas.
6. Interponer acciones públicas en defensa de la Constitución y de la ley.
7. Acceder al desempeño de funciones y cargos públicos, salvo los colombianos, por nacimiento o por adopción, que tengan doble nacionalidad. La ley reglamentará esta excepción y determinará los casos a los cuales ha de aplicarse.
8. Las autoridades garantizarán la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de la Administración Pública.

La participación se ha establecido como un **derecho fundamental**. Y para ello, el **Estado debe disponer** de diferentes mecanismos que favorezcan a los ciudadanos, protejan e incentiven el ejercicio participativo.

- Deber

Artículo 95. 5 De los deberes y obligaciones. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

La participación es un deber que todo ciudadano **tiene consigo mismo y con la colectividad** y así lo consagra la Constitución Política.

- Mecanismos

Código Contencioso Administrativo - Decreto 01 de 1984. Acceso a la información promover el personeros

Artículo 75. Deberes y facultades del ministerio público. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 143 de la Constitución Política,

corresponderá a los funcionarios del Ministerio Público velar por el ejercicio y la efectividad del derecho de petición.

Los personeros municipales, como agentes del Ministerio Público, tendrán a su cargo:

1. Instruir debidamente a toda persona que, por manifestación propia, desee o deba formular alguna petición.
2. Escribir la petición de que se trate, si la persona no pudiere hacerlo por sí misma y ello fuere necesario, comprobando en este caso que se cumplan las formalidades previstas en este código.
3. Recibir y hacer tramitar las peticiones o recursos que las autoridades, por cualquier motivo, no hayan querido recibir.
4. Aplicar medidas disciplinarias o solicitar su aplicación al que sea competente, a los funcionarios que, sin causa justificada, dificulten o hagan ineficaz el ejercicio del derecho de petición o incurran en las conductas previstas en el artículo siguiente.

La participación se ha constituido como un medio para **reivindicar otros derechos**.

En la Normatividad



Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación Ciudadana -(Sentencia C – 180 de 1994).

Ley 136 de 1994. Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

Ley 617 de 2000. "Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la ley orgánica de presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional".- Veedor del tesoro. Art. 24.6. Municipios menos 100.000 habitantes.

Artículo 24.- Atribuciones del personero como veedor del tesoro. En los municipios donde no exista contraloría municipal, el personero ejercerá las funciones de veedor del tesoro público. Para tal efecto tendrá las siguientes atribuciones:

6. Coordinar la conformación democrática a solicitud de personas interesadas o designar de oficio, comisiones de veeduría ciudadana que velen por el uso adecuado de los recursos públicos que se gasten o inviertan en la respectiva jurisdicción.

Ley 850 de 2003. Veedurías Ciudadanas

- Define el concepto de Veeduría Ciudadana
- Desarrolla su organización y funcionamiento
- Le define objetivos
- Define los principios rectores de las veedurías
- Asigna funciones, medios y recursos de acción de las veedurías
- Derechos y deberes de las veedurías
- Requisitos, impedimentos y prohibiciones
- Redes de veedurías ciudadanas y redes de apoyo institucional a las veedurías.

La participación en las leyes según sector

- En Salud: Ley 100 de 1993, Ley 1122 de 2007
- En Contratación: Ley 80 de 1993
- En Educación: Ley 115 de 1994
- En Servicios Públicos: Ley 142 de 1994
- En Medio Ambiente: Ley 99 de 1993
- En el Desarrollo Agropecuario: Ley 101 de 1993
- En el Transporte: Ley 105 de 1993
- En el actuar de la Nación en los municipios: Ley 136 de 1994.
- En la Función de Policía: Ley 62 de 1993
- En el Plan de Ordenamiento Territorial: Ley 388 de 1997
- En la democratización de la Gestión Pública: Ley 489 de 1998
- En las Veedurías ciudadanas: Ley 850 de 2003
- Otros sectores (Regalías, Vivienda).

Jurisprudencia de la Corte Constitucional

- Sentencia C-180 de 1994 (Proyecto de Ley 134 de 1994).
- Sentencia C-292 de 2003 (Proyecto de Ley 850 de 2003).

El Derecho a la participación y los tratados internacionales



• **Declaración Universal de Derechos Humanos: Artículo 21.**

1. Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos.
2. Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país.
3. La voluntad del pueblo es la base de la autoridad del poder público; esta voluntad se expresará mediante elecciones auténticas que habrán de celebrarse periódicamente, por sufragio universal e igual y por voto secreto u otro procedimiento equivalente que garantice la libertad del voto.

• **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos: Artículo 25.**

Todos los ciudadanos gozarán, sin ninguna de las distinciones mencionadas en el artículo 2, y sin restricciones indebidas, de los siguientes derechos y oportunidades:

- a. Participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos;
- b. Votar y ser elegidos en elecciones periódicas, auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores;
- c. Tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país.

• **Convención Americana sobre Derechos Humanos: Artículo 23.**

Todos los ciudadanos deben gozar de los siguientes derechos y oportunidades:

- a. De participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos;
 - b. De votar y ser elegidos en elecciones periódicas auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores, y
 - c. De tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país.
2. La ley puede reglamentar el ejercicio de los derechos y oportunidades a que se refiere el inciso anterior, exclusivamente por razones de edad, nacionalidad, residencia, idioma, instrucción, capacidad civil o mental, o condena, por juez competente, en proceso penal.

¿Qué es el control social a la gestión pública?



Es una forma de participación ciudadana que permite a los individuos y a las organizaciones de la sociedad influir en las condiciones de modo, tiempo y lugar como se desarrolla la gestión pública, con el propósito de:

- Cumplir con el deber ciudadano de participar.
- Acompañar el cumplimiento de los fines del Estado.
- Promover y alcanzar la realización de los derechos.
- Consolidar la democracia y la gobernabilidad.

Los mecanismos de control social que la Constitución y la Ley han establecido, hacen factible toda posibilidad de participación ciudadana, entendida como «decidir junto con otros». Se cuentan entre los «otros»: los ciudadanos, los usuarios de servicios, los productores de servicios y demás entes e instituciones que se involucran, tanto de lo público como de lo privado, en la toma de decisiones sobre los asuntos más sensibles de la sociedad.

¿Sobre qué se hace control social?

A la gestión pública y sus resultados a nivel nacional, municipal, departamental a la gestión Administrativa, aplicación de recursos, cumplimiento de cometido, cobertura y diligencia de autoridades. Exceptuando lo sujeto a reserva.

¿Y qué es la gestión pública?



Es un conjunto de actividades que articulan los procesos de planeación, ejecución, control y evaluación que realizan los organismos públicos directamente o a través de particulares para mejorar el bienestar de los ciudadanos en cumplimiento con los ordenamientos constitucionales y legales.

¿Cuáles son las características que debe tener la gestión pública estatal?

Las características que debe tener la gestión pública estatal son las siguientes:

- **Lícita:** Que se encuentre acorde a las normas establecidas.
- **Transparente:** que sea visible, clara y suministre procesos de rendición de cuentas.
- **Participativa:** Puede ser de manera directa e indirecta.

- **Pertinente:** que las soluciones planteadas correspondan a la solución de un verdadero problema.
- **Oportuna:** Que sea cuando verdaderamente se necesita.
- **Eficiente:** Que se realice a través del buen uso de recursos.
- **Efectiva:** Que presente resultados.
- **Eficaz:** Que la gestión impacte y genere cambios a partir del resultado.

¿Cuáles son las características del control social a la gestión pública?

Son características del control social las siguientes¹:

“Actitud respetuosa, a través del control social los ciudadanos son colaboradores de la administración, argumentando sus peticiones u observaciones a través de un lenguaje adecuado.

Oportunidad, buscando un impacto preventivo de su acción, informando en el momento adecuado.

Solidaridad, en representación de las comunidades destinatarias de la gestión.

Responsabilidad, para asumir las consecuencias positivas y negativas de las acciones que se adelanten.

Realismo, entender las posibilidades reales de la administración para ejecutar cabalmente su gestión. Para saber qué pedir, qué esperar y de cuál instancia de la administración.

Argumentación y razones objetivas que les permitan explicar a la administración lo que observan de su gestión.

Conocimiento, solicitando con precisión lo que se requiere, promoviendo que la administración entregue la información de forma clara, suficiente y oportuna y haciendo una revisión seria de ella.

Actitud propositiva, orientando a la administración sobre lo que quiere la comunidad y el por qué de sus propuestas.

En todo caso, el control que realicen los ciudadanos no debe ser únicamente de evaluación sobre lo que ya se hizo. Si bien un problema o dificultad puede ser motivo de control social, este es el punto de partida para iniciar un proceso organizado orientado a garantizar que se cumplan sus fines sociales con calidad y equidad, a través de evaluaciones que mejoren en el futuro lo que se quiere.”

¹ Programa de gobernabilidad en Colombia
Escuela de ciudadanía, liderazgo para la transformación y el desarrollo, módulo 4: Control Social a la Gestión Pública.



¿Cuáles son los objetivos del control social a la gestión pública?

Cuando las comunidades o los ciudadanos ejercen tanto sus derechos como los deberes otorgados en la vigilancia y control de lo público, se busca²:

“Democratizar la administración pública”

Es decir, construir relaciones de confianza y transparencia entre las organizaciones que representan el Estado y la sociedad Civil, sobre la base del respeto mutuo y del acceso permanente a la información de los entes públicos.

Fortalecer los procesos de participación ciudadana y comunitaria en la toma de decisiones, en la gestión de los asuntos que les atañen y en el seguimiento y control de los proyectos de inversión y entablar una relación constante entre los particulares y la administración por ser este un elemento esencial para evitar los abusos de poder y la parcialización excluyente de los gobernantes.

Cumplir los principios constitucionales que rigen para la función pública

Velar porque la función administrativa, a través de la gestión pública, esté al servicio del interés general y se desarrolle con fundamento en los siguientes principios:

- Igualdad;
- Moralidad;
- Eficacia;
- Economía;
- Celeridad;
- Objetividad;
- Publicidad

Luchar contra la corrupción

Contribuir con el fortalecimiento de procedimientos y conductas transparentes por parte de la administración pública, para la defensa del interés general.

Prevenir la corrupción y generar procesos para reducirla es, sin duda, el camino necesario para la constitución de un Estado moderno de derecho y de una economía de mercado eficiente en Colombia, que garanticen los derechos y ofrezcan unos bienes de calidad, para resolver las necesidades de todos sin exclusiones. En este sentido, la prevención de la corrupción debe insistir en la necesidad de diferenciar los ámbitos de la vida: la esfera

² Programa de gobernabilidad en Colombiana Escuela de ciudadanía, liderazgo para la transformación y el desarrollo, módulo 4: Control Social a la Gestión Pública.

privada que se rige por relaciones de afecto y amistad; pero lo público debe constituirse desde reglas de justicia imparcial, que aseguren los derechos a todos los ciudadanos de manera equitativa.”

¿Qué pasos se siguen para hacer el control social?

- Definir el objeto de Control social
- Planear la forma de hacer el control
- Diseñar el seguimiento y la evaluación
- Recoger y clasificar la información
- Selección y análisis de la información
- Informes de Veeduría
- Seguimiento a las observaciones
- Comunicar a la comunidad



¿Cuáles son los espacios para el ejercicio del control social a la gestión pública?



Existen diversos espacios en donde la ciudadanía puede realizar el control social, no obstante a continuación se relacionan algunos de gran importancia en la gestión pública:

- En la formulación del Programa de Gobierno
- En el Seguimiento a políticas incorporadas en el Plan Nacional de Desarrollo
- En el Seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal
- En los Consejos Territoriales de Planeación
- En el POT y Esquemas de Ordenamiento
- En procesos de Rendición de Cuentas
- En procesos de Presupuestos Participativos
- Políticas Públicas Sectoriales (Desplazamiento, salud, educación, Trabajo, medio Ambiente, vivienda, etc.)
- Consejos y juntas
- Seguimiento a la firma de pactos por la transparencia

¿Cuáles son los mecanismos jurídicos para el ejercicio del control social?

De acuerdo a los requerimientos y necesidades de los ciudadanos se cuenta con mecanismos para garantizar sus derechos y para ello es necesario conocer cuáles son los indicados a utilizar. Por ello, a continuación se realiza una breve descripción de los mismos especificando las situaciones en las que pueden ser utilizados:

Para obtener información:

- Derecho de petición (Artículo. 23 CP; 5 a 26, 33 y 75 CCA)
- Audiencia pública
- Consulta previa

Para obtener cambios en la gestión pública:

- Reclamo por falla del servicio
- Queja por falla de atención
- Recursos (vía gubernativa): reposición, apelación y queja
- Solicitud de revocación directa

Para obtener intervención de jueces en garantía de derechos:

- Acción de inconstitucionalidad
- Acción de tutela
- Acción de cumplimiento (Art. 87 ley 393/97)
- Acción popular (Art. 88 CP y Ley 472/98)
- Acción de grupo (Art. 88 CP y Ley 472/98)
- Acción de nulidad
- Acción de nulidad y restablecimiento del derecho (AACP)

Para obtener intervención de órganos de control:

- Queja (Procuraduría y personerías)
- Denuncia (Contralorías)

¿Qué son las veedurías ciudadanas?



Son un **Mecanismo democrático** de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, **ejercer vigilancia sobre la gestión pública.**

Su reglamentación se realiza a través de la Ley 850 de 2003.

Los veedores como portadores del interés general y de la realización de los derechos, demandan la efectividad de los principios de la función administrativa para garantizar una gestión pública diáfana, oportuna, coherente y sistemática, rindiendo cuentas del uso o destinación de los recursos públicos.

¿A quién vigila las veedurías?



A la gestión pública y sus resultados a nivel nacional, municipal, departamental a la gestión administrativa, aplicación de recursos, cumplimiento de cometido, cobertura y diligencia de autoridades. Exceptuando lo sujeto a reserva.

¿Quién Conformar La Veeduría?

- Los ciudadanos en forma plural.
- A través de **organizaciones civiles** como: organizaciones comunitarias, profesionales, juveniles, sindicales, benéficas o de utilidad común, no gubernamentales, sin ánimo de lucro y **constituidas con arreglo a la ley.**

Tal como lo define la norma, las veedurías se constituyen de ciudadanos en forma plural y por tal motivo un ciudadano a título individual no puede constituir una veeduría ciudadana. Sin embargo, este ciudadano puede ejercer su derecho a la participación y ejercicio del control social a la gestión pública de manera individual.

¿Cuál es el procedimiento para conformar una veeduría ciudadana?

Las organizaciones civiles o los ciudadanos, procederán a elegir de una forma democrática a los veedores, luego elaborarán un documento o acta de constitución en la cual conste el nombre de los integrantes, documento de identidad, el objeto de la vigilancia, nivel territorial, duración y lugar de residencia.



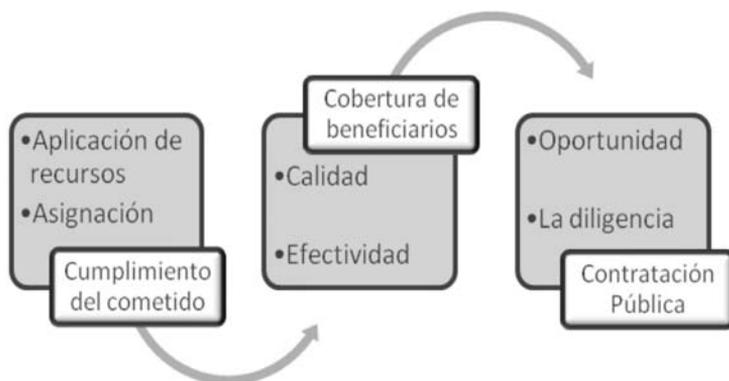
La inscripción de este documento se realizará ante las personerías municipales o distritales o ante las Cámaras de Comercio, quienes deberán llevar registro público de las veedurías inscritas en su jurisdicción.

En el caso de las comunidades indígenas esta función será asumida por las autoridades propias.

¿Cuál es el objeto de vigilancia de las veedurías ciudadanas?

La vigilancia de la gestión pública por parte de la Veeduría Ciudadana se podrá ejercer sobre la gestión administrativa, con sujeción al servicio de los intereses generales y la observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, y publicidad.

La vigilancia ejercida por la Veeduría Ciudadana se puede realizar en temas importantes como son:



Las veedurías ejercen vigilancia preventiva y posterior del proceso de gestión haciendo recomendaciones escritas y oportunas ante las entidades que ejecutan el programa, proyecto o contrato y ante los organismos de control del Estado para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos.

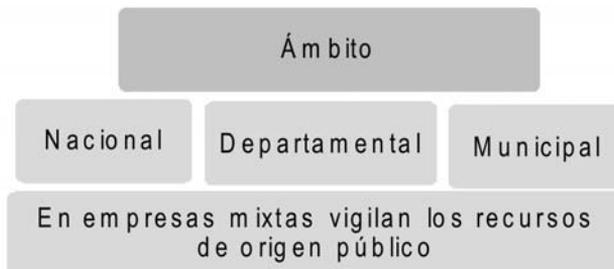
¿En donde se ejerce la veeduría?

Las veedurías ejercerán la vigilancia en el ámbito nacional, departamental, municipal, y demás entidades territoriales, sobre la gestión pública y los resultados de la misma, trátase de organismos, entidades o dependencias del sector central o descentralizado de la administración pública; en el caso de organismos descentralizados creados en forma indirecta, o de empresas con participación del capital privado y público tendrán derecho a ejercer la vigilancia sobre los recursos de origen público.

La vigilancia de la Veeduría Ciudadana se ejercerá sobre entidades de cualquier nivel o sector de la administración y sobre particulares y organizaciones no gubernamentales que cumplan funciones públicas, de acuerdo con las materias que interesen a aquellas, de conformidad con su acta de constitución, sin importar el domicilio en el que se hubiere inscrito.



El ejercicio de las veedurías se hará sin perjuicio de otras formas de vigilancia y control de la sociedad civil y de la comunidad, consagradas en las disposiciones legales vigentes y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 167 de la Ley 136 de 1994, cuando dicha participación se refiera a los organismos de control.

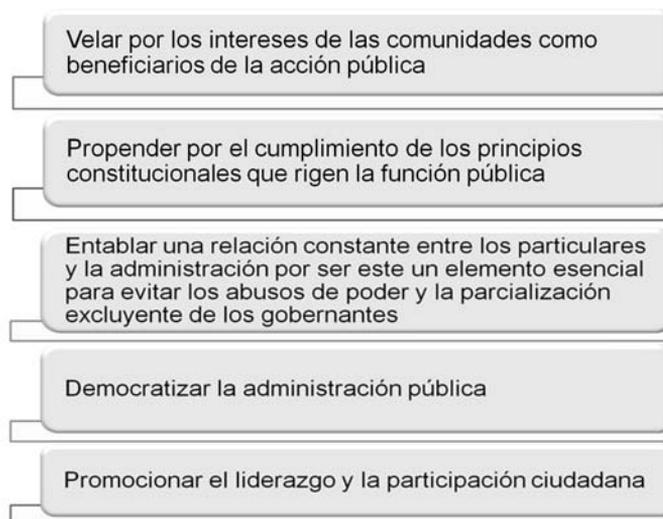


¿Objetivos de la de la veeduría?

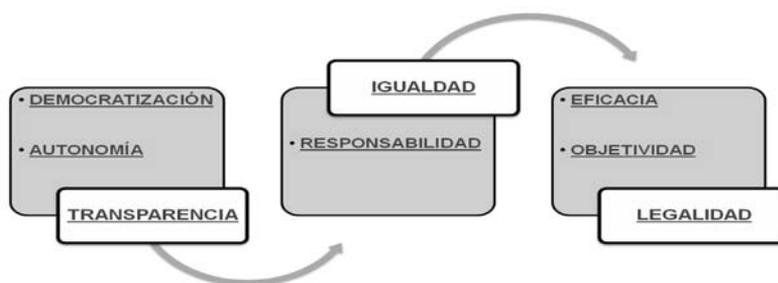
Fortalecer los mecanismos de control contra la corrupción en la gestión pública y la contratación estatal

Fortalecer los procesos de participación ciudadana y comunitaria en la toma de decisiones, en la gestión de los asuntos que les atañen y en el seguimiento y control de los proyectos de inversión

Apoyar las labores de las personerías municipales en la promoción y fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana y comunitaria



¿Bajo Que Principios Se Rigen Las Veedurías Ciudadanas?



Democratización. Las veedurías deben obrar en su organización y funcionamiento en forma democrática y participativa, definiendo claramente que sus integrantes tienen iguales derechos y obligaciones y que las decisiones se tomarán preferentemente por consenso o en su defecto por mayoría absoluta de votos.

Autonomía. Las veedurías se constituyen y actúan por la libre iniciativa de los ciudadanos, gozan de plena autonomía frente a todas las entidades públicas y frente a los organismos institucionales de control, por consiguiente los veedores ciudadanos no dependen de ellas ni son pagados por ellas.

En ningún caso los veedores pueden ser considerados funcionarios públicos.

Transparencia. A fin de garantizar el ejercicio de los derechos, deberes, instrumentos y procedimientos consagrados en esta ley, la gestión del Estado y de las veedurías deberán asegurar el libre acceso de todas las personas a la información y documentación relativa a las actividades de interés colectivo de conformidad con lo dispuesto en esta ley y en las normas vigentes sobre la materia.

Igualdad. El acceso de las veedurías a los espacios de participación en el control de la gestión pública, así como la utilización por ellas de los instrumentos y procedimientos previstos en esta ley y las demás normas vigentes, se hará siempre en condiciones de igualdad y de respeto a la diversidad.

Responsabilidad. La participación de las veedurías en la gestión pública se fundamenta en la colaboración de los particulares, sus organizaciones y las autoridades públicas en el cumplimiento de los fines del Estado. Por ello, el ejercicio de los derechos y deberes que a cada uno le son propios conlleva la obligación de responder en cada caso frente a sus miembros, la sociedad y el Estado.

Eficacia. Los derechos, deberes, instrumentos y procedimientos establecidos en esta Ley deberán contribuir a la adecuación de las acciones públicas, a la satisfacción de las necesidades colectivas y al logro de los fines del Estado social de derecho.

Objetividad. La actividad de las veedurías debe guiarse por criterios objetivos que impriman certeza a sus conclusiones y recomendaciones y las alejen de toda posible actitud parcializada o discriminatoria.

Legalidad. Ya sea en acciones emprendidas en forma directa o acciones adelantadas con el concurso de órganos públicos de control, las acciones de las veedurías ciudadanas se deben realizar de conformidad con los medios, recursos y procedimientos que ofrecen las leyes y los estatutos de la entidad, en el caso de las organizaciones de la sociedad civil.

¿Qué funciones tienen las veedurías ciudadanas?

- Vigilar la planeación para que se dé participación y la decisión sea consultada.
- Vigilar en la asignación de los presupuestos la que corresponde de manera prioritaria a necesidades básicas.
- Vigilar el proceso de contratación.
- Vigilar y fiscalizar la ejecución y calidad técnica de las obras, programas e inversiones.
- Recibir los informes, observaciones y sugerencias que presenten los ciudadanos.
- Solicitar a interventores, supervisores, contratistas, los informes correspondientes.

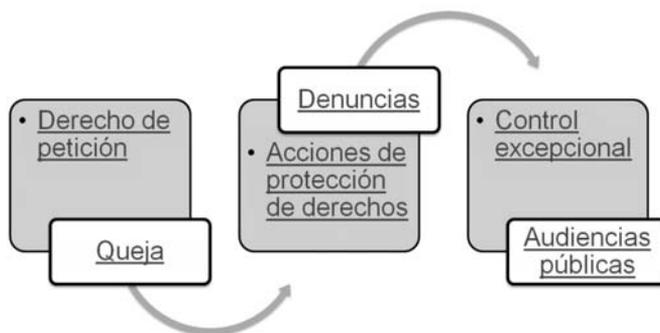
- Comunicar a la ciudadanía.
- Remitir informes a las autoridades pertinentes.
- Denunciar ante las autoridades competentes los hechos o actuaciones irregulares.

¿Con que instrumentos cuentan las veedurías?



En el desarrollo de sus funciones las veedurías ciudadanas pueden:

- Elevar derechos de petición, interponer acciones de tutela, cumplimiento, populares, denunciar, quejarse.
- Intervenir en audiencias públicas
- Intervenir en procesos disciplinarios, fiscales (inexequible)
- Solicitar ante la Contraloría, el control excepcional.

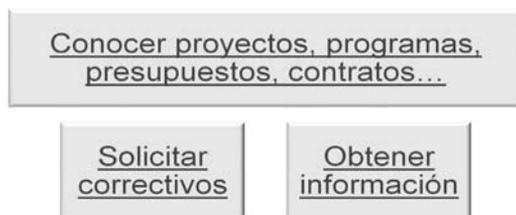


¿Cuáles son los derechos de las veedurías?

Las veedurías tienen los siguientes derechos:

- Conocer las políticas, proyectos, programas, contratos, procedimientos técnicos, (Inexequibilidad condicionada), excepto información considerada de carácter de documentos reservados para lo cual se requiere de una respuesta motivada y solo un juez puede levantar reservas.
- Solicitar la adopción de formas correctivas y sancionatorias, por perjuicios a la comunidad. Pedir información sobre los criterios que sustentan la toma de decisiones fiscales y administrativas. (bajo el entendido de las normas del derecho petición y reserva de documentos)

- Obtener asesoría y asistencia técnica de las entidades de control del Estado. (inexequible) Traslado de responsabilidades.



¿Cuáles son los deberes de la veeduría?

- Recibir informes, observaciones, y sugerencias que presenten los particulares, las comunidades organizadas, las organizaciones civiles y las autoridades, en relación con las obras, programas y actividades objeto de veeduría.
- Comunicar a la ciudadanía, a través de informes presentados en asambleas generales o reuniones similares de los habitantes y de las organizaciones de la comunidad, los avances en los procesos de control y vigilancia que estén realizando.
- Definir su propio reglamento de funcionamiento y los mecanismos de regulación del comportamiento de sus miembros.
- Acatar el régimen de prohibiciones e impedimentos señalados por esta ley.
- Realizar audiencias públicas para rendir informes de control preventivo y posterior ejercido por la veeduría y solicitar información de las entidades oficiales o privadas que ejecuten recursos del Estado o prestan un servicio público.
- Inscribirse en el registro de las personerías municipales y distritales o Cámaras de Comercio.
- Informar a las autoridades sobre los mecanismos de financiación y el origen de los recursos con que cuenta para realizar dicha vigilancia.



¿Cuáles son los impedimentos para ser veedor?

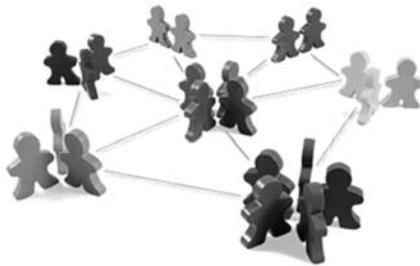


- Estar adscrito a la obra, contrato o programa.
 - Tener interés patrimonial directo o indirecto.
 - Haber laborado el año anterior en la obra, etc.
 - Quienes estén dentro del 4o grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, con el contratista, interventor, etc.
 - Los servidores públicos que participen directa o indirectamente en la ejecución de la obra, contrato, etc.
- No podrán ser veedores los ediles, concejales, diputados y congresistas.
 - Por la cancelación o suspensión de la inscripción en el registro público.
 - Por condena penal o disciplinaria salvo por delitos políticos o culposos, o sancionado por destitución en servidores públicos.

¿Qué les está prohibido a las veedurías ciudadanas?

A las veedurías ciudadanas en el ejercicio de sus funciones les está prohibido, sin el concurso de autoridad competente, retrasar, impedir o suspender los programas, proyectos o contratos objeto de la vigilancia.

¿Qué son las redes de veedurías?



Son los diferentes tipos de veedurías que se organizan a nivel nacional o de las entidades territoriales, estas pueden establecer entre sí mecanismos de comunicación, información, coordinación y colaboración permitiendo el establecimiento de acuerdos sobre procedimientos y parámetros de acción, coordinación de actividades y aprovechamiento de experiencias en su actividad y funcionamiento, procurando la formación de una red con miras a fortalecer a la sociedad civil y potenciar la capacidad de control y fiscalización.

La inscripción y reconocimiento de las redes de veedurías se hará ante la Cámara de Comercio de cualquiera de las jurisdicciones a que pertenecen las veedurías que conforman la red.

¿Qué es la red institucional de apoyo a las veedurías ciudadanas?

La Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas es una instancia para coordinar acciones y recursos, a través de la colaboración, la comunicación, las relaciones de cooperación institucional, el acuerdo sobre la realización de acciones conjuntas y la gestión asociada, con el objeto de apoyar a las veedurías ciudadanas y sus redes mediante la asesoría legal, la promoción de la vigilancia y la evaluación a la gestión pública, el diseño de metodologías evaluativas de dicha gestión, el suministro de información sobre los planes, programas, proyectos y recursos institucionales de la Administración Pública, la capacitación, el impulso a la conformación de veedurías ciudadanas y sus redes y la evaluación de los logros alcanzados por estas últimas.

¿Quiénes hacen parte de la red institucional de apoyo a las veedurías ciudadanas a nivel nacional y territorial y cual es el apoyo específico de cada entidad que la conforma?

La Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas está conformada, de acuerdo con el artículo 22 de la ley 850 de 2003, por las siguientes instituciones:



- La Procuraduría General de la Nación.
- La Contraloría General de la República.
- La Defensoría del Pueblo.
- El Ministerio del Interior y de Justicia.
- El Departamento Administrativo de la Función Pública.
- La Escuela Superior de Administración Pública.
- Los Organismos de Planeación.
- El Fondo para la Participación y el Fortalecimiento de la Democracia adscrito al Ministerio del Interior y de Justicia.

Conforme al mismo artículo 22 de la Ley 850 de 2003, a los organismos integrantes de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas les corresponde a:

La Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo y el Ministerio del Interior y de Justicia: Prestar el apoyo legal a las veedurías y sus redes y promover la vigilancia a la gestión pública, para lo cual podrán acordar mediante convenios interadministrativos, acciones conjuntas en las materias antes mencionadas, en desarrollo de las líneas de acción definidas por la Red.

El Departamento Administrativo de la Función Pública: Diseñar metodologías de evaluación de la Gestión Pública, que faciliten el ejercicio

de la vigilancia por parte de las veedurías ciudadanas y de las redes que las agrupan y suministrar la información sobre los planes institucionales y la evaluación del Estatuto Anticorrupción, tomando como insumo la información que deben suministrar, en lo pertinente, el Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción y el Ministerio del Interior y de Justicia .

La Escuela Superior de Administración Pública: Apoyar la organización de los programas de capacitación que demanden las veedurías ciudadanas y las redes que las agrupan.

Los organismos de planeación en sus diferentes niveles y ámbitos de acción: Suministrar la información sobre los planes, programas y proyectos adoptados por la Administración Pública y organizar sesiones amplias de explicación o instrumentos masivos de divulgación sobre los recursos asignados, beneficiarios y metodologías de seguimiento y evaluación de los mismos.

El Fondo para la Participación y el Fortalecimiento de la Democracia adscrito al Ministerio del Interior y de Justicia: Impulso de campañas de conformación de veedurías y redes; capacitación para el ejercicio de la vigilancia a la gestión pública; evaluación a los logros alcanzados por las mismas.

¿Cuáles son las funciones de la red institucional de apoyo a las veedurías ciudadanas?

Para dar cumplimiento a su objeto, la red cumplirá las siguientes funciones:

- a. Concretar en acciones las políticas, los planes y los programas para la promoción y el apoyo a las veedurías ciudadanas y sus redes.
- b. Coadyuvar en la conformación, acompañamiento y evaluación de las redes institucionales de apoyo departamental y municipal
- c. Implementar un sistema de comunicación e interacción entre los diferentes niveles de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas.
- d. Promover la cooperación nacional e internacional y la consecución de recursos económicos, programas de capacitación y retroalimentación de experiencias nacionales e internacionales para la promoción de las veedurías ciudadanas y sus redes.



- e. Elaborar documentos y mecanismos de orientación sobre el contenido y alcance de la Ley 850 de 2003, para su implementación.
- f. Establecer alianzas estratégicas con otras entidades públicas y privadas, organizaciones sociales, académicas, gremiales y medios de comunicación, para diseñar estrategias de promoción y apoyo que fortalezcan el ejercicio de control social por las veedurías ciudadanas y sus redes.
- g. Propender por la cultura de rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de la administración pública y de las veedurías y sus redes hacia sus comunidades.
- h. Promover diferentes espacios de participación para el ejercicio del control social a la gestión pública y en especial, la conformación de veedurías y sus redes en el orden nacional, departamental, distrital, municipal y no territoriales.
- i. Presentar los informes de los resultados de estudios que adelante y las recomendaciones ante las instancias pertinentes del gobierno y las organizaciones de la sociedad civil.
- j. Elaborar un informe anual de gestión.
- k. Aprobar su propio reglamento y aplicarlo conforme a la ley.
- l. La demás que se originen por las necesidades de las veedurías ciudadanas y sus redes de conformidad con la Ley 850 de 2003 y las funciones propias de las entidades que conforman las Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas.

¿Cuales son los principios de la red institucional de apoyo a las veedurías ciudadanas?

Para su efectivo funcionamiento, la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas se fundamentará en los principios rectores que obedecen a la organización y funcionamiento de redes institucionales, sin perjuicio de los principios que rigen la función administrativa, así:



- **Cooperación:** En la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas todas las entidades que la conforman colaboran de manera conjunta con el talento humano, recursos técnicos, operativos y financieros disponibles para el logro de los objetivos propuestos.
- **Coordinación:** Para procurar el funcionamiento coherente e integrado de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas, las acciones que se emprendan, obedecen a un proceso organizado y concertado, en donde las entidades que la integran trabajan de manera coherente en lo que respecta a las políticas, conceptos y líneas de acción que se definan para el fortalecimiento de las veedurías ciudadanas y sus redes.
- **Complementariedad:** Las Entidades que integran la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas, aúnan capacidades y experiencias específicas, para facilitar la transferencia de conocimientos de acuerdo con sus competencias, garantizando beneficios mutuos hacia el cumplimiento de su objetivo dentro de la Red.
- **Acción Concertada:** Las actuaciones de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas se fundamentan en lograr que las entidades que la integran constituyan un todo coherente orientado a facilitar la labor de las Veedurías Ciudadanas y sus Redes. Esta gestión requiere del desarrollo de estrategias de negociación, a efectos de identificar los puntos de acuerdos esenciales y formular y desarrollar estrategias cooperativas.
- **Actitud Proactiva y Cumplimiento y de Compromisos:** Los miembros de la red, reconocen y hacen propias las orientaciones, propósitos, proyectos y logros que se definan, con el fin de garantizar el cumplimiento de la labor encomendada y propiciar el mejoramiento continuo, dentro de un buen clima de trabajo, colaboración y confianza mutua.

¿Cuáles son las líneas de acción que tiene la red institucional para el desarrollo de su función?

Dentro del relamento interno de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas, se acordaron las siguientes líneas de acción a saber:

Organización y funcionamiento: Cuyo objetivo consiste en promocionar, apoyar y fortalecer a las redes institucionales de apoyo a las veedurías ciudadanas del nivel nacional y territorial.

Asistencia Técnica y evaluación: Cuyo objetivo consiste en brindar apoyo a las veedurías ciudadanas, sus redes y grupos de control social, a través de la asesoría técnica y legal para su conformación y fortalecimiento.

Formación y capacitación para la promoción del control social a la gestión pública: Cuyo objetivo consiste en diseñar e implementación la propuesta curricular y metodológico de formación para el control social a través de programas de formación hacia ciudadanos, servidores públicos, veedurías ciudadanas y sus redes y demás organizaciones sociales de control social para fortalecer las competencia de los ciudadanos que de manera individual o colectiva quieren ejercer el derecho y deber de realizar control social a la gestión pública.

Comunicación: Promover la implementación de mecanismos que contribuyan al acceso, calidad y uso adecuado de la información por parte de la ciudadanía y las entidades públicas para el ejercicio del control social a la gestión pública.

Investigación y Desarrollo: Ampliar el conocimiento teórico práctico en materia de control social a la gestión pública a partir de estudios académicos, desarrollos legislativos y experiencias significativas de las veedurías, sus redes y otros grupos de control social, así como los avances de la democratización de la gestión pública.

¿Cómo es la organización y funcionamiento de la red institucional de apoyo a las veedurías ciudadanas?

Mediante el reglamento establecido por la red institucional de apoyo a las veedurías ciudadana se contempla su organización y funcionamiento así:

De la Coordinación: De conformidad con el inciso último del artículo 22 de la Ley 850 de 2003, la coordinación de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas corresponde al Fondo para la Participación y el Fortalecimiento de la Democracia adscrito al Ministerio del Interior y de Justicia.

De la Secretaría Técnica: Para su funcionamiento, la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas designará, por consenso, una Secretaría Técnica rotativa ejercida por una de las entidades que la integran, para un período de un año. La primera secretaria técnica posterior al presente reglamento será ejercida por la entidad que se designe por el comité directivo de que trata el siguiente inciso.

Del Comité Directivo: La Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas, tendrá un comité directivo integrado por los nominadores o directivos designados para tal fin por las entidades que la conforman.

Las redes Institucionales del orden Departamental, coordinaran con las redes o nodos municipales las acciones a implementar, para fortalecer el ejercicio del control social a la gestión pública de las veedurías ciudadanas y sus redes.

¿Cómo puede acudir una veeduría para el apoyo de la red?

Las veedurías podrán acudir ante el organismo coordinador de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas, a quien conforme al reglamento de la misma le corresponde recibir, tramitar y administrar la correspondencia de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas, en coordinación con las demás entidades que integran la Red, es el interlocutor institucional para con las entidades que la integran, en sus diferentes niveles.



Para obtener apoyo legal y promoción de la vigilancia, las veedurías y sus redes deben dirigirse a la Secretaría Técnica de la red institucional territorial de apoyo a las veedurías, de conformidad con su jurisdicción territorial o ubicación geográfica.

Las peticiones de las veedurías ciudadanas y sus redes se direccionará por el organismo coordinador a la respectiva Secretaría Técnica de la red institucional territorial de apoyo a las veedurías para que las resuelva.

¿Qué es el consejo nacional de apoyo a las veedurías ciudadanas?



El Consejo Nacional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas es un instancia que tiene como finalidad evaluar las políticas que deban ejecutar las instituciones públicas nacionales en materia de veedurías Ciudadanas.

La evaluación aquí referida, debe hacerse sin menoscabar la autonomía propia de las veedurías por lo cual tampoco es considerable que las entidades públicas establezcan políticas sobre lo "que cada una de las entidades públicas debe observar frente a las veedurías ciudadanas" (Sentencia C-292 de 2003).

¿Quiénes conforman el consejo nacional de apoyo a las veedurías ciudadanas?

Para la conformación del Consejo Nacional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas, se tiene previsto la participación de entidades públicas y de redes de veedurías así:

Entidades Públicas:

Un delegado de la Procuraduría General de la Nación,
Un delegado de la Contraloría General de la República,
Un delegado de la Defensoría del Pueblo,

Redes de Veedurías

Dos delegados de las redes de veedurías ciudadanas de orden nacional,
Dos delegados de las redes de veedurías ciudadanas de orden municipal y
Dos delegados de la redes No Territoriales de veedurías Ciudadanas

Cabe aclarar que al momento de la realización del presente documento el mencionado Consejo Nacional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas, no se encuentra conformado, entre otras razones porque no se cuenta con la identificación de las redes de veedurías, ni el mecanismo a través del cual puedan realiza su elección para su representación en dicho consejo.

El presente capitulo, se centro en la importancia de la participación ciudadana y el ejercicio del control social en la gestión pública que puede ser ejercida en los diferentes ámbitos o temas públicos, por ello a continuación se presentan tanto los mecanismos con los que puede contar el ciudadano para ejercer control social y tres (3) temas en donde puede ejercer dicho derecho.

Módulo II

Mecanismos jurídicos para el ejercicio del control social a la gestión pública³

Por: **Leonardo Bahos Rodríguez**

Asesor de la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos Defensoría del Pueblo

Objetivo

El presente documento tiene como objetivo reconocer los mecanismos e instrumentos jurídicos para el ejercicio del Control social a la gestión pública, como forma de realización del derecho a la participación y la protección de los demás derechos. Se hace especial énfasis en el derecho de petición y el acceso a la información.

Para ello, la Defensoría del Pueblo como Institución Nacional de Derechos Humanos⁴ y cumpliendo su misión constitucional y legal de velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos de los colombianos y del derecho internacional humanitario, contribuye de manera significativa en la realización del derecho de petición y de acceso a la información, a través de acciones educativas, de promoción y divulgación y de difusión, en este sentido es importante resaltar la puesta a disposición de la ciudadanía del curso de autoformación virtual en el tema del control social a la gestión pública⁵.

³ Documento elaborado por la Defensoría del Pueblo en el marco del Programa de Participación Ciudadana y Garantía de Derechos en convenio con la Procuraduría General de la Nación, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Confederación Colombiana de Consumidores y el Instituto de Estudios del Ministerio Público.

⁴ Mediante los Principios de París, se establece un conjunto de lineamientos adoptados por la ONU el 20 de diciembre de 1993, en los cuales recomiendan el estatuto y funcionamiento de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos y les define: competencia, facultades, integración, las garantías de independencia, de pluralidad, los métodos de operación y las actividades cuasijudiciales.

⁵ Curso de autoformación en medio virtual. El Control Social a la Gestión Pública. Elaborado por la Red de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas, según la Ley 850/03. En <http://www.defensoria.org.co/virtual/>

Introducción

A. Mecanismos para el ejercicio del control social a la gestión pública⁶

En términos del control social los mecanismos e instrumentos jurídicos constituyen un conjunto de acciones que facilitan la relación ciudadano-administración pública, porque permiten a los ciudadanos conocer lo que hace la administración y las razones que la sustentan, manifestar sus recomendaciones o exigencias frente a ella y alertar sobre los posibles riesgos de la gestión pública.

En este capítulo se presentan los mecanismos e instrumentos jurídicos desarrollados con fundamento en la Constitución de 1991 con el ánimo de favorecer la participación de los ciudadanos en el control de los asuntos de interés general.

La efectividad de estos instrumentos jurídicos depende, en gran medida, del conocimiento que de ellos tengan los ciudadanos y los servidores públicos, considerando el cuándo, ante quién, el cómo de su uso, y los alcances y limitaciones de cada uno de ellos.

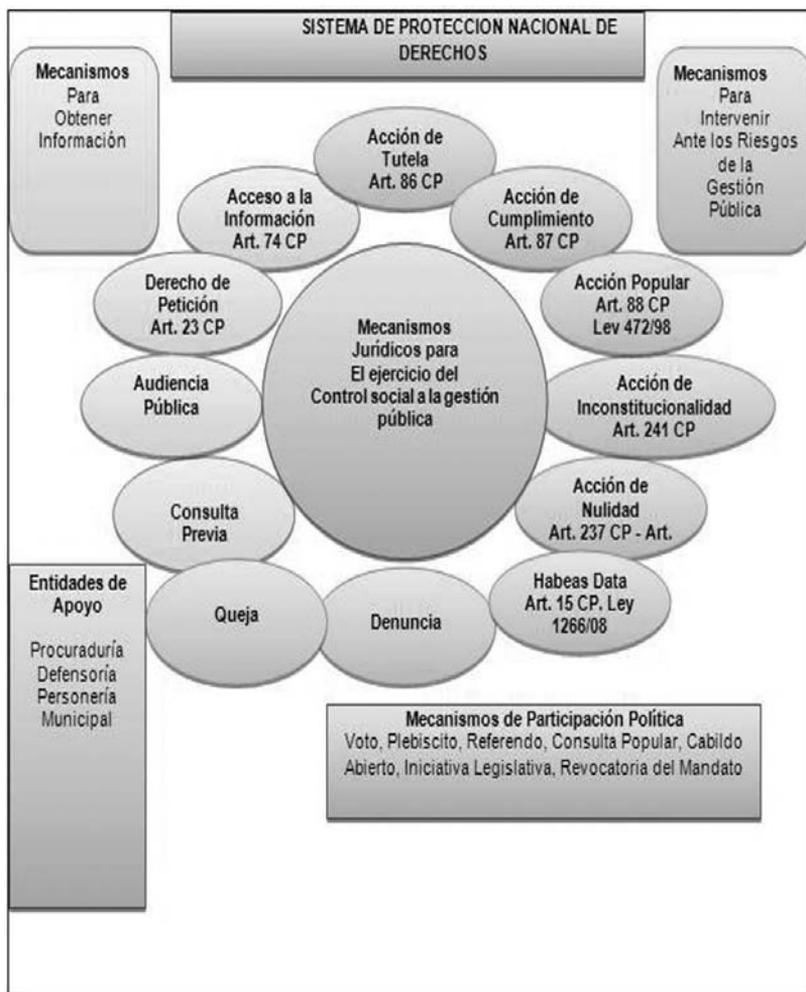
En la búsqueda de una fácil comprensión, los instrumentos jurídicos se presentan atendiendo a su objetivo de: mecanismo de obtención de información, mecanismos para intervenir ante los riesgos de la gestión pública y los mecanismos de participación política.

Es de anotar que el énfasis del presente documento se centra en el derecho de petición y el derecho de acceso a la información, no obstante hacemos una relación de todos los demás instrumentos para el ejercicio del control social a la gestión pública.

Ver el gráfico No. 1.

⁶ Es una forma de participación que le permite a los ciudadanos y a las organizaciones de la sociedad, incidir en el desarrollo de la administración pública con el fin de contribuir en el fortalecimiento de la democracia, la gobernabilidad y la realización de los derechos. Para esta actividad la ciudadanía cuenta con los mecanismos jurídicos que se describen a continuación.

Gráfico No. 1
Instrumentos para el Ejercicio del Control Social a la Gestión Pública



Fuente: Defensoría del Pueblo-DNPD 2010

1. ¿Cómo se clasifican los mecanismos e instrumentos jurídicos para el ejercicio del control social a la gestión pública según su objetivo?

- Mecanismos para obtener información.
- Mecanismos para intervenir ante los riesgos de la gestión pública.
- Mecanismos de participación política.

7 Serie de Documentos de Consulta del Plan Nacional de Formación. Momento de Fundamentación. Módulo 2, Mecanismos jurídicos para el control social. Interinstitucional, 2006

1.1 ¿Cuáles son los mecanismos para obtener información?

a. La Consulta Previa

Es un mecanismo que pretende garantizar el goce pleno de los derechos y libertades fundamentales de los pueblos indígenas y comunidades negras tribales. Hace énfasis en el derecho inherente que tiene todo ser humano a ser consultado previamente a la toma de decisiones que puedan afectar su modo de vida, sus creencias, sus tierras y territorios, y a participar, cuando sea posible de los beneficios que se derivan de ciertos proyectos de desarrollo.

b. Audiencia Pública

Es una reunión pública de miembros de la comunidad, organizaciones sociales, Organizaciones No Gubernamentales y autoridades, que se realiza con el fin de consultar, escuchar quejas, debatir, llegar a acuerdos sobre asuntos de interés general; sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

c. Derecho de Petición

Es un derecho fundamental que tienen todas las personas para hacer peticiones respetuosas, de interés general o particular, ante las autoridades públicas o ante los particulares que cumplen alguna función pública, con el fin de que sean resueltas pronto y de una forma efectiva.

El Derecho de Petición constituye el medio a través del cual los ciudadanos ejercen control político y social de actividades que son de interés particular o general.

1.2 ¿Cuáles son los mecanismos para intervenir ante los riesgos de la gestión pública?



a. Acción Popular

Es un mecanismo para la defensa y protección de los derechos e intereses colectivos, es decir, aquellos que afectan el patrimonio, el espacio, la seguridad pública, la moral administrativa, la libre competencia económica, el ambiente y la salud pública.

b. La Acción de Grupo

La acción de grupo o de clase es la garantía constitucional de carácter judicial que permite a una pluralidad de personas, constituidas como grupo, acudir ante la justicia para reclamar la reparación del daño ocasionado a un derecho fundamental, a un derecho o interés colectivo, o a un derecho de carácter patrimonial de cada uno de los miembros de ese conjunto de personas, cuando el daño sea producido para todos por una misma causa.

c. Acción de Tutela

Es un mecanismo que cualquier persona puede usar para solicitarle a un juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales cuando estos son amenazados o violados por una autoridad pública o por particulares.

d. Acción de Cumplimiento

Es un mecanismo para la protección de los derechos, que busca atacar el incumplimiento de normas (Constitución Política, leyes, decretos), actos administrativos, deberes y obligaciones de la administración pública.

e. Denuncia

Es el acto de poner en conocimiento de la autoridad aquellos hechos que constituyen un delito, es decir, una infracción a la ley penal.

f. Queja

Es la manifestación de inconformidad de una persona con respecto a la conducta oficial realizada u omitida por uno o varios servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas, con el fin de que el Estado despliegue en su contra la acción disciplinaria y el poder punitivo.

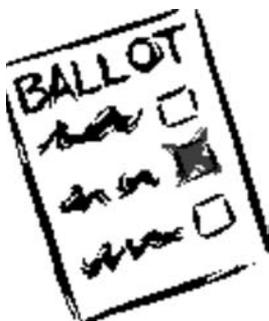
g. Acción Pública de Inconstitucionalidad

Es un mecanismo que se ejerce para la defensa de las normas constitucionales.

h. Acción Pública de Nulidad

Es un mecanismo de defensa que permite declarar nulo o suspender provisionalmente un acto administrativo de carácter general que amenace o viole un precepto de la constitución Política.

1.3 ¿Cuáles son los mecanismos de participación política?



a. Iniciativa Popular

La iniciativa popular legislativa y normativa es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyecto de acto legislativo y de ley ante el Congreso de la República, de ordenanza ante las Asambleas Departamentales, de acuerdo ante los Concejos Municipales o Distritales y de resolución ante las Juntas Administradoras Locales, y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.

b. Referendo

Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica, derogue o no una norma ya vigente. Puede ser nacional, regional, departamental, distrital, municipal o local, derogatorio o aprobatorio.

c. Consulta Popular

La Consulta Popular es un mecanismo mediante el cual el Presidente de la República, el gobernador o el alcalde, según el caso, somete una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, a consideración del pueblo para que este se pronuncie formalmente al respecto.

d. Revocatoria del Mandato

Es un derecho político por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido al gobernador o alcalde.

e. Plebiscito

Es el pronunciamiento del pueblo, convocado por el Presidente de la República, mediante el cual apoya o rechaza una determinada decisión del ejecutivo.

f. Cabildo Abierto

Es la reunión pública de los Concejos Distritales, Municipales o de las Juntas Administradoras Locales, en la cual los habitantes pueden participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés de la comunidad.

B. El derecho de petición y el derecho de acceso a la información



1. ¿Cuál es la situación del derecho de petición según la defensoría del pueblo?

A partir de las peticiones atendidas y tramitadas por la Defensoría del Pueblo durante el año 2009, se pudo establecer, según las solicitudes de los ciudadanos realizadas ante dicha entidad, que los derechos más vulnerados a los colombianos son los que se presentan en gráfico No. 2.

Derecho	Total
Derecho internacional humanitario	10.553
De los desplazados	4.431
A la salud	3.597
DE PETICIÓN	1.945
A la vida	1.154

Gráfico No. 2
Derechos más vulnerados según quejas 2009
Defensoría del Pueblo

Fuente: XVII Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República 2009, p.85.

Otros estudios e informes estadísticos muestran el desarrollo y la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos a través de la utilización del derecho de petición y del derecho de acceso a la información, consagrados en la Constitución. Algunos de estos estudios que se presentan como referencias investigativas son:

- Cultura política de la democracia en Colombia, 2008. El impacto de la gobernabilidad. Barómetro de las Américas. Este estudio adelantado por la Universidad de los Andes hace un comparativo abarcando 23 países de la región a nivel latinoamericano. Se hacen preguntas como: ¿Ha asistido a un cabildo abierto o una sesión municipal durante los últimos 12 meses?; ¿Ha solicitado ayuda o ha presentado una petición a alguna oficina, funcionario o concejal del municipio durante los últimos 12 meses? Algunas conclusiones a las que llega el estudio son: Apenas uno de cada diez colombianos asiste a reuniones convocadas por la municipalidad, una proporción relativamente pequeña comparada con países como República Dominicana y Venezuela. Sin embargo, existió un aumento significativo en el porcentaje de ciudadanos que asistió durante el último año a una reunión municipal. También se muestra que apenas uno de cada diez colombianos presenta peticiones al gobierno local, un porcentaje que es la mitad de otros países, En Colombia los ciudadanos no suelen involucrarse con mucha frecuencia en el ejercicio del gobierno municipal, tal vez porque las instancias institucionales necesarias para esto están menos desarrolladas que en otros países⁸.
- La Encuesta de Cultura Política del DANE 2008⁹. La encuesta de Cultura Política indaga sobre la percepción que tienen los ciudadanos colombianos sobre su entorno político. Explora el

⁸ Consultar en www.latinobarometro.org/

⁹ Consultar en www.dane.gov.co

conocimiento frente al concepto de democracia, los mecanismos y espacios de participación ciudadana y la percepción de utilidad que estos representan. También se exploran temas relacionados con el comportamiento electoral, la percepción frente a los partidos políticos y la confianza en las instituciones.

- Encuesta en el marco del programa de capacitación a Personeros municipales¹⁰. A partir de esta encuesta realizada a cerca de 800 personeros, se presenta la situación del derecho a la participación en los municipios colombianos, resaltando entre otros, los siguientes puntos comunes:
 - a) No todas las autoridades aceptan el tema de la participación.
 - b) Existe una rivalidad entre líderes viejos y jóvenes.
 - c) Falta de recursos para cumplir con la participación.
 - d) La cultura política arraigada (Clientelista, politiquera).
 - e) Los actores del conflicto armado no permiten la participación
 - f) Indevida aplicación de los mecanismos de protección de derechos.
 - g) Desconfianza entre los actores sociales, los políticos e instituciones.
 - h) La participación no es tema de las agendas de los partidos políticos, ni de las entidades.
 - i) El marco normativo de la participación es amplio pero confuso.
 - j) Desconocimiento de los mecanismos jurídicos para su ejercicio.
 - k) Desconocimiento del núcleo esencial del derecho de petición por parte de autoridades (No se da pronta respuesta, no se da respuesta en el tiempo).

2. La defensoría del pueblo y el ejercicio del derecho de petición y el acceso a la información



¹⁰ Investigaciones institucionales. Programa Nacional de capacitación a Personeros Municipales. Instituto de Estudios del Ministerio Público. Defensoría del Pueblo – Procuraduría General de la Nación. 2009.

El derecho de petición es el mecanismo más importante con el que cuentan los ciudadanos para comunicarse con las autoridades. En este sentido la Defensoría del Pueblo desarrolla acciones en varias vías con el propósito de contribuir, promover, difundir y proteger el derecho cuando quiera que éste sea vulnerado por la autoridad o por un particular que presta un servicio público.

La Defensoría del Pueblo contribuye en la realización del derecho de petición, a partir de varios procesos significativos como: i) *La atención de solicitudes de los ciudadanos por violación al derecho de petición y al derecho a la Información*, ii) *mediante el estudio y análisis de la jurisprudencia de la Corte Constitucional en materia del derecho de petición y acceso a la información*, iii) *mediante la interposición de acciones que buscan proteger el derecho de petición y el acceso a la información*, y iv) *mediante la coadyuvancia a solicitudes a otras entidades*, entre otros.

3. La normativa del derecho de petición y del derecho de acceso a la información

3.1 ¿Cuáles son las normas nacionales en las que se basa el derecho de petición y el derecho de acceso a la información?

El Derecho de Petición

Constitución Política. Artículo 23. "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".

El Derecho de Acceso a la Información

Constitución Política. Artículo 74. "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable".

Documentos públicos: Artículo 251 Código de Procedimiento Civil. Los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros, fotografías, cintas, discos, grabaciones, radiografías y en general todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo.

ESTRUCTURA DEL DERECHO	
DERECHO DE PETICIÓN	ACCESO A LA INFORMACIÓN
Art. 23 Constitución Política (CP). Código Contenciosos Administrativo	- Art. 74 CP (DECS) - Art. 209 CP Principio de Publicidad - Ley 57 de 1985. - Ley 594 de 2000.
Titular: Todas las personas	Titular: Todas las personas
Objeto: Hacer <i>Peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general, particular o consulta y a obtener pronta resolución.</i>	Objeto: Acceder a documentos públicos.
Sujeto obligado: Las autoridades públicas, también puede cobijar a particulares.	Sujeto obligado: Las autoridades públicas, también puede cobijar a particulares.
Límites: Los que establezca la ley.	Límites: Las reservas que establezca la ley.
Clases: Interés general, particular y la consulta.	Clases: El derecho de petición puede ser un mecanismo para acceder a información de carácter público.
Respuesta: 15 días	Respuesta: 10 días con providencia motivada si hay reserva del documento.
Trámite: Según Código Contencioso Administrativo	Trámite: Según Código Contencioso Administrativo
Protección: Acción de tutela	Protección: Acción de tutela y Recurso de Insistencia

Fuente: Defensoría del Pueblo- DNPD

3.2 ¿En cuáles normas de carácter internacional se basa el derecho de petición y de acceso a la información?

El derecho de petición y de acceso a la información se fundamenta en las siguientes normas de carácter internacional:



- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (aprobado por la Ley 74 de 1968) en su artículo 19 se refiere a la libertad de expresión e incluye expresamente la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (aprobada por la Ley 16 de 1972) en su artículo 13 consagra la libertad de pensamiento y expresión, libertad que protege el derecho de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, por cualquier medio.
- Otros tratados. Declaración de Chapultepec, la Declaración de Principios sobre la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, los Principios de Johannesburgo y los llamados Principios de Lima.

3.3 ¿Qué son y cuáles son los estándares internacionales en materia de derechos de petición y acceso a la información?

Los Estándares Internacionales son reglas sintetizadas por la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en el 2007. Son basados en la decisión de la Corte Interamericana de Derechos Humanos¹¹.

1. El titular del derecho es toda persona, la información debe ser entregada sin que se acredite un interés directo o una afectación personal, salvo que se acredite una legítima restricción.
2. El Estado tiene la obligación positiva de suministrar la información solicitada o de otorgar una respuesta fundamentada ante una solicitud.
3. Están obligados a suministrar información todos los órganos y poderes del Estado, no sólo las autoridades administrativas. Según la relatoría también están legitimados pasivamente los particulares que cumplen funciones públicas o prestan servicios públicos e incluso organismos internacionales.
4. El objeto del derecho es la información, no exclusivamente los documentos públicos. El objeto protegido por lo tanto es amplio pues la palabra información abarca los procedimientos -acopiar, almacenar, tratar, difundir, recibir- así como los tipos- hechos,

¹¹ Caso Claude Reyes y otros, sentencia de septiembre 19 de 2006, Serie C No.151 Corte Interamericana de Derechos Humanos.

noticias, datos, opiniones, ideas; y sus diversas funciones; al igual que los actos considerados como oficiales, correspondencia, memoranda, libros, planos, mapas, dibujos, fotografías, films, microfilms, audios, videos y cualquier otro.

5. Los principios de máxima divulgación, publicidad y transparencia como garantía del derecho de acceso a la información en poder del Estado. Esto lleva aparejado la obligación de producir información, conservarla y poner a disposición información de oficio.
6. Para garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información a través de una solicitud, los Estados deben implementar un procedimiento simple, rápido y no oneroso, cuyo rechazo pueda ser revisado.
7. En materia de protección judicial del derecho al acceso a la información debe existir un recurso sencillo, rápido y efectivo para determinar si se produjo una violación al derecho de quien solicita información y, en su caso, ordene al órgano correspondiente la entrega de la información.
8. Obligación del Estado de adoptar normas y prácticas para garantizar el derecho de acceso o de suprimir o enmendar normas y prácticas de cualquier naturaleza que entrañen una vulneración del mismo.

3.4 ¿Cómo deben ser abordadas las restricciones al derecho en los estándares internacionales?

La Corte Interamericana de Derechos Humanos estableció que las restricciones deben:

i) Estar establecidas por la ley, ii) deben perseguir un fin legítimo (seguridad nacional¹², orden público, salud o moral pública). iii) La negativa del Estado de suministrar información que le es solicitada debe ser proporcional para la protección de ese fin legítimo que se protege y debe ser necesaria en una sociedad democrática, iv) la negativa a suministrar información debe darse por escrito y ser motivada, v) la limitación al derecho de acceso debe ser temporal y/o condicionada a la desaparición de su causal.

4. ¿Cuál es la protección constitucional del derecho de petición y el acceso a la información?¹³

La Corte Constitucional ha reconocido en numerosas sentencias¹⁴ que el derecho de petición y el acceso a la información son derechos fundamentales, vitales para que los ciudadanos puedan obtener información y hacer peticiones claras a la administración, los cuales están protegidos por la acción de tutela.



12 Por motivos de seguridad nacional sólo serán válidas cuando estén orientadas a proteger la integridad territorial del país y en situaciones excepcionales de extrema violencia que representen un peligro real e inminente de colapso del orden democrático.

13 Tres Lustros de Jurisprudencia Constitucional. Observatorio de Justicia Constitucional. Defensoría del Pueblo. 2009.

14 Algunos ejemplos son los siguientes: T-243/93, T-125/93, T-274/95, T-260/97, T-304/97, T-419/97, T-021/98, T-167/98, T-209/98, T-301/98, T-439/98, T-473/98, T-236/99, T-241/99, T-287/99, T-342/99, T-346/99, T-414/99, T-424/99, T-449/99, T-461/99, T-490/99, T-619/99, T-641/99, T-660/99, T-670/99, T-704/99.

4.1 ¿Cuáles son las características constitucionales del derecho de petición?

El derecho de petición es fundamental; es titular toda persona y sus obligados son tanto las autoridades públicas como los particulares en los casos establecidos por la Constitución o la ley. Este derecho se caracteriza por su alto grado de informalidad, las exigencias mínimas para su ejercicio, su titularidad, incluso para personas jurídicas, y por la obligación, que es núcleo esencial del derecho, consistente en dar pronta resolución y de fondo a las solicitudes elevadas por los ciudadanos.

4.2 ¿Cuál es el núcleo esencial del derecho de petición?

Los hitos jurisprudenciales más importantes en materia de derecho de petición se relacionan con la definición del núcleo esencial del derecho, que en caso de su desconocimiento supone su vulneración. El núcleo esencial del derecho de petición incluye dos claras obligaciones en cabeza del destinatario del derecho, a saber la pronta respuesta y la respuesta de fondo. La Sentencia T-076 de 1995 marcó un hito en relación con la exigencia de la pronta respuesta como elemento del núcleo esencial del derecho de petición.



4.3 ¿Cuál es la relación entre el derecho de petición y el acceso a documentos públicos y a la información?

El derecho de petición hace posible el acceso a los documentos públicos, condición indispensable de una democracia participativa y del ejercicio democrático del poder público. El conocimiento de documentos y archivos públicos permite una participación constructiva de los ciudadanos en la vida pública, a la vez que el ejercicio de un control calificado de periodistas al accionar de los servidores públicos. La jurisprudencia constitucional ha reconocido, en consecuencia, la estrecha relación existente entre ambos derechos.

4.4 ¿Cuáles son los temas que se abordan en los fallos de la Corte Constitucional relacionados con el derecho de petición y el acceso a la información?¹⁵

La Defensoría del Pueblo a través del Observatorio de Justicia Constitucional ha sistematizado en su base de datos la jurisprudencia de la Corte Constitucional más significativa sobre este derecho. A continuación se relacionan los diversos temas que han sido desarrollados por la Honorable Corte, con su respectivo número de sentencia para consulta. Ver tabla No. 1

¹⁵ Observatorio de justicia constitucional. Defensoría del Pueblo. 2007

Tabla No. 1

ÍNDICE DERECHO DE PETICIÓN	
Tema	Sentencia
1.El derecho de petición y acceso a la información	
1.1Presentación de la solicitud	
1.1.1. La petición no tiene que ser presentada por escrito	T-243/93, T-098-94, T-307-99
1.1.2. No se requiere que el documento que contenga la solicitud señale expresamente que se trata de un derecho de petición	T-166-96
1.1.3. El derecho de petición es un medio para hacer valer otros derechos constitucionales y por lo tanto no requiere mayores formalidades	T-495-92
1.1.4. Las peticiones deben ser respetuosas con las autoridades a las cuales se dirigen	T-353-00
1.2. Necesidad de demostrar la presentación de la petición	T-571-93
1.3. El derecho de petición ante los jueces	
1.3.1. Improcedencia del derecho de petición frente a las decisiones judiciales y procedencia frente a la función administrativa de los jueces	T-290-93, T334-95
1.4. Prevalencia de procedimientos administrativos especiales	
1.4.1. El derecho de petición no permite desconocer un procedimiento legal especial	T-467-95
1.5. Titular del derecho de petición	
1.5.1. La violación del derecho de petición afecta al representado y no a su representante legal	T-207-97
1.5.2. Quien se ve afectado por la falta de respuesta al derecho de petición es quien puede reclamar por ello, a pesar de no ser quien realizó directamente la petición	T-574-95
1.5.3. Las personas jurídicas son titulares del derecho de petición	T-377-00
2. Núcleo esencial del derecho de petición: pronta resolución y de fondo	
2.1. Prontitud en la respuesta	
2.1.1. Deber de justificar el aplazamiento de la respuesta	T-567-92 T-076-95

2.1.2. Deber de comunicar la respuesta al peticionario	T-388-97
2.1.3. Respuesta oportuna frente al derecho a la salud	T-395-98
2.1.4. Respuesta oportuna frente a la solicitud de pensiones	T-170-00
2.1.5. Respuesta oportuna en casos especiales	T-1078-01
2.2. Resolución de fondo	
2.2.1. La respuesta debe ser de fondo y sin evasivas por parte de la entidad	T-575-94
2.2.2. Aunque exista respuesta oportuna de parte de la autoridad, esta no cumple el derecho de petición si no se resuelve de fondo lo solicitado	T-718-98
2.2.3. La falta de disponibilidad presupuestal no es excusa para no responder de fondo la solicitud de reconocimiento de cesantías parciales	T-370-95
2.2.4. La respuesta puede ser diferente a lo solicitado	T-010-93
2.2.5. El silencio administrativo no constituye respuesta a la petición	T-242-93
3. Derecho de petición en la vía gubernativa	
3.1. El derecho de petición opera también en la vía gubernativa	T-294-97
3.2. Deber de responder los recursos interpuestos ante la administración	T-099-95
3.3. El derecho de petición es diferente del recurso de apelación	T-281-98
3.4. La solicitud de revocatoria directa de un acto administrativo es una manifestación del derecho de petición	T-361-98
3.5. Respecto de la solicitud de revocatoria directa no es aplicable el silencio administrativo	T-148-96
4. Derecho de acceso a los documentos públicos	
4.1. El derecho a consultar documentos y el derecho de petición son conexos	T-053-96
4.2. Requisitos que debe contener la petición de documentos públicos y término legal para resolver esta petición	T-473-92
4.3. Deber de entregar la información cuando esta es de interés público	C-053-95
4.4. Deber de especial diligencia en la respuesta cuando la petición tiene por objeto el ejercicio de una función fiscalizadora	T-100-93
4.5. Deber de la autoridad de indicar la norma legal que establece la reserva de información	T-998-99

4.6. Derecho a obtener copias es una manifestación del derecho de petición	T-464-92
4.7. Deber de pagar las copias cuando la cantidad sea excesiva	C-099-01
5. Derecho de petición frente a organizaciones privadas	
5.1. El derecho de petición no opera frente a organizaciones privadas que no actúen como autoridad sino hasta que el legislador regule la materia o se trate de proteger derechos fundamentales	T-377-00, SU-166-99
5.2. Se protege el derecho de petición contra organizaciones privadas cuando estas administran recursos del estado y la información que se solicita está relacionada con el manejo de los mismos	T-126-A-94
5.3. Un sindicato no se considera una autoridad pública y por lo tanto no esta obligado a responder	T-212-00
5.4. Para proteger el derecho de petición ante organizaciones privadas sin regulación legal expresa se requiere que generen un perjuicio irremediable	T-143-00
5.5. Derecho de petición ante empresas de servicios públicos	
5.5.1. Las empresas que prestan servicios de salud y seguridad social son consideradas como autoridad	T-165-97
5.5.2. Los servidores que trabajen en empresas prestadoras de salud pueden ser investigados disciplinariamente por no responder las peticiones	T-190-00
5.5.3. Las empresas de servicios públicos domiciliarios deben responder de fondo las solicitudes	T-614-95
5.5.4. Las empresas de servicios públicos domiciliarios deben responder en principio a sus usuarios pero frente a terceros que defienden intereses personales, la información sobre su funcionamiento es privada	T-001-98
5.5.5. Las empresas de servicios públicos domiciliarios deben responder peticiones no relacionadas directamente con el servicio cuando se trata de proteger derechos fundamentales	T-543-00
5.5.6. La empresa de servicios públicos en proceso de liquidación esta obligada a dar respuesta a la petición	T-210-95
5.5.7. Derecho de petición es exigible a organizaciones privadas que presten el servicio público de correos	T-507-93

5.5.8. El cuerpo de bomberos no se considera una autoridad pública y por lo tanto no está obligado a responder	T-295-00
5.6. Derecho de petición ante entidades financieras	
5.6.1. Obligación de las entidades financieras de dar información a sus usuarios porque prestan un servicio público	T-468-98 / T-249-01
5.6.2. El derecho de petición permite defender a los usuarios de posibles abusos de las entidades bancarias	T-074-01
5.7. Derecho de petición - información laboral ante organizaciones privadas	
5.7.1. El empleador tiene la obligación de responder pronto y de fondo las peticiones del trabajador	T-374-98
5.7.2. La falta de reglamentación sobre organizaciones privadas no es excusa para no responderle al trabajador	T-306-99
5.7.3. Vulneración de otros derechos por la omisión de la empresa de suministrar al trabajador información sobre la relación laboral	T-213-01
6. Derecho de petición frente al proceso penal	
6.1. Peticiones a las autoridades carcelarias	
6.1.1. Deber de responder de manera motivada las peticiones de los reclusos	T-705-96
6.1.2. Deber de responder oportunamente al recluso cuando se encuentra en juego su salud	T-654-96
6.1.3. Deber de respuesta oportuna a solicitudes de permisos	T-979-00
6.1.4. Posibilidad de sancionar a funcionarios que no remitan a la autoridad competente las peticiones de reajuste de la cuota alimentaria de los hijos de los sindicatos en procesos de extinción de dominio	T-849-99
6.2. Peticiones a las autoridades judiciales	
6.2.1. La información sobre procesos en etapa instructiva es de carácter reservado	T-331-94
6.2.2. Deber de responder sobre la radicación del proceso al sindicato	T-470-96
6.2.3. Petición de rehabilitación de los derechos políticos de un condenado que ha cumplido la pena	T-466-94
6.3. Peticiones a los organismos de control	
6.3.1. Deber de responder las peticiones de los reclusos sobre la vigilancia de los procesos en su contra	T-178-00

5. Algunos casos en los cuales la Corte Constitucional ha protegido el derecho de petición y el derecho a la información.

Los temas más recurrentes en los que la Corte Constitucional ha dictado sentencias en materia de protección del derecho de petición y del derecho de acceso a la información son los siguientes:

- a) Presentación de la solicitud (escrita, verbal, virtual)
- b) Núcleo esencial del derecho de petición: pronta respuesta y resolución de fondo,
- c) Derecho de petición en la vía gubernativa,
- d) Derecho de acceso a los documentos públicos,
- e) Derecho de petición frente a organizaciones privadas,
- f) Derecho de petición ante empresas de servicios públicos,
- g) Derecho de petición ante entidades financieras,
- h) Derecho de petición - información laboral ante organizaciones privadas,
- i) Derecho de petición frente al proceso penal,
- j) Peticiones a las autoridades carcelarias,
- k) Peticiones a las autoridades judiciales
- l) Peticiones a los organismos de control.

A continuación se presentan a manera de ejemplo algunos casos en los cuales la ciudadanía ha visto vulnerado su derecho de petición o el derecho de acceso a la información y la Corte ha decidido:

¿Las peticiones deben ser presentadas siempre por escrito?



Una madre de cinco hijos indicó que, en razón de no haber sido atendida en el SISBEN y no haberle sido expedido el carné que la acredita como afiliada a ese programa, luego de haberlo pedido en varias oportunidades, se había visto obligada a correr con los gastos de hospitalización de sus hijos. De acuerdo con la Corte, para solicitar información sobre el proceso de afiliación al SISBEN, la actora se dirigió personalmente a las oficinas competentes y formuló, verbalmente, las respectivas solicitudes. Dicho trámite, no había sido refutado por la parte demandada ni controvertido por el juez de instancia, y no podía ser ignorado so pretexto de que no existiera una solicitud por escrito. El derecho de petición de información no se vulnera exclusivamente cuando el ciudadano ha formulado, por escrito, la respectiva solicitud. La mencionada exigencia sirve sí como una prueba irrefutable de la existencia de la petición, pero no constituye requisito **sine qua non**¹⁶ para el ejercicio del derecho. El principio de buena fe impulsa a las autoridades públicas y, dentro de ellas, a las Cortes a confiar en las afirmaciones de los ciudadanos. Sentencia T-307/99.

¹⁶ "Condición sin la cual no". Se refiere a una acción, condición o ingrediente necesario y esencial --de carácter más bien obligatorio-- para que algo sea posible.

¿Es obligatorio dar pronta resolución a las peticiones?

Ciertas comunidades indígenas se dirigieron a la División de Asuntos Indígenas del Instituto de Reforma Agraria -INCORA-, con el fin de que, una vez organizados como Cabildo, se les titulara un territorio como resguardo. Los distintos gerentes del instituto asumieron una actitud dilatoria frente a la petición, por lo que hasta la fecha de la proposición de la acción no se había emitido pronunciamiento al respecto. De acuerdo con la Corte, el derecho de petición, cuyo propósito es el de buscar un acercamiento entre el administrado y el Estado, otorgándole al ciudadano un instrumento idóneo con el cual acudir ante él en busca de una información o con el fin de que se produzca un pronunciamiento oportuno por parte del aparato estatal, es una garantía propia del sistema de gobierno democrático y una manifestación de la soberanía popular.

El derecho de petición involucra no sólo la posibilidad de acudir ante la administración, sino que supone además, un resultado de ésta, que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución. Sin este último elemento el derecho de petición no se realiza, pues es esencial al mismo. En el presente caso la pronta resolución no se había manifestado y, por el contrario, se habían dilatado los términos de decisión de manera ostensible, de lo que resultaba el desconocimiento de un derecho fundamental. Y si bien la omisión de la autoridad generó la ocurrencia del fenómeno jurídico del silencio administrativo, que podía ser demandable ante la jurisdicción contenciosa, éste no eximía a la administración del deber de resolver la solicitud. Sentencia T-567/92

¿El derecho de petición opera también en la vía gubernativa?

Contra las decisiones de carácter particular tomadas por la administración, las personas cuentan con recursos, ante la misma administración, para controvertirlas. Estos recursos, el de reposición, ante la misma autoridad que tomó la decisión o el de apelación, ante el superior jerárquico, constituyen la denominada vía gubernativa, cuyo agotamiento previo es exigencia para demandar los pronunciamientos de la administración ante los tribunales de la jurisdicción contencioso-administrativa. En un alto número de sentencias¹⁷ la Corte Constitucional ha establecido que el retardo en resolver los recursos interpuestos en vía gubernativa también constituye una violación al derecho de petición, el cual exige, que exista una respuesta dentro de los términos legales a las solicitudes que hagan las personas a las autoridades. En estos casos, las autoridades no pueden excusarse en que con ello se configura un silencio administrativo, ya que éste no puede ser considerado como respuesta aceptable para garantizar el derecho que la Constitución consagra en su artículo 23. Por ello en un sinnúmero de ocasiones ha ordenado a los funcionarios encargados, responder los recursos de inmediato.

¹⁷ Cfr. Corte Constitucional, Sentencias T-304-94, T-454-97, T-240-98, T-281-98, T-306-98, T-365-98, T-734-99, T-552-00, T-836-00 y T 886-00

- ¿Cuándo las copias solicitadas sean excesivas deben ser pagadas por el peticionario?

Se demandó la inconstitucionalidad del artículo 24 del CCA Subrogado por el artículo 17 de la Ley 57 de 1.985. Para el demandante la exigencia contenida en la norma impugnada, de efectuar el pago de las copias de documentos oficiales solicitados en el ejercicio del derecho de petición, cuando la cantidad solicitada así lo justificara, restringía el ejercicio del derecho de petición, a la vez que constituía un obstáculo para el acceso a la educación de la cultura. Señaló el demandante que esa limitante de carácter económico es contraria a la esencia misma del derecho de petición, en tanto la Carta lo consagra como un mecanismo ágil y expedito, para que los particulares puedan obtener de la administración pública una información oportuna, clara y precisa que les permita conocer la razón de sus decisiones y fiscalizar sus actos, con lo cual se logra una mayor participación de la ciudadanía, en el desarrollo de actividades del Estado.

Para la Corte la norma demandada no resulta violatoria del derecho fundamental de petición, pues es claro que el propósito que anima al legislador, no es otro que el de pretender racionalizar el ejercicio de la función administrativa (art. 209 de la Constitución Política) así como el de preservar el patrimonio público de las entidades públicas. El legislador determinó que todas las personas en condiciones de igualdad, cuando en virtud del derecho de petición soliciten la expedición de copias, deberán pagar las mismas, cuando la cantidad solicitada así lo justifique, conforme a la tarifa que adopte el funcionario público encargado de autorizar la expedición de las mismas, la cual en ningún caso podrá exceder el costo de la reproducción.

En consecuencia, conforme a la jurisprudencia de la Corte, el derecho de petición al igual que los demás derechos fundamentales consagrados en el orden constitucional no tienen el carácter de absolutos, pues cuentan con los límites impuestos por los derechos de los demás y el orden jurídico. En este sentido el legislador, puede, en ejercicio de la cláusula general de competencia prevista en el artículo 150 definir los distintos elementos materiales para concretar el ejercicio de los derechos fundamentales y por lo tanto es un deber constitucional la prevalencia de interés general y la carga ética de todo ciudadano de respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios. (Art. 95 núm. 1 y 5 Constitución Política). *Sentencia C-099/01*

- ¿Opera el derecho de petición ante organizaciones privadas¹⁸?

Un importante paso a la democratización de la sociedad es el reconocimiento constitucional de la posibilidad de elevar peticiones ante organizaciones particulares. Al respecto, la Corte ha precisado las características que deben reunir tales entidades particulares para ser pasibles de la acción de tutela.

18 Tres Lustrros de Jurisprudencia Constitucional. Observatorio de Justicia Constitucional. Defensoría del Pueblo. 2009 p. 105

La Corte mediante Sentencia de unificación **SU-166 de 1999** resumió la

doctrina constitucional sobre el derecho de petición ante organizaciones privadas en los siguientes términos:

En múltiples oportunidades la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha interpretado el artículo 23 de la Constitución y de manera específica el alcance del derecho de petición cuando se dirige contra particulares. Para ello ha señalado algunas reglas, a saber:

- *La Constitución de 1991 amplió el alcance del derecho fundamental de petición, pues se predica respecto de la administración y de las organizaciones privadas. Empero, en relación con estas últimas su ámbito de aplicación es limitado.*
- *En cuanto al ejercicio de este derecho contra particulares deben distinguirse dos situaciones. La primera, si la organización privada presta un servicio público o si por la función que desempeña adquiere el status de autoridad, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública (...).*

La segunda, cuando el sujeto pasivo del derecho de petición es una organización que no actúa como autoridad, sólo opera cuando el legislador lo haya reglamentado (...). Por lo tanto, la posibilidad de ejercer el amparo de este derecho, contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el legislador.

- *La extensión del derecho de petición a particulares que no actúan como autoridad, sólo es procedente cuando aquel es el instrumento para garantizar otros derechos fundamentales, como quiera que este derecho no puede implicar una intromisión indiscriminada y arbitraria en el fuero privado de quienes no exponen su actividad al examen público (...).*

Se trataba de un caso en el cual el accionante solicitó a entidades comisionistas de bolsa su intermediación financiera en la negociación de acciones a su nombre, luego de la negativa inicial de dichas entidades a hacerlo por encontrarse reportado el peticionario en la "lista Clinton".

El actor afirmó no haber recibido respuesta de la entidad demandada y no haber podido negociar sus acciones, lo cual le ocasionaba perjuicios irremediables. La Corte denegó la tutela solicitada con el argumento de no haberse violado el derecho de petición del actor, "pues aún no existe legislación que regule este derecho frente a particulares". *Sentencia SU-166 de 1999*

Otro caso que marcó una clara posición de la jurisprudencia constitucional sobre el derecho de petición ante entidades privadas, es el resuelto en la Sentencia T-614 de 1995. Los actores de la acción de tutela adujeron que carecían de acceso al servicio público de gas domiciliario y que por ello habían elevado petición ante la empresa que había colocado redes de

distribución en todo el sector sin llegar a su casa. La Corte Constitucional concedió la tutela y ordenó a la demandada dar respuesta a la petición. Consideró que el derecho de petición sí procede frente a particulares cuando estos están encargados de la prestación de un servicio público. Sentencia T-614 de 1995

¿Ante que otros particulares se pueden ejercer peticiones?

Algunos ejemplos de la procedencia de elevar peticiones ante entidades particulares involucran el ejercicio de este derecho ante entidades financieras, empleadores privados o empresas prestadoras de servicios públicos.

• Peticiones ante entidades financieras privadas

En Sentencia T-468 de 1998, la Corte Constitucional tuteló el derecho de petición de personas que habían solicitado a dos entidades financieras la reliquidación de sus créditos hipotecarios y la copia de los pagarés respectivos sin obtener respuesta alguna. En concepto de la Corte, “las entidades financieras están obligadas a dar información a sus clientes sobre el estado de las transacciones y servicios en las que estos intervienen como usuarios, por estar aquellas encargadas de la prestación de un servicio público”. La Corte precisó que las entidades estaban obligadas a dar respuesta a las solicitudes y de no ser posible de inmediato debían informar a tiempo las razones de la demora o de la imposibilidad de hacerlo. Estimó que las demandadas no podían “dejar a los usuarios en el limbo, sin saber el estado de sus créditos o los mecanismos existentes para poder acceder a la información”. Sentencia T-468 de 1998

• Peticiones ante empleadores privados

Otro caso que permite elevar peticiones ante entidades particulares se refiere al ejercicio de este derecho ante empleadores privados para obtener información laboral. La Sentencia T-374 de 1998 resolvió un caso en el cual el trabajador solicitó a su empresa el reconocimiento de su pensión, sin obtener respuesta alguna del empleador. La Corte Constitucional amparó el derecho de petición y ordenó a la empresa responder de inmediato la solicitud del interesado, así la empresa no fuera de aquellas encargadas de la prestación de un servicio público.

Para resolver, la Corte distinguió dos situaciones: la primera cuando el reclamo que hace el trabajador a su empleador consiste en datos sobre el estado de su situación prestacional; la segunda cuando el trabajador solicita información ajena a su relación laboral con la empresa. Solo en el primer caso procede el derecho de petición contra el empleador, no pudiendo este, con fundamento en el sigilo patronal, negarse a responder, puesto que tal conducta puede poner en entredicho el ejercicio de los derechos laborales del interesado. En este caso, según la Alta Corporación, la acción de tutela para la protección del derecho de petición es igualmente procedente

contra organizaciones particulares, así estas no estén encargadas de la prestación de un servicio público ni el legislador haya todavía regulado lo correspondiente al derecho de petición frente a particulares. En palabras de la propia Corte:

Tiene claro la Corte Constitucional que, fuera de los linderos reglamentarios de la petición respetuosa en interés general o particular, lo que aquí se controvierte es si un patrono o ex patrono, respecto del reclamo de quien es o fue su trabajador, puede legítimamente, frente a la Constitución como ordenamiento integral, existiendo en ella fundamentos y valores como la justicia, el trabajo, la dignidad de la persona, la equidad y la prevalencia del ser humano sobre los factores de producción y desarrollo, abstenerse arbitrariamente de responderle acerca de si tiene o no derecho a una reclamación laboral suya, ya sea por salarios, prestaciones o derechos legales o extralegales, y aun invocar ante los jueces, para persistir en su displicente actitud ante el solicitante, un supuesto derecho "a guardar silencio" acerca del reclamo.

De nuevo es negativa la respuesta. Una cosa es que el derecho de petición no haya sido reglamentado respecto de organizaciones privadas y otra muy distinta que se admita, contra diáfanos postulados de la Constitución, que el trabajador actual o antiguo puede quedar sujeto al "sigilo" de la entidad para la cual labora o laboró, no respecto de asuntos reservados o privados, sino en relación con derechos laborales suyos, salariales o prestacionales.

Admitir que ello es posible, sin que el medio judicial de protección consagrado en el Artículo 86 de la Carta Política pueda operar para romper la artificial barrera interpuesta por el patrono, significaría ostensible desconocimiento de la dignidad del trabajador y negación de sus derechos básicos.

Lo mínimo que puede esperar la parte débil en la relación laboral es que la parte dominante le manifieste, con claridad y a la luz de fundamentos jurídicos, si en el criterio de la segunda, la primera tiene o no derecho al pago de cierta prestación que reclama.

Finalmente, podemos observar a través de esta compilación, como el derecho de petición y el derecho de acceso a la información regulados por la Constitución, brindan un espacio para que la ciudadanía en general participe y ejerza un control social a la gestión pública que a la postre redunde en mayores niveles de democracia, gobernabilidad y en la realización de los derechos de todos.

6. Formatos de orientación para el ejercicio del derecho

Señores (A quien va dirigido) Ciudad Yo, identificado con la cédula de ciudadanía número _____, expedida en _____, residenciado en _____, me permito muy respetuosamente solicitar de esa entidad lo siguiente: _ _____ Apoyo mi petición en las razones que paso a exponer: _____ Acompaño esta solicitud con los siguientes documentos que anexo: _____ _____ (Firma) (Identificación) C.C. Dirección para notificación Anexo: lo anunciado

7. Entidades de Apoyo

Procuraduría General de la Nación
Defensoría del Pueblo
Personerías Municipales

Módulo III



Los derechos de los consumidores

Por: **ARIEL ARMEL ARENAS**

Presidente

JUAN CAMILO REVELO PINZÓN

Director de Quejas y Reclamos

Confederación Colombiana de Consumidores

Objetivo

Este módulo tiene como propósito suministrar una precisa y adecuada información a los consumidores y usuarios de bienes y de servicios, acerca de sus derechos y sus deberes dentro de sus relaciones de consumo, a partir de la formulación de preguntas frecuentes y respuestas concretas que, de manera práctica, le permitirá al estudioso del Derecho del Consumo, saber cómo actuar y ante qué entidad acudir en caso de preverse algún litigio relacionado con esta materia.

Introducción

La Constitución Nacional, establece en el artículo 78 que *“El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen”*.

Por ejemplo, en acatamiento del mandato constitucional referido, las Comisiones de Regulación de los Servicios Públicos respectivos, deben abrir sus puertas y crear instancias de participación y consulta permanentes, con el propósito de que los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios hagan sentir su voz dentro de ellos, oportunamente y a plenitud. En igual sentido, las autoridades competentes deben apoyar ampliamente y sin restricciones, la acción del defensor del Consumidor que cumpla su cometido al amparo de la Ley, frente al irrespeto de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y de servicios por parte de los proveedores.

Como todos los seres humanos son consumidores, entonces, los consumidores equivalen a la comunidad misma. Sus derechos son universalmente reconocidos y forman parte de los Derechos Humanos. Para que puedan ser reales, es indispensable que el derecho a la información de los consumidores, consagrado por la ONU, en la Constitución y en leyes de la República, sea respetado plenamente.

Para ello, hemos tenido la iniciativa de crear esta cartilla que reúne los temas desarrollados durante las sesiones que se llevaron a cabo en las ciudades a las que tuvimos el gusto de asistir durante lo corrido de este 2010, en cumplimiento del convenio interinstitucional celebrado entre de la Procuraduría General de la Nación, la Superintendencia de Industria y Comercio y la Confederación Colombiana de Consumidores y que ha sido desarrollado en compañía de otros organismos de carácter nacional.

1. ¿Qué es la Confederación Colombiana de Consumidores?

La Confederación Colombiana de Consumidores es una entidad de orden nacional sin ánimo de lucro, Órgano Consultivo del Gobierno Nacional de acuerdo con el artículo 22 del Decreto 1441 de 1982, “a efecto del desarrollo y cumplimiento de la Ley 73 de 1981 y demás normas que tengan por objeto la protección y defensa de los consumidores de bienes y servicios...”

2. ¿Cuál es su objeto?

La Confederación Colombiana de Consumidores, tiene por finalidad agrupar a los consumidores para la defensa de sus intereses, luchar contra el incremento del costo de la vida y para fomentar la productividad en general. La Confederación agrupa a todos los consumidores en su condición de personas naturales y a las personas jurídicas que se hayan creado con tal fin. Sus objetivos principales son: 1. estudiar los factores

que inciden en la producción, la distribución y el consumo. 2. formular políticas que protejan los intereses de los consumidores. 3. estudiar las condiciones de los mercados y la incidencia que tengan los productos básicos en ellos. 4. estudiar los factores que inciden en el costo de la vida. 5. presentar iniciativas que permitan la formación equitativa de los precios. 6. estudiar y proporcionar medios para el fomento de la productividad. 7. fomentar la protección de la industria nacional. 8. proponer sistemas para disminuir costos. 9. estudiar sistemas que mejoren el almacenamiento de los productos y de los medios de distribución. 10. elaborar el proyecto del estatuto del consumidor, que se traduzca más adelante en una legislación para amparar al mismo. 11. proponer la reforma de las leyes penales para que tipifiquen como delito económico aquellas actuaciones que defrauden gravemente los intereses del consumidor. 12. propender por el mejoramiento de las calidades y por un verdadero control de calidad de los productos. 13. estudiar los factores foráneos que inciden en el costo de la vida. 14. estudiar los fenómenos económicos y monetarios que tengan repercusión semejante. 15. vigilar porque las campañas publicitarias estén de acuerdo con las calidades que anuncian. 16. presentar estudios para mejorar el transporte de los productos de los centros de producción a los centros de consumo. 17. adelantar campañas para crear conciencia de unidad y defensa entre los consumidores. 18. integrar y organizar a la ciudadanía para defender y cuidar sus intereses como consumidores. 19. combatir la especulación, el acaparamiento, los monopolios y todo abuso que atente contra los intereses de los consumidores. 20. combatir la miseria, el analfabetismo y el desempleo. 21. promover campañas cívicas para orientar a la ciudadanía en la defensa de sus intereses. 22. fomentar la creación de cooperativas, supermercados y de centros masivos de distribución. 23. establecer políticas de cooperación con organismos tales como la Defensa Civil, la acción comunal, los sindicatos, las cooperativas y en general, toda asociación que busca proteger los intereses de la ciudadanía. 24. crear mecanismos para suprimir los intermediarios. 25. velar porque se cumplan las normas de higiene por parte de los establecimientos, especialmente por parte de los minoristas. 26. constituir un auténtico grupo de presión para obtener del estado una verdadera protección al consumidor. 27. crear y fomentar las ligas de consumidores integradas por personas naturales. Las ligas de consumidores cuya creación promoverá en todo el territorio nacional la Confederación Colombiana de Consumidores, tendrán por objeto garantizar la protección, la información, la educación, la representación y el respeto de los derechos de los consumidores de bienes y servicios, así como el pago de la indemnizaciones a que se hagan acreedores según la ley, por la violación de sus derechos por parte de expendedores y proveedores. La anterior enumeración no es taxativa por lo cual, la Confederación puede tener, además, cualquier finalidad que conozca a la realización de su propósito esencial.

3. ¿Dónde está ubicada la Confederación Colombiana de Consumidores?

transversal 6 No. 27-10 Piso 5, edificio Antares, Centro Internacional en Bogotá.

4. ¿Cuáles son las funciones de la Confederación Colombiana de Consumidores?

Apoyar la creación y el fortalecimiento de sus asociaciones y ligas, garantizar el respeto de los derechos de los consumidores a la representación, a la protección, a la educación, a informar y ser informados, a la indemnización, a la libre elección de bienes y servicios y a ser oídos por los poderes públicos. Con este propósito, hacemos los esfuerzos necesarios para preservar los espacios consagrados en la Constitución y la Ley en defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios.

5. ¿Qué asuntos atiende la Confederación Colombiana de Consumidores?

Los relacionados con la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y de servicios, tales como:

Electrodomésticos, muebles, automotores, vivienda, arrendamientos, lavandería, vestuario, ornamentación, joyería, relojería, salud, créditos, educación, parqueaderos, libros, revistas, alimentos, servicios públicos, entre otros.

6. ¿Qué es una Liga de Consumidores?

Una liga de consumidores es toda organización constituida mediante la asociación de personas naturales, cuyo objeto es garantizar la protección, la información, la educación, la representación y el respeto de los derechos de los consumidores de bienes y servicios, así como velar por el pago de las indemnizaciones a que se hagan acreedores, según la ley, por la violación de sus derechos, con la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (M.A.S.C.).

7. ¿Cuáles son las funciones de las Ligas de Consumidores?

Funciones de las Ligas: De conformidad con los términos señalados por el artículo 10 del decreto 1441 de 1982, las ligas y asociaciones de consumidores velaran por:

La eficacia de los organismos y entidades que establezcan la ley para la defensa del consumidor, así como por la eficacia de los funcionarios de dichos organismos y entidades. La observancia de las normas sobre precios dictados por las autoridades gubernamentales y la racionalidad de los establecidos por los proveedores. La observancia de las normas sobre tarifas de servicios públicos. La idoneidad de las calidades de los bienes y servicios que se ofrecen al público y su ajuste a las normas

técnicas expedidas por el Gobierno. La exactitud de las pesas, medidas y volúmenes de los productos y mercancías. La protección a los arrendatarios de bienes muebles e inmuebles y la observancia de las normas relativas al contrato de arrendamiento. La incontaminación de los alimentos, del aire y del agua, así como por la imposición y efectividad de las sanciones que, según las normas aplicables, cupieren a quienes los contaminen. La conservación y utilización racional del agua, la fauna, la flora y demás recursos naturales. La responsabilidad de los productores y proveedores respecto de la publicidad de las mercancías, las marcas y leyendas que exhiban los productos, y en general, respecto de la divulgación de su contenido y características. La equidad en las condiciones de los sistemas de financiación que se exijan en las operaciones de compra-venta o de utilización de bienes y servicios. La responsabilidad de quien suministra un servicio que supone el depósito de bienes de propiedad del usuario del servicio. El cumplimiento de las garantías ofrecidas por el productor o proveedor. La promoción de la organización de cooperativas de consumo y de sistemas que hagan más eficiente el mercado de los productos. El impulso a la afiliación de los consumidores a las ligas ya organizadas y a la organización de nuevas ligas. La prestación en condiciones de equidad y eficiencia de los servicios de mercadeo, salud, educación, transporte y demás que interesen al consumidor. La denuncia pública y ante las autoridades competentes de todos los hechos constitutivos de infracción penal o policiva que atenten contra los intereses y derechos del consumidor. El abastecimiento suficiente de los mercados y el mantenimiento de una oferta normal de bienes y servicios. La prevención y castigo de las prácticas indebidas de los productores o proveedores y la intervención oportuna de las autoridades competentes en caso de infracciones penales o policivas. La divulgación de los precios oficiales o racionales que rijan en determinado momento. La difusión amplia de los derechos de consumidor y de las instituciones y mecanismos existentes para su defensa; y la atención eficaz y oportuna de las quejas, reclamos o solicitudes que ante ellas formulen los consumidores en relación con la protección, la información, la educación, la representación, el respeto de sus derechos y la efectividad de sus indemnizaciones.

8. ¿El trámite de la queja en la Confederación Colombiana de Consumidores tiene algún costo?

El trámite de la queja en la confederación colombiana de consumidores NO tiene costo alguno.

9. ¿Qué documentos necesito llevar a la Confederación Colombiana de Consumidores para que reciban mi caso?

La documentación necesaria para tramitar una queja o reclamo en la Confederación Colombiana de Consumidores, es la siguiente:

- a. Prueba de reclamación frente al proveedor (si la tiene).

- b. Carta original dirigida a la Confederación Colombiana de Consumidores, fundamentando la queja (2 copias).
- c. Dos fotocopias de los soportes que fundamentan la queja, como facturas, recibos, u otros que evidencien la existencia de la relación de consumo.

Debe incluirse el nombre completo del consumidor y el del proveedor, direcciones, teléfonos, identificaciones, etc.

10. ¿Cuáles son las etapas del trámite de la queja al interior de la Confederación Colombiana de Consumidores?

Antes de acudir a la Confederación Colombiana de Consumidores, el consumidor deberá hacer reclamación directa a su proveedor con el fin de lograr un arreglo directo; si no se pudiere arreglar, se dará lugar al siguiente trámite:

- a. Recepción de la queja, si es de competencia de la Confederación Colombiana de consumidores.
- b. Asesoría Jurídica
- c. Traslado de la queja al proveedor o productor, según sea el caso.
- d. Citación a audiencia de transacción. (Mecanismo Alternativo de solución de Conflictos M.A.S.C.)
- e. Archivo de la queja o remisión de la misma a autoridad jurisdiccional competente.

11. ¿Quién es consumidor?

Es cualquier persona natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.

12. ¿Quién es productor?

Toda persona natural o jurídica, que elabore, procese, transforme o utilice uno o más bienes, con el propósito de obtener uno o más productos o servicios destinados al consumo público. Los importadores se reputan productores respecto de los bienes que introduzcan al mercado nacional.

13. ¿Quién es proveedor o expendedor?

Toda persona, natural o jurídica, que distribuya u ofrezca al público en general, o a una parte del él, a cambio de un precio, uno o más bienes o servicios producidos por ella misma o por terceros, destinados a la satisfacción de una o más necesidades de ese público.

14. ¿Qué es una propaganda comercial?

Es cualquier tipo de anuncio que se haga al público con el propósito de promover o inducir a la adquisición, utilización o disfrute de un bien o servicio, con o sin indicación de sus calidades, características o usos. Puede realizarse a través de cualquier medio de divulgación, tales como radio, televisión, prensa, afiches, pancartas, volantes, vallas y, en general, todo sistema de publicidad.

15. ¿Cuál es la Responsabilidad de los productores en cuanto a las marcas, las leyendas y la propaganda comercial?

Todo productor es responsable por las marcas y leyendas que exhiban sus productos (bienes o servicios), así como por la propaganda comercial de los mismos, cuando su contenido no corresponda a la realidad o induzca a error al consumidor.

16. ¿Cuándo es idóneo un bien o servicio?

Un bien o servicio es idóneo cuando es apto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido.

17. ¿Qué es la calidad de un bien o servicio?

Es el conjunto total de propiedades, ingredientes o componentes que lo constituyen, determinan distinguen o individualizan. La calidad incluye la determinación de su nivel o índice de contaminación y de los efectos conocidos que ese nivel de contaminación pueda llegar a producir.

18. ¿Cuáles son las sanciones cuando no se cumplen las condiciones de calidad e idoneidad?

Cuando se compruebe, que los bienes o servicios cuya calidad e idoneidad, o no corresponden a las exigencias ordinarias y habituales del mercado, la autoridad competente, podrá imponer al productor, sanciones como las siguientes:

- a. Multa a favor del Tesoro Público en cuantía que no podrá ser inferior a cinco (5) veces el valor del salario mínimo legal mensual vigente en Bogotá, al momento de su imposición, ni superior a ciento cincuenta (150) veces dicho salario mínimo.
- b. Orden de retiro inmediato de las existencias que se encuentren en el mercado, las cuales se pondrán a disposición de la autoridad competente para que, previo dictamen técnico, se proceda a su destrucción o venta. En caso de venta, del resultado de la operación se descontará el valor de los gastos de administración, de los dictámenes efectuados y de las multas que se encuentren pendientes de pago. El saldo se entregará al productor o expendedor, según el caso.

- c. Prohibición definitiva de la producción, distribución y venta del bien o servicio.

19. ¿Qué es la garantía?

La garantía es un compromiso temporal del fabricante o vendedor, por el que se obliga a reparar o cambiar gratuitamente algo vendido en caso de avería.

20. ¿Qué es la garantía mínima presunta?

La garantía mínima presunta, es aquella que la ley le otorga al producto adquirido o servicio contratado, cuando el proveedor no la ha manifestado por escrito.

21. ¿Cómo se hace efectiva la garantía mínima presunta?

En caso de incumplimiento total o parcial de la garantía mínima presunta o de las demás garantías de un bien o servicio, el consumidor afectado podrá solicitar que se obligue al proveedor o expendedor respectivo a hacer efectiva la garantía o garantías, o si fuere procedente a cambiar el bien por otro o, si se manifestare que se desea desistir de la compraventa del bien o de la obtención del servicio, a reintegrar el precio pagado por el bien o servicio, siempre que halla persistido el daño sobre lo mismo.

En todo caso se podrá también solicitar la indemnización de los daños y perjuicios a que hubiere lugar.

22. ¿Qué otras garantías existen?

Tanto los productores como los proveedores o expendedores podrán otorgar garantías diferentes a la mínima presunta, sobre las condiciones de calidad e idoneidad de los bienes que vendan o de los servicios que presten. Dichas garantías, así como sus condiciones, el término de su vigencia y la forma de reclamarlas deberán constar por escrito.

Cuando se trate de garantías diferentes a la mínima presunta otorgadas por el productor, se aplicará la misma regla de responsabilidad directa de los proveedores o expendedores.

23. Si un producto se daña, ¿Qué se debe hacer?

Primero se debe hacer una reclamación directa al proveedor. Si el proveedor no atiende la solicitud, o con su respuesta no se satisface la necesidad de hacer efectiva la garantía del producto, puede acercarse a la Confederación Colombiana de Consumidores o a cualquier Liga de Consumidores ubicada dentro del territorio nacional para que mediante el trámite de quejas y reclamos, -que es un trámite expedito-, se intente dar solución al conflicto entre consumidor y proveedor.

24. ¿Cuántas veces tiene oportunidad el proveedor de reparar un producto nuevo antes de ser exigible el cambio del mismo?

De acuerdo con el artículo 13 del Decreto 3466 de 1982 (Estatuto del Consumidor) puede hacerlo una sola vez. En caso de repetirse la falla, se procederá al cambio del bien por otro de la misma especie, si así lo solicita el consumidor, salvo convención expresa en contrario y a condición de que la solicitud se haga estando aún vigente el plazo de la garantía.

25. ¿Cuándo puedo exigir la devolución de mi dinero al proveedor?

Una vez se haya reparado por primera vez el producto y éste continúe con la misma falla, se procederá al cambio del mismo o en su defecto a la devolución del precio pagado para la adquisición de éste, de acuerdo con el artículo 29 del decreto 3466 de 1982.

26. Si compro un producto de segunda, ¿tiene garantía?

Si el producto aún tiene vigente su garantía original, esta se mantiene. Pero, si se trata de un producto cuya garantía original se haya expirado, el vendedor podrá otorgar un nuevo término de garantía que deberá constar por escrito.

27. Si compro un producto en oferta ¿tiene garantía?

Todo producto ofrecido, aunque se compre en ofertas, rebajas u outlets, cuenta con garantía.

28. ¿Cuáles son las obligaciones a cargo del consumidor para no perder la garantía?

Para no perder la garantía, el consumidor deberá:

- a. Informarse de manera integral y responsable, sobre las características, especificaciones y precio de los bienes y servicios ofrecidos, así como exigir las garantías, calidades y demás condiciones de contratación por escrito.
- b. Observar las recomendaciones técnicas sobre el manejo y manipulación de los productos, con el fin de minimizar los riesgos derivados de una incorrecta utilización.

29. ¿Qué pasa si un producto tiene más de un precio ó los productos tienen precios tachados o enmendados?

En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados.

30. Si un proveedor alega fuerza mayor o caso fortuito para cumplir con la garantía del producto, ¿cómo se hace efectiva la garantía de un bien o servicio adquirido?

Si el incumplimiento de la garantía o garantías se debiere a motivos de fuerza mayor o caso fortuito y no se pudiere dar cumplimiento a ellas a través de terceras personas, el proveedor o expendedor del bien o servicio garantizado, estará en la obligación de cumplir con la garantía o garantías una vez cesen los hechos o circunstancias constitutivas de la fuerza mayor o del caso fortuito que hubiere impedido el cumplimiento oportuno, salvo que se hubiere indemnizado previamente al consumidor.

Casos

1. En un outlet, me dijeron que los productos en oferta no tienen cambio, ¿Cómo es esto?.

No, no es válido, los productos adquiridos en ofertas, rebajas u outlets, cuentan con garantía.

2. Compré varios materiales para construcción, en un almacén X. Contraté por intermedio de éste, la prestación del servicio de instalación de los mismos con la firma Y (Contratista); los materiales resultaron ser de mala calidad y el servicio de instalación es negligente.

¿Contra quién interpongo la queja?

Para el caso de la mala calidad de los materiales, puede interponer la queja contra el proveedor X. En cuanto a la instalación puede interponer la queja contra el contratista Y.

3. Fui a un supermercado a comprar un shampoo. En la góndola (estante) había un precio y al momento de cancelar el producto en la caja registradora, el costo fue mayor al indicado en aquella. ¿Qué precio estoy obligado a pagar?

Cuando aparezcan dos o más precios, el consumidor sólo estará obligado a pagar el precio más bajo.

4. Vivo en Tumaco y me dirigí a Bogotá a comprar un monitor para mi computador, pero al llegar a mi casa y conectarlo, éste no prendió; hice la reclamación a mi proveedor en Bogotá y él me dijo que me lo arreglaba, pero los costos de envío eran por mi cuenta. ¿Es legal que yo deba cubrir los gastos de acarreo si se dañó el computador durante la vigencia de la garantía?, ¿Ante quién puedo tramitar mi queja?

No, no es legal. El artículo 13 del Decreto 3466 de 1982 establece que "siempre que se reclame la efectividad de la garantía antes del vencimiento de su plazo, no podrá cobrarse suma alguna al consumidor por los gastos y costos que implique la reparación por fallas. en la calidad o en la idoneidad del bien ni por el transporte o acarreo de éste para su reparación y devolución al consumidor, todos los cuales correrán en todo caso por cuenta del proveedor o expendedor".

Puede tramitar la queja ante la Confederación Colombiana de Consumidores en Bogotá, pues es en esa ciudad donde se encuentra ubicado el proveedor.

5. Julieta compró en el establecimiento de comercio del proveedor X, una lavadora que le costó 1'000.000 de pesos. Al cabo de una semana, Julieta fue a otro almacén y, exactamente la misma lavadora que ella había comprado, tenía un valor inferior. ¿Julieta puede instaurar una queja contra el proveedor X por el mayor precio que pagó por la lavadora?

No, no puede instaurar queja por este hecho, pues dentro del modelo económico colombiano, prima el libre mercado. Y, además, una de las obligaciones del consumidor es verificar los precios de los productos, para poder tomar una decisión en cuanto a su compra.

6. Fui a un restaurante y me cobraron la propina en la factura, ¿estoy obligado a pagarla?

No, la propina es un pago voluntario por el servicio prestado. Si se hace en la misma factura, debe estar discriminada. Puede ser aceptada, modificada o rechazada por parte del consumidor, sin justificación alguna. Y podrá equivaler, como máximo, al diez por ciento (10%) del valor del producto adquirido o del servicio contratado.

Servicios Públicos

1. ¿Qué es una queja?

La queja es el medio por el cual, el usuario suscriptor, pone de manifiesto su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio público.

2. ¿Cuáles son las principales inconformidades por la prestación de un servicio?

- Elevados consumos en la tarifa del servicio.
- Cambios de los equipos de medida sin existir razones técnicas para su reemplazo.

- Cobros realizados mediante lecturas promediadas.
- Cambios de medidores sin realizar las revisiones técnicas exigidas por el contrato del servicio y la ley de servicio públicos.

3. ¿Ante quién se debe instaurar una queja?

La queja, debe instaurarse ante la empresa prestadora del servicio verbalmente o por escrito de la siguiente manera:

- Mediante un derecho de petición en donde se debe incluir un relato detallado de los hechos y pretensiones del usuario.
- La empresa prestadora del servicio, cuenta con un plazo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta a la petición, en virtud del artículo 6 del Código Contencioso Administrativo y artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

4. ¿Qué es un derecho de petición?

El derecho de petición, es una garantía constitucional que permite a los ciudadanos formular solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular.

Si pasado el término de los 15 días no se ha resuelto la petición se entiende que el recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario.

- Petición: es un mecanismo a través del cual el consumidor solicita de manera respetuosa cualquier información o trámite relacionado con la prestación del servicio público, su terminación, la suspensión o corte del servicio y facturación.

5. ¿Qué es una reclamación?

Es la oposición que el consumidor hace a la empresa prestadora del servicio a fin de que revise mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, con el propósito de decidir de manera definitiva el asunto; lo anterior, de acuerdo con los procedimientos previstos en el contrato de la prestación de servicio, la ley de servicios públicos y demás normas relacionadas con la materia.

6. ¿Qué es un recurso?

Es la herramienta que el consumidor tiene para oponerse a las decisiones que tomó la empresa, para que las revoque, aclare o modifique en pro de sus propios intereses relacionados con la prestación del servicio.

7. ¿Qué es un servicio público domiciliario?

El servicio público domiciliario es aquel que reciben las personas en su domicilio o lugar de trabajo y sirven para satisfacer las necesidades básicas de bienestar y salubridad de la población.

Los servicios básicos son:

- Agua, alcantarillado y aseo.
- Luz.
- Teléfono.
- Gas natural domiciliario
- Internet
- Parabólica

8. ¿Qué debo hacer para que mis arrendatarios no soliciten créditos?

- Establecer en el contrato de arrendamiento una cláusula compromisoria en donde prohíba al arrendatario adquirir créditos con la factura del servicio público, o solicitar trámites de la tarjeta de crédito de la empresa prestadora del servicio para obtener electrodomésticos, mercancías y demás.
- Allegar a la empresa prestadora del servicio el certificado de libertad y tradición, donde se demuestre la calidad de propietario y a la vez, gravar en el sistema de la empresa, un reclamo donde también deberá aportar el contrato de arrendamiento con la anotación de prohibir de por vida que ninguna persona natural utilice la factura del servicio para adquirir bienes o mercancías.

9. ¿Qué es una reinstalación?

Es el restablecimiento de un servicio que se había suspendido a un predio en virtud de la solicitud del usuario, o por el hecho del no pago oportuno de las obligaciones emanadas del contrato.

10. ¿Qué es un servicio comercial?

Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio y a actividades similares, como depósitos, oficinas de profesionales, consultorios, restaurantes, entre otros.

11. ¿Qué es una unidad habitacional?

Es la unidad independiente, destinada principalmente a vivienda y que consta como mínimo de una habitación, un baño y una cocina.

12. ¿Qué es una tarifa?

Es el precio resultante de aplicar el costo unitario de prestación del servicio y el factor de subsidio o contribución autorizado legalmente.

En el caso de los clientes de estrato cuatro o superiores, o clientes no residenciales que no son beneficiarios del subsidio, ni están sometidos al pago de la contribución, la tarifa corresponde al Costo Unitario (C. U.).

13. ¿Qué es un consumo?

Es la utilización que hace el usuario del servicio en un periodo de tiempo determinado, el cual se registra en los equipos de medida respectivos y se establecen mediante la lectura registrada por el equipo de medida, teniendo como base el consecutivo de una lectura anterior y una lectura actual.

14. ¿Qué es consumo anormal?

Es el consumo que al compararse con los promedios históricos del mismo cliente, o con los promedios de consumo de otros clientes con características similares, presentan desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.

15. ¿Qué es una desviación significativa de consumo?

Es el aumento o reducción del consumo en un periodo de tiempo determinado comparado con los promedios de los últimos periodos.

16. ¿Qué es aforo?

Es la actividad tendiente a determinar el consumo del cliente o las necesidades de modificación de la carga autorizada o equipos, mediante procedimientos diferentes al uso del equipo medidor.

17. ¿Qué es la acometida?

Es la derivación de la red local del servicio de energía eléctrica que llega hasta el registro de corte del inmueble.

18. ¿Cuáles son los tipos de acometida?

- Monofásica: una fase y un neutro
- Bifásica: dos fases y un neutro
- Trifásica: tres fases y un neutro.

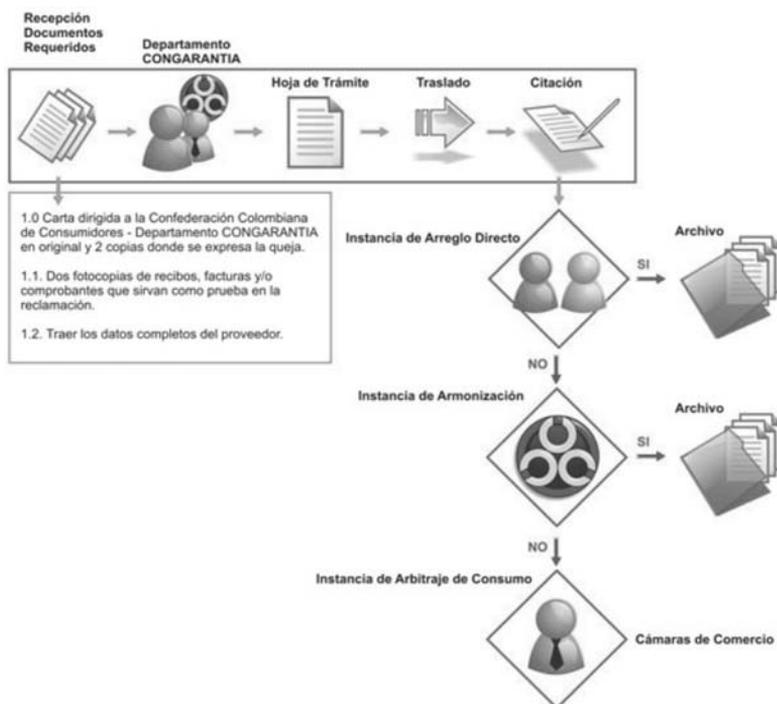
19. ¿Cuáles son los documentos necesarios para presentar una queja de servicios públicos domiciliarios ante la C. C. C.?

- Oficio suscrito por el usuario en el que argumente las inconformidades frente a la prestación del servicio público domiciliario
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Cinco (5) últimas facturas anteriores al período de reclamación, en orden cronológico
- Si la reclamación se relaciona con consumos, debe aportar la lectura actual del equipo de medida.
- Manifestar brevemente las pretensiones

¿Qué es el Sistema Nacional de Consumo Congarantía?

Es un programa de la Confederación Colombiana de Consumidores con el sector privado, para crear en Colombia la nueva cultura del consumo en armonía, que tiene como propósito la armonización de las relaciones entre los proveedores que voluntariamente se vinculan al sistema y los consumidores o usuarios de bienes y servicios.

¿Cómo Presentar una Queja?



¿Cómo se tramitan las quejas?

Instancia de Arreglo

Se surte entre el consumidor o usuario y el representante legal del punto de venta donde aquel adquirió el bien o contrató el servicio respectivo. Si no hay arreglo, el caso se tramitará en la Instancia de Armonización.

Instancia de Armonización

Esta se surtirá dentro de un término máximo de un (1) mes. En desarrollo de esta instancia, la Asociación de Consumidores respectiva y la Empresa Miembro del Sistema, actuarán, armónicamente con sentido institucional y eminentemente moral, en procura de llegar a un acuerdo de transacción satisfactorio para las partes, con el uso de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Instancia de Arbitraje de Consumo

Será la última instancia, estará a cargo de un árbitro perteneciente a las listas de la cámara de comercio y se surte dentro del término de un (1) mes, los costos derivados de esta actuación serán establecidos por la respectiva cámara.

Excepciones

Asuntos que no se pueden tramitar con el programa

- Los asuntos sobre los que la autoridad ya haya intervenido o este interviniendo.
- Los reclamos sobre los cuales las partes no tengan poder total de decisión.
- Los reclamos en los que deba intervenir necesariamente otra entidad.
- Reclamos por intoxicación, lesión o muerte.
- Reclamos que conlleven indicios de delitos.

Módulo IV

Protección de los derechos de los suscriptores y usuarios de servicios de telecomunicaciones

Por: **Adolfo León Varela**

Director de Protección al Consumidor
Superintendencia de Industria y Comercio

Objetivo

En procura de garantizar el respeto de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco del convenio celebrado con la Procuraduría General de la Nación y la Confederación Colombiana de Consumidores, ha emprendido una campaña de divulgación de tales derechos, en el entendido de que un usuario informado es un usuario con poder.

Este documento tiene como objetivo dar a conocer los derechos que tienen los consumidores en relación con el tema al que hacen referencia.

Introducción



Con la promulgación de la Ley 1341 de 2009 (Ley de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC), la competencia en materia de protección de los derechos de los suscriptores, usuarios y consumidores de servicios de telecomunicaciones, quedó radicada en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio, en consonancia con lo normado en el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999¹⁹, de acuerdo con el cual corresponde a ésta, proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores en el tema de telecomunicaciones.

¹⁹ Esta disposición no fue derogada expresamente por el Ley 1341 de 2009, ni contraría su contenido, motivo por el cual tampoco ha de entenderse subrogada.

Posteriormente, el Decreto 3523 del 15 de septiembre de 2009 “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio y se determinan las funciones de sus dependencias”, modificado por el Decreto 1687 de 2010, se asignó a la entidad las funciones generales de velar por la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten, resolver los recursos de apelación o queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera

instancia por los operadores de tales servicios, reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas por los operadores dentro del término legal y ordenar modificaciones a los contratos entre operadores, comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos.

Así mismo, le confió la tarea de imponer sanciones por violación de las normas sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones.

Lo que un usuario debe saber:

1. ¿Cuáles son los principios generales que orientan el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones?

R/. Los principios generales que orientan el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones son los de favorabilidad, suministro del servicio, libertad de elección y reciprocidad.

2. ¿Cuál es la diferencia entre los suscriptores y los usuarios del servicio de telecomunicaciones?

R/. Los suscriptores son las personas naturales o jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, mientras que los usuarios son las personas naturales o jurídicas que se benefician con la prestación de un servicio público de telecomunicaciones.

3. ¿En qué consiste la favorabilidad de los usuarios?

R/. La favorabilidad de los usuarios consiste en que toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y cláusulas contractuales dentro de la relación entre el operador y el suscriptor y/o usuario será decidida a favor de estos últimos, de manera que prevalezcan sus derechos.

4. ¿Qué es el suministro del servicio?



R/. El principio del suministro del servicio hace referencia a los servicios que deben prestar los operadores de telecomunicaciones a los usuarios, brindándolos en forma continua, eficiente y cumpliendo con las normas de calidad establecidas en los títulos habilitantes y en aquellas que regulen el servicio, incluyendo las relativas a la calidad en la atención a los usuarios, teniendo en

cuenta los principios de igualdad, no discriminación, y de libre competencia.

5. ¿En qué consiste el principio de libertad de elección?

R/. El principio de libertad de elección consiste en que de manera exclusiva recae en cabeza del suscriptor y/o usuario la elección del operador de los servicios de telecomunicaciones que desea utilizar, por lo tanto, ni los operadores, ni persona alguna con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de telecomunicaciones, puede oponer acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección.

6. ¿En qué consisten el principio de reciprocidad?



UNIDOS EN EL RESPETO

R/. El principio de reciprocidad consiste en que los suscriptores y/o usuarios y los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación del servicio, con sujeción a las condiciones contractuales y de acuerdo con lo establecido en las leyes, el reglamento y la regulación.

7. ¿En qué consiste el deber de información que tienen los operadores para con los usuarios y/o suscriptores?

R/. El deber de información consiste en brindar a los suscriptores y/o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado; en las etapas precontractuales, contractuales y durante toda la ejecución del contrato.

8. ¿Cuáles son los requisitos del contrato de prestación de servicios?

R/. El contrato de prestación de servicios debe tener una letra no inferior a 3 milímetros para facilitar su comprensión; debe contener aparte de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada servicio, los siguientes requisitos:

- a) las partes,
- b) los servicios contratados,
- c) el precio y forma de pago,
- d) el plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del servicio,
- e) las obligaciones del suscriptor y/o usuario,
- f) las obligaciones del operador,

PQ
RS

- g) los derechos de los suscriptores y/o usuarios en relación con el servicio contratado,
- h) los derechos del operador en relación con el servicio contratado,
- i) las condiciones para el cambio de plan, cuando a ello haya lugar,
- j) las causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir,
- k) las causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir,
- l) las causales de incumplimiento del suscriptor y/o usuario,
- m) las causales de incumplimiento del operador,
- n) las consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes,
- o) el trámite de peticiones, quejas y recursos,
- p) las condiciones para la cesión del contrato y
- q) las condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando este aplique.

9. ¿Los operadores pueden modificar unilateralmente las condiciones contractuales?

R/. No es posible que los operadores modifiquen las condiciones contractuales de manera unilateral y sin informar a los usuarios y/o suscriptores, pues toda modificación a las condiciones inicialmente pactadas, realizada por el operador como consecuencia de una solicitud del suscriptor y/o usuario, debe constar en los medios que para el efecto señala la regulación.



10. ¿Es posible que un operador incluya en el contrato una cláusula que limite el derecho del suscriptor a solicitar la terminación del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave por parte de aquél?

R/. No es posible que un operador incluya en el contrato una cláusula que limite el derecho del suscriptor a solicitar la terminación del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave por parte de aquél, ya que éste es una cláusula que se encuentra expresamente prohibida por la regulación.



11. ¿Cuáles son las modalidades de contratación para la prestación del servicio de telecomunicaciones?

R/. Las modalidades de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima.

12. ¿Qué requisitos deben cumplir los operadores para poder aplicar las estipulaciones relacionadas con valores a pagar por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas?

R/. Para que los operadores puedan aplicar las referidas estipulaciones, debe mediar necesariamente la aceptación escrita por parte del suscriptor y dichas estipulaciones deben ser extendidas o estar contenidas en un documento aparte del contrato.

13. ¿Los operadores pueden solicitar o exigir a los usuarios la adquisición o utilización de un equipo terminal determinado?



R/. Los operadores de telecomunicaciones no pueden solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, pues éstos pueden elegir libremente los equipos que deseen utilizar o adquirir; sin embargo, en los eventos en que la homologación sea necesaria, sí deben utilizar o adquirir equipos aprobados.

14. ¿Qué es la reposición de un equipo?

R/. La reposición del equipo, es la entrega a cualquier título, de un equipo terminal, distinto del adquirido al momento de la celebración del contrato de prestación de servicios, que el operador hace al suscriptor o usuario durante la ejecución del contrato.

15. ¿Qué información deben brindar las personas que comercialicen equipos terminales?

R/. Las personas que comercialicen equipos terminales, debe suministrar al momento de la venta, por cualquier medio, información sobre dichos equipos, las características y las restricciones que tienen en relación con las facilidades, las opciones de activación y su uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

16. ¿Los operadores de telecomunicaciones pueden condicionar la venta o reposición de los equipos terminales a la adquisición de un seguro?



R/. Los operadores de telecomunicaciones no pueden condicionar la venta o reposición de los equipos terminales a la adquisición de un seguro, pues en el régimen de protección al consumidor está prohibida dicha práctica.

17. ¿Cuáles son cláusulas de período de permanencia mínima?

R/. Las cláusulas de período de permanencia mínima son aquellas estipulaciones contractuales que se pactan por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente señalados por la regulación, en las que el suscriptor se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa, su contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado.

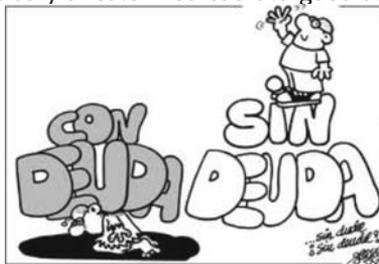
18. ¿En qué consiste la seguridad de los datos e información suministrada por los suscriptores y/o usuarios a los proveedores de redes?

R/. La seguridad de los datos e información suministrada por los suscriptores y/o usuarios a los proveedores de redes, consiste en que estos últimos deben garantizar la confidencialidad, la integridad y disponibilidad de los datos, los cuales no pueden ser usados por los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los servicios ofrecidos por el operador, salvo que medie autorización expresa y escrita del suscriptor y/o usuario.



19. ¿Cuándo es posible reportar a los bancos de datos o a las entidades que manejen y/o administren bases de datos la información sobre la existencia de deudas a favor del operador, así como solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor en sus relaciones comerciales?

R/. Es posible hacer el reporte o solicitar la información cuando se presente mora del suscriptor en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de prestación de servicios y si éste hubiese otorgado su consentimiento expreso para pasar información crediticia a un banco de datos al momento de la suscripción del contrato. Adicionalmente, se debe informar al suscriptor que se hará el reporte, señalándole expresamente cuál es la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma.



20. ¿Cuál es el plazo máximo con el que cuenta el operador para suministrar los servicios contratados?

R/. Por regla general el plazo máximo para el inicio de la provisión de los servicios contratados no podrá ser superior a 15 días hábiles, contados a partir del momento de la celebración del contrato, salvo que por motivos de caso fortuito, fuerza mayor, o circunstancias atribuibles al suscriptor sea imposible la instalación; o en el evento en que el suscriptor y el operador convengan expresamente un plazo distinto en un documento separado del contrato.

21. ¿Qué tarifas pueden ser aplicadas a los servicios de telecomunicaciones prestados?

R/. Los operadores sólo pueden aplicar las tarifas que previamente a la utilización del servicio les fueron dadas a conocer a los suscriptores o usuarios. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente.

22. ¿De qué manera debe informar los operadores de telefonía móvil a los usuarios de servicios de telecomunicaciones la tarifa de las llamadas de fijo a móvil?

R/. Los operadores de telefonía móvil deben informar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones el valor de la tarifa de las llamadas de fijo a móvil de manera expresa al momento de la suscripción del correspondiente contrato y ésta información debe aparecer de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita tanto en la página web como en las oficinas de atención correspondientes.

23. ¿Qué información deben suministrar los operadores a los usuarios y/o suscriptores respecto de los planes tarifarios?

R/. Cuando los servicios de telecomunicaciones son prestados a través de planes tarifarios, los operadores deben informar las condiciones establecidas para el plan ofrecido, entre ellas, el término de permanencia mínima y/o el término mínimo de conservación del plan, y las condiciones que rigen el cambio del plan antes del término señalado, cuando a ello haya lugar.



24. ¿Es posible que los operadores ubiquen en un plan determinado a los suscriptores o usuarios sin su previo consentimiento?

R/. Los operadores no pueden ubicar a los suscriptores y/o usuarios en planes que no hayan sido aceptados previamente por estos, ya que la elección del plan tarifario recae exclusivamente en cabeza del suscriptor y/o usuario.

25. ¿Están obligados los operadores a suministrar durante el período de facturación la información del consumo realizado por los usuarios y/o suscriptores?

R/. Los operadores sí están obligados a suministrar durante el período de facturación la información del consumo realizado por los usuarios y/o suscriptores por medio de los sistemas implementados para que éstos últimos consulten a través de los centros de atención telefónica o cualquier otro medio idóneo sus consumos de manera gratuita como mínimo 2 veces al día.



26. ¿Cuáles reglas rigen las promociones y ofertas realizadas por los operadores?

R/. Sin perjuicio de las normas especiales en materia de protección al consumidor, las promociones y ofertas por los operadores están sometidas a las siguientes reglas:

- Los términos de las promociones y las ofertas obligan al operador que las realiza.
- Cuando no se indique la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que ésta rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del suscriptor y/o potencial usuario.
- Cuando no se informa la fecha hasta la cual estará vigente la promoción o de condiciones que dan término a su vigencia, se entenderá que la promoción será válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, a través de los mismos medios se haya dado a conocer originalmente.
- Las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas deben ser claramente identificables por los potenciales suscriptores, independientemente del medio a través del cual se divulguen, también deben ser informadas cuando el usuario acuda ante el operador para adquirirlas.

27. ¿En los servicios de telefonía en los cuales se cobre por cada llamada, a partir de qué momento se pueden comenzar a tasar las llamadas?

R/. Para todos los servicios de telefonía en los cuales se cobre por cada llamada, sólo se pueden empezar a tasar a partir del momento en que la llamada sea completada, lo cual ocurre tanto para la modalidad de prepago como la de postpago, cuando se alcanza el número deseado y se recibe señal de contestación de llamada.

28. ¿En los eventos en que una llamada es atendida por un sistema de correo de voz, deben los operadores informar tal situación a los usuarios que originan la llamada?

R/. Los operadores que presten servicios de correo de voz sí deben informar al usuario que origina la llamada, que la misma está siendo atendida por un sistema de correo de voz, igualmente deben indicar el momento a partir del cual se inicia el cobro, para que aquél pueda optar por hacer uso o no del sistema.

30. ¿Se puede limitar el acceso a la línea de emergencia cuando el suscriptor o usuario hubiese incurrido en causal de suspensión del servicio?



R/. No se puede limitar el acceso a la línea de emergencia en ningún caso, pues los operadores deben permitir de manera gratuita a los usuarios el acceso a dicha línea en todo momento hasta

la terminación del contrato, aún cuando el suscriptor o usuario hubiese incurrido en causal de suspensión del servicio.

31. ¿Con qué mecanismo cuentan los usuarios que cambian de número, para informar a quienes se comuniquen a su antigua línea sobre el nuevo número asignado?

R/. Los usuarios que cambian de número de línea pueden solicitar al operador que cuando se efectúe una marcación al número anterior, se informe mediante una grabación, operadora o cualquier



otro medio idóneo, el nuevo número asignado, este servicio debe ser prestado por el término convenido y tendrá un valor (costo más utilidad razonable) que debe previamente informarse al suscriptor solicitante.

32. ¿A qué tienen derecho los suscriptores o usuarios cuando se presentan fallas en la continuidad del servicio atribuibles al operador?

R/. Cuando se presentan fallas por causas imputables al operador que generan el incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de los servicios de telecomunicaciones, los usuarios o suscriptores tienen derecho a terminar de manera inmediata el contrato, sin que tenga lugar penalización alguna, o tienen derecho a obtener la compensación por el tiempo que el servicio no estuvo disponible (en dinero o en minutos).

33. ¿Los usuarios y/o suscriptores están supeditados a utilizar solamente el servicio de larga distancia que preste su operador o que éste les indique?



R/. Los usuarios y/o suscriptores no están supeditados a utilizar solamente el servicio de larga distancia que preste su operador o que éste les indique, porque tienen derecho a acceder a cualquiera de los operadores de TPBCLD; y los usuarios de TMC, PCS y de los operadores que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, a los operadores de TPBCLDI, en condiciones iguales, a través de los sistemas de multiacceso y prescripción previstos por la regulación para el efecto.

34. ¿Qué información deben brindar los operadores a los usuarios y/o suscriptores a los usuarios y/o suscriptores en la factura?

R/. Todos los operadores de telecomunicaciones deben informar a sus usuarios de manera clara en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar. Adicionalmente, se debe indicar, el consumo de los últimos 6 meses y el promedio histórico de aquellos servicios que el operador preste de manera directa, salvo respecto de los consumos del servicio de TPBCLD.

Si la prestación de los servicios facturados está sujeta a planes tarifarios diferentes a los de tarifa plana o consumo ilimitado (en los cuales no es necesario informar el valor de la unidad de consumo), deben indicarse además, las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan.

Saldo anterior	802.88	
Pagos	-802.00	
Ajustes	0.00	
Total cargos anteriores		\$-0.12
Servicio de telefonía celular	305.92	
10% IVA	30.59	
Total nuevos cargos		\$336.51
<small>(Incluyendo monto y sus pagos \$1100 M.N.)</small>		
Cargo por redondeo		0.61
Total a pagar		\$337.00
<small>Pago en una sola exhibición</small>		
<small>Cargo por rebates - La diferencia de cobros por rebates que aparece en su estado de cuenta se le acreditará en su próxima factura.</small>		

Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio que se cobra.

En las facturas del servicio de TPBC se deben incluir además, los montos correspondientes a subsidio o

contribución aplicados a los usuarios.

Adicionalmente, los operadores de servicios de telecomunicaciones deben incluir en la factura la dirección y teléfono de las oficinas de atención de PQR más cercanas a la dirección a la cual se envía la factura.

35. ¿Cuál es la oportunidad que tiene los operadores para entregar sus facturas?

R/. Por regla general los operadores de telecomunicaciones, están obligados a expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquel en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio.

Excepcionalmente, cuando se presenta inconsistencias en la facturación (respecto de las cuales deberá conservar evidencia probatoria el operador) originadas por los diferentes tipos de solicitudes que pueden realizar los suscriptores y/o usuarios, el operador contará con un período de facturación adicional para facturar dichos consumos.

En cuanto a los consumos de terceros operadores, éstos pueden ser facturados dentro de los 3 períodos de facturación siguientes al período en que se generó el consumo de los servicios por parte del usuario.



36. ¿Si los usuarios no reciben la factura quedan excluidos de su obligación de pagar?

R/. Aún cuando el suscriptor o usuario no recibe la factura, sí tienen obligación de pagar, para lo cual, puede solicitar un duplicado que será suministrado por el operador de manera inmediata (el primer duplicado correspondiente a un período de facturación será entregado gratuitamente), o solicitar mediante la línea gratuita de información, los datos de su factura necesarios para efectuar el pago correspondiente.



37. ¿Qué sucede cuando habiéndose efectuado correctamente el pago oportuno de la factura, los operadores suspenden el servicios por falta de pago?

R/. Cuando habiéndose efectuado correctamente el pago oportuno de la factura, los operadores de telecomunicaciones suspendan el servicio por falta de pago, deben proceder a compensar al usuario por el tiempo que el servicio no estuvo disponible ya sea en dinero o en minutos.

38. ¿Pueden los operadores disponer del número de una línea en modalidad de prepago por el no uso de ésta?

R/. Los operadores sí pueden disponer del número de una línea en modalidad de prepago, cuando después de dos meses el suscriptor no recibe ni genera comunicaciones, ni activa tarjetas prepago y no tienen saldos vigentes a su favor en estas últimas, siempre que medie previo aviso al suscriptor por lo



menos con 15 días de anticipación a la fecha prevista para disponer del número.

39. ¿Cuál es el tiempo de vigencia mínima que debe tener una tarjeta prepago?

R/. El tiempo de vigencia a partir del primer uso de las tarjetas prepago puede ser fijado libremente por el operador, sin que exista una vigencia mínima prevista en la norma; sin embargo, el operador debe respetarlo aun cuando sobrepase la fecha de expiración de la misma.

40. ¿Deben los operadores ofrecer el suministro del servicio de identificación de llamadas?

R/. Los operadores de servicios de telecomunicaciones, sí deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios y por lo tanto, todos los equipos de conmutación que se adquieran, deben prever en sus especificaciones la posibilidad de prestar el servicio de identificación de llamadas.

¿A partir de qué momento se deben facturar los mensajes de texto sms?

R/. Los mensajes de texto, SMS, se deben facturar a partir del momento de la confirmación de recibo en la plataforma de la red destinataria.



41. ¿Qué deben hacer los usuarios y o suscriptores que no desean recibir mensajes cortos de texto (sms) y/o mensajes multimedia (mms) con fines comerciales y/o publicitarios?

R/. Los usuarios que no desean recibir mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios, pueden solicitar al operador en cualquier momento la exclusión de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del operador de telecomunicaciones utilizadas para enviar dichos mensajes o inscribir ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones de forma gratuita su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos (RNE) con el propósito de evitar la recepción de tales mensajes.

42. ¿Qué información debe suministrar el operador antes de suspender el servicio?

R/. Antes de la suspensión del servicio el suscriptor o usuario debe ser advertido sobre los posibles cobros a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato.

43. ¿Los operadores deben aceptar la solicitud de suspensión temporal del servicio?

R/. Los operadores no están obligados a aceptar la solicitud de suspensión temporal del servicio, pues éstos una vez valorada la sustentación del solicitante pueden aceptarla cuando lo consideren viable siempre que no se produzcan efectos a terceros y en caso contrario pueden negarla.



44. ¿La interrupción del servicio también puede ser negada por el operador?

R/. La interrupción del servicio no puede ser negada por el operador, ya que con la solicitud del usuario y/o suscriptor expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención dispuestos por el operador, debe procederse a interrumpir el contrato dentro de los plazos previstos en la norma.(Artículo 68 de la Resolución CRT 1732 de 2007).



45. ¿Si un usuario y/o suscriptor solicita la cancelación de los servicios suplementarios o adicionales al servicio de telecomunicaciones contratado, en qué término se debe realizar dicha cancelación?

R/. Cuando el suscriptor y/o usuario solicite la cancelación de servicios suplementarios o adicionales al servicio de telecomunicaciones contratado, el operador debe dar trámite a dicha cancelación, máximo dentro del mismo término en que se efectuó la activación.

46. ¿Las peticiones, quejas y recursos sólo pueden presentarse por escrito ante los operadores?

R/. Las peticiones, quejas y recursos no sólo pueden presentarse por escrito ante los operadores, pues los usuarios y/o suscriptores pueden presentarlos también en forma verbal o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los operadores de telecomunicaciones para el efecto.

47. ¿Los operadores pueden exigir el pago de la factura para recibir y atender las peticiones, quejas y recursos, el pago de la factura?

R/. Los operadores de servicios de telecomunicaciones, no pueden exigir el



pago de la factura como requisito para la recepción y atención de las PQR; Sin embargo, si las PQR están relacionadas con la facturación del servicio, se debe pagar antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar las PQR, dentro de los 5 meses siguientes a la fecha de su pago oportuno.

48. ¿A través de cuáles medios pueden los usuarios acceder a la atención de sus pqr por parte de los operadores?

R/. Los usuarios pueden acceder a la atención de sus PQR por parte de los operadores en las oficinas de atención al usuario, puntos virtuales de atención, línea gratuita de atención al usuario y cualquier otro medio idóneo dispuesto por aquéllos.

49. ¿Con qué término cuentan los operadores para resolver las pqr?

R/. Para responder las Peticiones, las Quejas y los Recursos los operadores tienen un término de 15 días hábiles, siguiente de la fecha de su presentación. Este término es susceptible de ampliación por uno igual para la práctica de pruebas, en caso de que éstas sean necesarias y previa motivación por parte del operador.

50. ¿Qué Sucede Si Un Operador No Atiende Dentro Del Término De 15 Días Las Peticiones, Quejas Y Reclamos De Los Usuarios Y/O Suscriptores?

R/. Si un operador no atiende dentro del término de 15 días las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y/o suscriptores, reconocerá de pleno derecho los efectos del silencio administrativo positivo, entendiéndose que la solicitud, reclamo o recurso ha sido resuelto de manera favorable.

51. ¿Los usuarios pueden hacer seguimiento de las pqr radicadas?

R/. Los usuarios pueden hacer seguimiento de las PQR radicadas a través del código único numérico informado por los operadores de telecomunicaciones al momento de su presentación y mediante los mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso, por lo menos, de su página web y de la línea gratuita de atención al usuario.

52. ¿La información del directorio telefónico sólo puede ser suministrada en medio impreso?

R/. Los operadores pueden ofrecer la información de directorio a los usuarios a través del directorio impreso, por operador y de manera opcional, pueden ofrecerla a través de otros medios idóneos como el medio magnético, el disco compacto, por Internet o cualquier otro medio, correspondiéndole

al usuario escoger entre las alternativas ofrecidas por el operador el que mejor se ajuste a sus necesidades.

53. ¿Qué servicios adicionales deben ofrecer los operadores de tpbc con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el suscriptor y/o usuario?

R/. Los operadores con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el suscriptor y/o usuario deben ofrecerles los servicios de código secreto y el bloqueo para el servicio de tarifa con prima.

54. ¿Qué opción tiene un arrendatario que desea no ser responsable solidariamente en el pago de los servicios de TPBC?

R/. El arrendatario que desea no ser responsable solidariamente en el pago de los servicios de TPBC debe hacer la denuncia del contrato de arrendamiento y simultáneamente presentar una garantía o constituir un depósito a favor del operador.

55. ¿Los equipos que han sido reportados como extraviados o hurtados pueden ser activados por los operadores de tmc, pcs y los que utilicen sistemas de acceso troncalizado, trunking?

R/. Los equipos que encuentran en la base de datos de equipos terminales reportados como extraviados, hurtados o desactivados por fraude o por no pagar ninguna factura recibida con posterioridad a la venta, no pueden ser activados por los operadores de TMC, PCS y los que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking.

56. ¿Es necesario que los operadores informen cuál es el valor del servicio de roaming internacional?

R/. Si es necesario que los operadores informen a los usuarios u suscriptores el valor adicional por el uso de roaming internacional; esta información debe aparecer en el contrato de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita tanto en la página web como en las oficinas de atención.

57. ¿A quién corresponde pagar el cargo por la transmisión de mensajes sms desde internet a un teléfono móvil?

R/. Por regla general los cargos por la transmisión de mensajes de texto, SMS, desde Internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, es decir, para el suscriptor de la línea móvil previa aceptación de éste, salvo que el operador del servicio establezca una modalidad de cobro diferente. La aceptación se configura por la falta de manifestación expresa de la no aceptación ante la consulta del operador o aún habiéndosele informado las consecuencias de su silencio no hay manifestación alguna.

58. ¿Tienen los usuarios y/o suscriptores la posibilidad de consultar la velocidad del servicio de valor agregado de acceso a internet?

R/. Los usuarios y/o suscriptores sí tienen la posibilidad de consultar la velocidad del servicio de valor agregado de acceso a internet en el sitio web del operador, en el cual debe existir una aplicación gratuita, en la que sea posible verificar la velocidad efectiva provista tanto para envío como para descarga de información.

59. ¿Si un usuario y/o suscriptor desea bloquear el acceso a un sitio web específico y no puede hacerlo directamente, con qué opción cuenta?

R/. Cuando un usuario y/o suscriptor desea bloquear el acceso a un sitio web específico y no puede hacerlo directamente, puede solicitar al operador que haga el bloqueo respectivo, solicitud que debe ser atendida por éste.

60. ¿Cuándo está permitido que un operador presuma la manifestación de voluntad del suscriptor y/o usuario?

R/. Está permitido que un operador presuma la manifestación de voluntad del suscriptor y/o usuario cuando habiéndosele dado un plazo mínimo de 30 días calendario para manifestarse en forma explícita éste no lo hace o cuando habiéndose indicado en el mismo escrito las consecuencias que se derivarán de su silencio, el suscriptor o usuario no hace pronunciamiento alguno.

61. ¿Es posible que los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones permitan la interceptación de las comunicaciones que cursen por sus redes?

R/. Sí es posible que los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones permitan la interceptación de las comunicaciones que cursen por sus redes, pero exclusivamente cuando medie orden emitida de forma expresa y escrita por la autoridad judicial competente.

62. ¿Qué deben hacer los operadores respecto de los mensajes electrónicos no solicitados?

R/. Los operadores de telecomunicaciones que administren cuentas de correo electrónico, deben establecer mecanismos que minimicen el tráfico de mensajes de correo electrónico no solicitados comúnmente conocidos como SPAM.

63. ¿Qué información deben presentar los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones ante la superintendencia de industria y comercio?

R/. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deben presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus suscriptores, así como la información que les sea requerida sobre las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos atendidos.

64. ¿Cuáles son las consecuencias para un suscriptor que altera los equipos terminales que posee?

R/. Los suscriptores y usuarios que alteren los equipos terminales que posean, se hacen acreedores a las sanciones a que haya lugar e incluso tal proceder puede ser considerado por el operador como una forma de incumplimiento del contrato, cuando a causa de la misma se incurra en alguna de las siguientes conductas:

- La instalación, la utilización o la conexión a la red de telecomunicaciones del Estado, de equipos que no se ajusten a las normas fijadas por el Ministerio de Comunicaciones.
- La producción de daños a la red de telecomunicaciones del Estado como consecuencia de conexiones o instalaciones no autorizadas.
- La conducta dolosa o negligente que ocasione daños, interferencias o perturbaciones en la red de telecomunicaciones del Estado en cualquiera de sus elementos o en su funcionamiento.
- La alteración de las características técnicas de terminales homologados o la de sus signos de identificación.
- La emisión de señales de identificación que pueden ser falsas o engañosas.

65. ¿Qué debe hacer un suscriptor que desea ceder su contrato?

R/. El suscriptor que desea ceder su contrato debe informar por escrito al operador su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y de los demás requisitos que se hubiesen contemplado en el contrato de prestación del servicio para tal efecto.

66. ¿Cuáles son los elementos fundamentales que debe tener toda información que se suministre al público y en qué consiste cada uno?

R/. Los dos elementos fundamentales que debe tener toda información que se suministre al público, son la veracidad y la suficiencia, refiriéndose la primera a la realidad y certeza de la información, lo que significa que debe estar ajustada a la realidad, además, que debe ser cierta y comprobable, por lo tanto debe existir correspondencia entre los atributos que se ofrecen respecto del bien y los que efectivamente se otorgan al consumidor. Y la segunda implica que información que se suministre a los consumidores, debe ser completa, esto con el fin de que el consumidor cuente con los

elementos de juicio suficientes para elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, para que adopte decisiones de consumo razonables.

Otros aspectos generales de protección al consumidor o usuario

De acuerdo con lo previsto en la ley 1341 de 2009, el régimen jurídico de protección a usuarios, no solo está integrado por las normas especiales en materia de telecomunicaciones, sino que se extiende, además, a lo previsto en materia de protección al consumidor, razón por la cual los usuarios también deben saber:

67. ¿Cuándo se puede considerar que un mensaje publicitario es engañoso?

R/. Se puede considerar que un mensaje publicitario es engañoso cuando induce a error al destinatario como consecuencia de la presentación del mensaje, de la información que transmite el mensaje publicitario o por omisión de la información en el mensaje publicitario

68. ¿Qué se entiende por propaganda comercial?

R/. Se entiende por propaganda comercial todo anuncio dirigido al público, mediante el cual se ofrece temporalmente, la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables a las habituales, entre ellas, a través del ofrecimiento de rifas, sorteos, figuras, afiches, dinero o cualquier retribución en especie, a fin de hacer atractiva la compra de un producto o servicio determinado o de inducir al público a su adquisición.

69. ¿En caso de que la propaganda comercial con incentivos no corresponda con lo ofrecido, quién debe responder?

R/. Cuando la propaganda comercial con incentivos no corresponda con lo ofrecido debe responder el proveedor, distribuidor o expendedor del producto que hace el anuncio en la pieza publicitaria que no corresponda con lo realmente entregado.

70. ¿Qué sanciones se generan cuando se comprueba que la propaganda comercial de bienes o servicios no corresponden a la realidad o induce a error al consumidor?

R/. Cuando se comprueba que la propaganda comercial de bienes o servicios no corresponden a la realidad o induce a error al consumidor, se genera a cargo del responsable la sanción prevista en el artículo 32 del Decreto 3466 de 1982, el cual señala que se impondrá la multa prevista en el apartado a) del artículo 24, la cual no podrá ser inferior al valor de un (1) s.m.l.m.v, ni superior a cien (100) salarios mínimos. Igualmente, se puede ordenar la corrección de la propaganda comercial con el fin de que

se tomen las medidas necesarias para evitar que se vuelva a presentar el daño.

71. ¿Cuáles son los sistemas que pueden utilizar el proveedor o expendedor del producto para fijar el precio al público?

R/. Los sistemas que pueden utilizar el proveedor o expendedor del producto para fijar el precio al público son los siguientes:

- El de fijación en lista
- En los bienes mismos
- En góndolas o anaqueles.

72. ¿Cuando en un solo bien se fijan dos precios diferentes, a que está obligado el consumidor?

R/. En el evento en que en un solo bien se fijan dos precios diferentes, de conformidad con el artículo 21 del Decreto 3466 de 1982 el consumidor solo está obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados.

73. ¿Cuando se entrega un bien para la prestación de un servicio sobre éste, llámese de lavandería, de reparación, etc, qué opciones tiene el consumidor en caso de que se extravíe el bien entregado al prestador del servicio?

R/. En el evento en que el objeto dejado bajo custodia es extraviado, quien tenía a su cargo la prestación del servicio debe entregar un bien de similares o idénticas características o reintegrar suma de dinero que compense el valor del bien perdido.

74. ¿Qué se entiende por calidad?

R/. Al tenor del apartado f) del artículo 1 del Decreto 3466 de 1982, se entiende por calidad al *"conjunto total de la propiedades, ingredientes o componentes que lo constituyen, determinan, distinguen o individualizan. La calidad incluye la determinación de su nivel o índice de contaminación y de los efectos que ese nivel de contaminación puede producir"*.

75. ¿Qué se entiende por idoneidad?

R/. La idoneidad de conformidad con el apartado e) del Decreto 3466 de 1982 consiste en la *"aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la normal y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado."*

76. ¿Si un bien adquirido por el consumidor presenta fallas y al momento de ser reparado el fabricante o centro técnico autorizado para su reparación no cuenta con los repuestos necesarios para surtir la misma, qué puede hacer el consumidor?

R/. Cuando un bien adquirido por el consumidor presenta fallas y al momento de ser reparado el fabricante o centro técnico autorizado para su reparación no cuenta con los repuestos necesarios para surtir la misma, aquél puede optar por presentar una denuncia ante la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que se encargará de verificar si existe un stand de repuestos disponibles para surtir la reparación del bien o si por el contrario carecen de dichos repuestos, caso en el cual se impondrán las multas señaladas en los artículos 24 o 25 del Decreto 3466 de 1982, teniendo en cuenta si es registrada o no.

La información es pilar fundamental en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios. Resulta innegable que consumidores responsables, adecuadamente informados acerca de sus derechos, generan un cambio cultural en proveedores y comercializadores de bienes y servicios, quienes se ven obligados a mejorar sus esquemas publicitarios y de respuesta frente a eventuales fallas en la calidad de sus productos. Es por esto que la Superintendencia de Industria y Comercio ha concentrado buena parte de sus esfuerzos en la capacitación y divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios.

Módulo V

El control a la gestión contractual de las entidades públicas



Por: **María Lorena Cuéllar Cruz**

Asesora Procuraduría Delegada para
la Vigilancia Preventiva de la Función Pública

Objetivo

El presente documento pretende introducir a cualquier lector en la utilización y alcance de los mecanismos de control social de la actividad contractual del Estado, no solo de aquellas entidades públicas que aplican el estatuto, sino también de los entes públicos con régimen especial o exceptuados de la aplicación de las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007 y sus respectivos decretos reglamentarios.

Introducción

Ejercer control sobre la gestión de las diferentes entidades, empresas y sociedades públicas es tanto un derecho como un deber de todo ciudadano.

Es también la función de diferentes instancias oficiales a las cuales se les ha encomendado la tarea de vigilar o sancionar a los servidores públicos o particulares que administran recursos del Estado o cumplen funciones públicas.

Estos controles, social e institucional, pueden evitar no sólo la pérdida de cuantiosos recursos, sino, además, optimizar la función pública, a través de la presentación de recomendaciones y la realización de acompañamiento permanente a las actuaciones.

En tal sentido, el artículo 103 de la Constitución Política dispone:

“El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles,

benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.”

Así mismo, el artículo 66 de la Ley 80 de 1993 prevé:

“DE LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA. Todo contrato que celebren las entidades estatales, estará sujeto a la vigilancia y control ciudadano.

Las asociaciones cívicas, comunitarias, de profesionales, benéficas o de utilidad común, podrán denunciar ante las autoridades competentes las actuaciones, hechos u omisiones de los servidores públicos o de los particulares, que constituyan delitos, contravenciones o faltas en materia de contratación estatal.

Las autoridades brindarán especial apoyo y colaboración a las personas y asociaciones que emprendan campañas de control y vigilancia de la gestión pública contractual y oportunamente suministrarán la documentación e información que requieran para el cumplimiento de tales tareas.

El Gobierno Nacional y los de las entidades territoriales establecerán sistemas y mecanismos de estímulo de la vigilancia y control comunitario en la actividad contractual orientados a recompensar dichas labores.

Las entidades estatales podrán contratar con las asociaciones de profesionales y gremiales y con las universidades y centros especializados de investigación, el estudio y análisis de las gestiones contractuales realizadas.”

Ahora bien, la actividad contractual del Estado puede ser vulnerable a la corrupción y a la negligencia administrativa por muchas razones, no se puede obviar el hecho de que el mundo de los negocios, en los cuales la voluntad de las partes emerge para disponer la realidad, dentro de un marco normativo, está lleno de imprevistos, de desencuentros y sobresaltos, vicisitudes de las que no escapa la contratación del Estado.

Aunado a lo anterior, los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas o administran recursos del Estado, deben enfrentar temas novedosos, complejos o ajenos a su conocimiento o a su competencia, al contexto en el que se desempeñan ordinariamente.

Por ello, resulta vital que organismos de control, veedurías ciudadanas y entidades públicas trabajen armónicamente, desde sus competencias, con un objetivo a largo plazo, reconstruir el concepto de lo “público” en Colombia, para que aquello que es de todos, sea administrado por los responsables, controlado, disfrutado y aprovechado lícitamente por la sociedad.

Para entrar en materia primero debemos ocuparnos de establecer las

diferencias entre la contratación del Estado y los negocios jurídicos de los particulares.

¿Qué es un contrato estatal?



El artículo 32 de la Ley 80 de 1993 define los contratos estatales en los siguientes términos:

"...Todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades a que se refiere el presente estatuto, previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad..."

Es decir, un contrato estatal es un acuerdo de voluntades, que genera obligaciones para quienes lo celebran, en el que una de las partes es una **Entidad Estatal**, independiente del régimen legal que aplique, es decir, existen contratos estatales que se rigen por el derecho privado y otros por el Estatuto de Contratación vigente, conformado por las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 1993 y los decretos reglamentarios.

¿Cuáles son las entidades públicas?

La Nación, las regiones, los departamentos, las provincias, el Distrito Capital y los distritos especiales, las áreas metropolitanas, las asociaciones de municipios, los territorios indígenas y los municipios.

Los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%)

Las entidades descentralizadas indirectas y las demás personas jurídicas en las que exista dicha participación pública mayoritaria, cualquiera sea la denominación que ellas adopten, en todos los órdenes y niveles.

El Senado de la República, la Cámara de Representantes, el Consejo Superior de la Judicatura, la Fiscalía General de la Nación, la Contraloría General de la República, las contralorías departamentales, distritales y municipales, la Procuraduría General de la Nación, la Registraduría Nacional del Estado Civil

Los ministerios, los departamentos administrativos, las superintendencias, las unidades administrativas especiales y, en general, los organismos o dependencias del Estado a los que la ley otorgue capacidad para celebrar contratos.

¿Las cooperativas y asociaciones conformadas por entidades territoriales se consideran entidades públicas para efectos de la definición legal transcrita?

No, el párrafo del artículo 2 de la Ley 80 de 1993 establecía:

“Para los solos efectos de esta Ley, también se denominan entidades estatales las cooperativas y asociaciones conformadas por entidades territoriales, las cuales estarán sujetas a las disposiciones del presente estatuto, especialmente cuando en desarrollo de convenios interadministrativos celebren contratos por cuenta de dichas entidades.”

Sin embargo, el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007 lo derogó de forma expresa.

¿Qué caracteriza la actividad contractual del estado?



El Estado contrata para cumplir los fines esenciales que le han asignado la Constitución y la Ley, quiere decir lo anterior, que sus “compras” no pueden ser imprevistas, caprichosa o de mala calidad y deben fundamentalmente satisfacer el INTERÉS GENERAL.

Esta naturaleza especial de los contratos estatales, que somete la voluntad de las partes al interés general, deriva en unos postulados que identifican y distinguen la actividad contractual de las entidades públicas.

1. La actividad contractual es reglada, es decir, debe cumplir a cabalidad con la normatividad vigente, que comprende desde los principios

constitucionales y legales que rigen la función pública, hasta las normas internas de cada entidad, adoptadas para surtir algunos procesos y procedimientos de la gestión contractual.

2. La actividad contractual debe ser planeada, en tal medida, cada compromiso adquirido por una entidad pública debe responder a la ejecución del plan de compras adoptado, previa elaboración de estudios previos que identifiquen las condiciones del contrato a celebrar y que permitan efectuar la verificación y ponderación de la idoneidad de los oferentes.

3. La gestión contractual del estado debe aplicar de forma clara y contundente los principios constitucionales y legales que rigen la función pública. Es frecuente encontrar que los manuales de contratación de las entidades públicas que aplican el Estatuto de Contratación vigente, y de aquellas exceptuadas de éste régimen, transcriben los principios constitucionales y legales que rigen la función pública. Pero no basta esta cita expresa, cada principio tiene un efecto directo en la gestión contractual de las entidades, es decir, se concreta en garantías específicas que buscan salvaguardar los recursos invertidos y dar cumplimiento a los fines perseguidos con la contratación.

Por ejemplo, los principios de economía y transparencia se materializan en la regulación de las políticas y responsabilidades para la elaboración del plan de compras y de los estudios previos de cada proceso de selección que se tramite o contrato que se suscriba.

4. La actividad contractual del estado debe ser motivada, en este sentido, cada uno de los actos administrativos precontractuales que expida una entidad pública deben tener un sustento, bien sea de carácter jurídico, técnico, económico o financiero, razonable y argumentado. El contenido del pliego de condiciones o del clausulado de un contrato deben tener soporte en el documento de estudios previos elaborado.

5. El estado cuenta con unos poderes excepcionales al derecho privado, contemplados en el artículo 14 de la Ley 80 de 1993, que puede emplear para garantizar el cumplimiento de los fines de la contratación, estos son la terminación, la interpretación y la modificación unilaterales, el sometimiento a las leyes nacionales, la caducidad y la reversión.

Las aludidas cláusulas se deben pactar en los contratos que tengan por objeto el ejercicio de una actividad que constituya monopolio estatal, la prestación de servicios públicos o la explotación y concesión de bienes del Estado, así como en los contratos de obra.

En estos negocios jurídicos las cláusulas excepcionales se entienden estipuladas aun cuando no se consignen expresamente en el texto de los acuerdos.

En los contratos de explotación y concesión de bienes del Estado se debe incluir la cláusula de reversión.

Las entidades estatales **PUEDEN** pactar estas cláusulas en los contratos de suministro y de prestación de servicios.

Estas cláusulas no pueden ser convenidas en los siguientes contratos:

- Aquellos que se celebren con personas públicas internacionales, o de cooperación, ayuda o asistencia.
- En los interadministrativos
- En los de empréstito
- Donación
- Arrendamiento
- En los contratos que tengan por objeto actividades comerciales o industriales de las entidades estatales que no correspondan a las señaladas en el numeral segundo del artículo 14 de la ley 80 de 1993, o que tengan por objeto el desarrollo directo de actividades científicas o tecnológicas
- En los contratos de seguro tomados por las entidades estatales



6. Para que los particulares contraten con el estado, no solo deben ser capaces de hacerlo, en los términos de la legislación civil y comercial, sino que deben acreditar IDONEIDAD para satisfacer las necesidades del Estado y no pueden estar incurso en ninguna causal constitucional o legal de inhabilidad, incompatibilidad o en un conflicto de intereses.

7. Los contratos estatales deben constar por escrito y no requieren ser elevados a escritura pública, con excepción de aquellos que impliquen mutación del dominio o imposición de gravámenes y servidumbres sobre bienes inmuebles, y en general aquellos que conforme a las normas legales vigentes deban cumplir con dicha formalidad.

Las entidades estatales están en la obligación de adoptar mecanismos de preservación, inmutabilidad y seguridad de los originales de los contratos estatales.

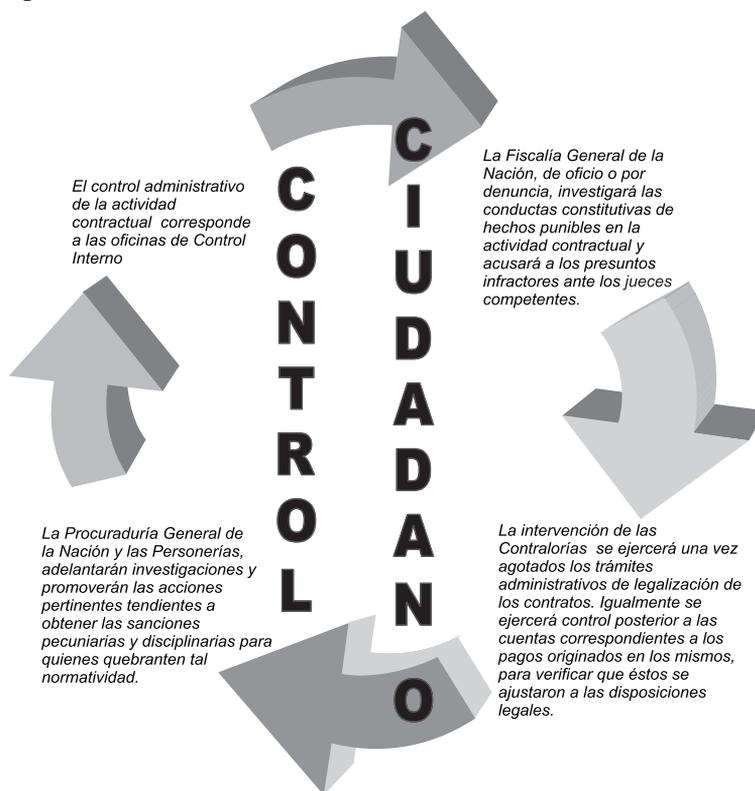
En la tabla de retención documental aprobada por cada entidad, o en la normatividad interna que regule el manejo y archivo documental, se deberá estipular el área responsable de preservar estos documentos.

8. Existe un régimen de responsabilidad contractual, consagrado en los artículos 50 y subsiguientes de la Ley 80 de 1993, que cobija a las entidades públicas contratantes, a los servidores públicos responsables de la gestión contractual, a los contratistas, consultores, asesores e interventores.

9. Las entidades públicas y los contratistas deben solucionar en forma ágil, rápida y directa las diferencias y discrepancias surgidas de la actividad contractual. Para tal efecto, pueden acudir a los mecanismos de solución de controversias contractuales previstos en la ley y a la conciliación amigable, composición y transacción.

¿Quién controla la actividad contractual del estado?

Precisamente, para verificar que la gestión contractual del Estado se desarrolle con arreglo a la Constitución y la ley, y cumpla con los fines perseguidos, se han establecido instancias y mecanismos constitucionales y legales de control.



De conformidad con lo previsto en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993, las autoridades brindarán especial apoyo y colaboración a las personas y asociaciones que emprendan campañas de control y vigilancia de la gestión pública contractual y oportunamente suministrarán la documentación o información que requieran para el cumplimiento de tales tareas.

También existe un **CONTROL POLÍTICO**, que ejercen el Congreso de la República, las Asambleas Departamentales, los Consejos Municipales y Distritales y las Juntas Administradoras Locales, a través de debates e

informes. El numeral 11 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, fija el límite de dicho control en las siguientes condiciones:

“Las corporaciones de elección popular y los organismos de control y vigilancia no intervendrán en los procesos de contratación, salvo en lo relacionado con la solicitud de audiencia pública para la adjudicación en caso de licitación.”

¿Qué labor cumple la PGN en materia de control a la contratación estatal?

La Procuraduría General de la Nación, en adelante PGN, es un organismo de control, autónomo e independiente de las ramas del poder público.

El artículo 277 de la Constitución Política señala sus funciones de la siguiente manera:

“El Procurador General de la Nación, por sí o por medio de sus delegados y agentes, tendrá las siguientes funciones:

- 1. Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos.*
- 2. Proteger los derechos humanos y asegurar su efectividad, con el auxilio del Defensor del Pueblo.*
- 3. Defender los intereses de la sociedad.*
- 4. Defender los intereses colectivos, en especial el ambiente.*
- 5. Velar por el ejercicio diligente y eficiente de las funciones administrativas.*
- 6. Ejercer vigilancia superior de la conducta oficial de quienes desempeñen funciones públicas, inclusive las de elección popular; ejercer preferentemente el poder disciplinario; adelantar las investigaciones correspondientes, e imponer las respectivas sanciones conforme a la ley.*
- 7. Intervenir en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas, cuando sea necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público, o de los derechos y garantías fundamentales.*
- 8. Rendir anualmente informe de su gestión al Congreso.*
- 9. Exigir a los funcionarios públicos y a los particulares la información que considere necesaria.*
- 10. Las demás que determine la ley.*

“Para el cumplimiento de sus funciones la Procuraduría tendrá atribuciones de policía judicial, y podrá interponer las acciones que considere necesarias”.

Es decir, la PGN cumple tres funciones misionales²⁰:



La función preventiva

La PGN vigila el actuar de los servidores públicos, controla la gestión de las entidades públicas y advierte cualquier hecho que pueda ser violatorio de las normas vigentes, sin que ello implique coadministración o intromisión en la gestión de las entidades estatales.

La función disciplinaria

La PGN debe iniciar, adelantar y fallar las investigaciones que por faltas disciplinarias se adelanten contra los servidores públicos y contra los particulares que ejercen funciones públicas o manejan dineros del Estado, de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario ó Ley 734 de 2002.

La función de intervención

La PGN interviene como sujeto procesal ante las jurisdicciones Contencioso Administrativa, Constitucional y ante las diferentes instancias de las jurisdicciones penal, penal militar, civil, ambiental y agraria, de familia, laboral, ante el Consejo Superior de la Judicatura y las autoridades administrativas y de policía.

¿Qué es la actuación preventiva integral?

El artículo 14 de la Resolución 490 de 2009, expedida por el Procurador General de la Nación definió la actuación preventiva integral de la entidad como *"... el conjunto de principios y reglas que tienen por objeto facilitar la acción coordinada y sistemática de los funcionarios responsables de ejecutar la función preventiva en la Procuraduría General de la Nación"*.



²⁰ http://www.procuraduria.gov.co/html/infoinstitucional/infoinst_quehacemos.htm

Así mismo, el artículo 3 de la Resolución No. 490 de 2008, dispuso uno de los principales objetivos de la actuación preventiva integral, en los siguientes términos:

"Con todo, la función preventiva de la Procuraduría General de la Nación debe privilegiar la vigilancia del diseño, aprobación y ejecución efectiva de las políticas públicas a cargo de las distintas dependencias o entidades públicas del orden nacional, departamental, distrital y municipal."

En otras palabras, la actuación preventiva integral es la ejecución de labores y acciones de vigilancia, control de gestión y exhortación a las entidades y servidores públicos, con el fin de salvaguardar los recursos del Estado, garantizar el cumplimiento de la Constitución y la ley y evitar la comisión de faltas disciplinarias.

¿Qué alcance tiene la actuación preventiva integral en materia de contratación estatal?

¿Quién la ejerce?

El numeral 3 del artículo 24 del Decreto 262 de 2000, prevé como función preventiva de la PGN, la de ejercer, de manera selectiva, control preventivo de la gestión administrativa y de la contratación estatal que adelantan los organismos y entidades públicas.

Los artículos 75, numeral 8, y 76, numeral 6, de la aludida norma, asigna a las Procuradurías Regionales, Provinciales y Distritales la función de ejercer, de manera selectiva, el control preventivo de la gestión administrativa y de la contratación estatal que adelantan los organismos y entidades públicas. Así mismo, el artículo 17 de la Resolución No. 18 de 2000, expedida por el Procurador General de la Nación, determinó que la Procuraduría Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública debe también ejercer esta facultad.

¿En qué consiste esta actuación preventiva integral?

La actuación preventiva integral en materia de contratación estatal comprende la vigilancia y control de gestión de la actividad contractual de las entidades públicas y de los particulares que cumplen funciones públicas o administran recursos del Estado. Esta vigilancia es denominada **Acompañamiento Preventivo**.

Los objetivos, metodología y resultados de esta vigilancia se definen en los informes que el operador preventivo elabora de la actuación y en las comunicaciones que cruza con las entidades objeto de acompañamiento.

El acompañamiento puede implicar la realización de visitas administrativas, la revisión de documentos, el desarrollo de proyectos interinstitucionales, la celebración de convenios y el trámite de otras estrategias que permitan el fortalecimiento de la gestión contractual del Estado.

¿Cuáles son los límites de esta actuación preventiva integral?

El desarrollo de la actuación preventiva integral en materia de contratación estatal no puede implicar en modo alguno la coadministración o injerencia en las decisiones administrativas, financieras, técnicas o jurídicas de las entidades públicas o de los particulares que cumplen funciones públicas o administran recursos del Estado. En tal medida, no se expiden conceptos, avales o aprobaciones frente a documentos o actuaciones desplegadas por los sujetos de la vigilancia y acompañamiento.

La actuación preventiva integral en materia de contratación estatal tampoco puede constituir prejuzgamiento; por lo anterior, las recomendaciones u observaciones que se presenten en desarrollo de ésta, deben fundamentarse en argumentos legales, jurisprudenciales o doctrinales, sin valoraciones subjetivas, ni incriminaciones o juicios de valor respecto a la conducta de los servidores públicos o particulares involucrados²¹.

¿Cómo se solicita el acompañamiento preventivo?

Se remite la solicitud de acompañamiento, a través de correo postal o cualquier medio electrónico, a la Procuraduría General de la Nación o la dependencia competente: Procuraduría Distrital, Provincial o Regional del domicilio de la entidad contratante o a la Procuraduría Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública.

La solicitud debe contener como mínimo la siguiente información:

Entidad contratante	✓
Proceso de selección o contrato objeto de acompañamiento	✓
Relación de los hechos o motivos que fundamentan la solicitud de acompañamiento	✓
Datos del solicitante (en el caso de que desee ser contactado por la pgn)	✓

¿Cómo pueden los ciudadanos ejercer el control a la contratación estatal?

Para ejercer el control a la gestión contractual del Estado, lo primero es conocer algunos términos cuyo significado permite comprender el alcance de los acuerdos que celebran las entidades públicas, las obligaciones de los servidores y de los particulares y el procedimiento que se debe aplicar en cada caso.

1. Algunos tipos de contratos

- CONTRATO DE CONSULTORÍA. (artículo 32 Ley 80 de 1993) Contrato celebrado para la elaboración de los estudios necesarios para la

²¹ Resolución 456 de 2010 expedida por el Procurador General.

ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, prefactibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, así como a las asesorías técnicas de coordinación, control y supervisión. Son también contratos de consultoría los que tienen por objeto la interventoría, asesoría, gerencia de obra o de proyectos, dirección, programación y la ejecución de diseños, planos, anteproyectos y proyectos.

- **CONTRATO DE OBRA.** (artículo 32 Ley 80 de 1993) Contrato suscrito para la construcción, rehabilitación, mejoramiento, mantenimiento, conservación, instalación y en general para la realización de cualquier otro trabajo material sobre bienes inmuebles, cualquiera que sea la modalidad de ejecución y pago.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.** (artículo 32 Ley 80 de 1993) Contratos celebrados para el desarrollo de actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad.
- **CONTRATO DE SUMINISTRO.** (artículo 968 del Código de Comercio) Contrato por el cual una parte se obliga, a cambio de una contraprestación, a cumplir en favor de otra, en forma independiente, prestaciones periódicas o continuadas de cosas o servicios.

2. Cláusulas excepcionales: Estipulaciones contractuales establecidas en la Ley (artículo 14 de la Ley 80 de 1993 y subsiguientes) que confieren a la entidad pública contratante prerrogativas especiales, diferentes a las que normalmente se pactan en los contratos entre particulares. Estas cláusulas son las de modificación, interpretación y terminación unilateral, sometimiento a las leyes nacionales y las de caducidad y reversión. Se aplican de forma taxativa y con el único objetivo de evitar la paralización o la afectación grave de los servicios públicos que se esperan proveer con la ejecución de un contrato. Contra los actos administrativos, debidamente motivados, que las declaren procede el recurso de reposición.

3. Algunas formas de pago de los contratos

- **AMORTIZACIÓN DEL ANTICIPO:** es el porcentaje que se descuenta de cada factura o documento equivalente que presente el contratista, con el fin de devolver a la entidad, el valor entregado por ésta, en calidad de anticipo.
- **ANTICIPO:** dinero que se entrega a un contratista para facilitar el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, que debe ser administrado por el mismo, pero cuya propiedad continúa siendo de la entidad contratante, por lo cual, solo puede ser invertido en el cumplimiento del objeto pactado, en estricto acatamiento del plan de inversión aprobado por el supervisor o interventor del contrato.

Los rendimientos financieros que los recursos entregados en calidad de anticipo se generen, pertenecerán a la Entidad.

- PAGO ANTICIPADO: suma de dinero entregada a un contratista como primer pago del valor del contrato, antes de que se ejecuten las obligaciones correspondientes al valor girado, que puede ser invertida libremente y hace parte de su patrimonio, extinguiendo parcialmente la obligación de pago.

4. Algunos documentos que se expiden en el trámite de una convocatoria pública

- ACLARACIÓN: Documento mediante el cual la entidad contratante aclara el pliego de condiciones, o su equivalente, de un proceso de selección, que forma parte integral del mismo.
- ADENDA: Documento mediante el cual la administración modifica el pliego de condiciones, o su equivalente, de un proceso de selección, que forma parte integral del mismo.
- PLIEGO DE CONDICIONES: acto administrativo de carácter general, elaborado por la entidad, con fundamento en los estudios previos llevados a cabo, en el que se plasman todas las condiciones técnicas, financieras, jurídicas y económicas que debe cumplir un interesado para resultar favorecido dentro de un proceso de selección público, así como las condiciones en las que se debe ejecutar el contrato.

5. Algunos conceptos presupuestales

- APROPIACIÓN PRESUPUESTAL: es la autorización máxima de gastos asignada a una entidad en la ley, ordenanzas o acuerdos de Presupuesto. Esta autorización (apropiación), vence el 31 de diciembre de cada año.
- CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (CDP): documento expedido por el responsable del presupuesto, mediante el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible, libre de toda afectación presupuestal y suficiente para respaldar los actos administrativos con los cuales se ejecuta el presupuesto o se hace la apropiación presupuestal.
- REGISTRO PRESUPUESTAL DE COMPROMISO (RP). Monto de recursos que respalda el cumplimiento o pago de las obligaciones o compromisos adquiridos de conformidad con la Ley, y que correspondan o desarrollen el objeto de la apropiación afectada.

6. Sistemas de información de la contratación estatal

- SICE: Sistema de Información para la Contratación Estatal en el que

se deben registrar los precios y estándares de presentación de los bienes y servicios que contrata el Estado, determinándose quién los produce, quién los comercializa y la frecuencia de las operaciones.

- SIIF: Sistema Integrado de información Financiera que permite consolidar la información financiera de las entidades públicas que conforman el presupuesto general de la nación y ejercer control a la ejecución presupuestal y financiera de las mismas.
- SECOP: Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Es una herramienta tecnológica que permite que las entidades del Estado publiquen sus procesos de contratación, desde la etapa precontractual hasta la finalización de la fase contractual. Esta información publicada puede ser consultada por cualquier persona que esté interesada en conocerla, además permite establecer contacto con la entidad contratante.
- RUP (artículo 6 de la Ley 1150 de 2007): Registro Único de Proponentes del Registro Único Empresarial que deben realizar en la Cámara de Comercio con jurisdicción en su domicilio principal, todas las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, domiciliadas o con sucursal en Colombia, que aspiren a celebrar contratos con las entidades estatales.

En este registro consta la información relacionada con la experiencia, capacidad jurídica, financiera y de organización del proponente, que se establece de conformidad con los factores de calificación y clasificación que define el reglamento.

No se requiere del mismo, ni de calificación ni de clasificación, en los casos de contratación directa; contratos para la prestación de servicios de salud; contratos cuyo valor no supere el diez por ciento (10%) de la menor cuantía de la respectiva entidad; enajenación de bienes del Estado; contratos que tengan por objeto la adquisición de productos de origen o destinación agropecuaria que se ofrezcan en bolsas de productos legalmente constituidas; los actos y contratos que tengan por objeto directo las actividades comerciales e industriales propias de las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta y los contratos de concesión de cualquier índole.

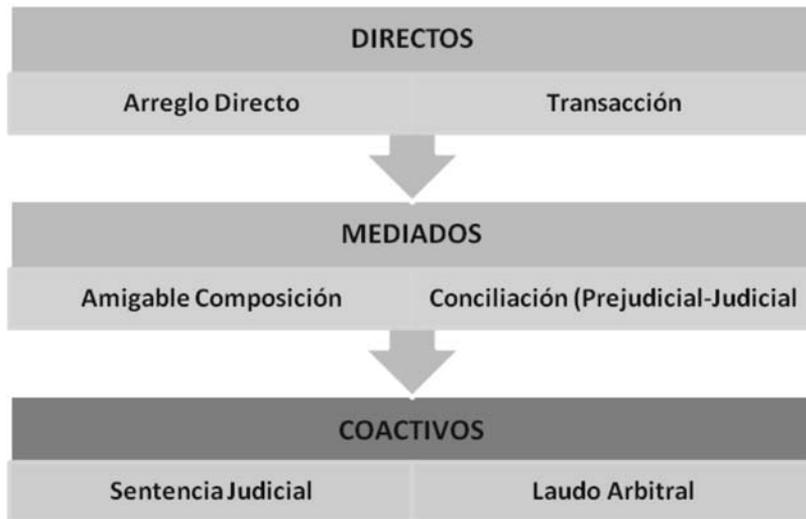
7. Algunas formas de participación de los particulares en la gestión contractual del estado

- CONSORCIO: (artículo 7 de la Ley 80 de 1993) cuando dos o más personas en forma conjunta presentan una misma propuesta para la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato. En consecuencia, las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en desarrollo de la propuesta y del contrato, afectarán a todos los miembros que lo conforman.

- **UNIÓN TEMPORAL:** (artículo 7 de la Ley 80 de 1993) cuando dos o más personas en forma conjunta presentan una misma propuesta para la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente por el cumplimiento total de la propuesta y del objeto contratado, pero las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal.

8. Mecanismos de solución de controversias contractuales

Son los mecanismos que permiten a las partes en una relación contractual, solucionar las diferencias, conflictos o debates que se generan en ejecución de un contrato estatal.



9. Otras definiciones

- **FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO:** evento imprevisto e irresistible que impide a cualquiera de las partes de un contrato, cumplir con alguna o todas las obligaciones derivadas del mismo, que está más allá del control razonable por la parte quien la alega y que no podría, haciendo uso de debida diligencia, evitarse por dicha parte.
- **URGENCIA MANIFIESTA:** (artículo 42 de la Ley 80 de 1993) causal de contratación directa, a la que se acude de *forma excepcional cuando la continuidad del servicio exige el suministro de bienes, o la prestación de servicios, o la ejecución de obras en el inmediato futuro, cuando se presenten situaciones relacionadas con los Estados de Excepción; cuando se trate de conjurar situaciones excepcionales relacionadas con hechos de calamidad o constitutivos de fuerza mayor o desastre*

que demanden actuaciones inmediatas y, en general cuando se trate de situaciones similares que imposibiliten acudir a los procedimientos de selección o concursos públicos. La urgencia manifiesta se declara mediante acto administrativo motivado.

10. Jurisdicción que define las controversias contractuales

(Artículo 82 Código Contencioso Administrativo) *La jurisdicción de lo contencioso administrativo está instituida para juzgar las controversias y litigios originados en la actividad de las entidades públicas incluidas las sociedades de economía mixta con capital público superior al 50% y de las personas privadas que desempeñen funciones propias de los distintos órganos del Estado. Se ejerce por el Consejo de Estado, los tribunales administrativos y los juzgados administrativos de conformidad con la Constitución y la ley.*

Esta jurisdicción podrá juzgar, inclusive, las controversias que se originen en actos políticos o de Gobierno.

La jurisdicción de lo contencioso administrativo no juzga las decisiones proferidas en juicios de policía regulados especialmente por la ley. Las decisiones jurisdiccionales adoptadas por las Salas Jurisdiccionales Disciplinarias del Consejo Superior de la Judicatura y de los Consejos Seccionales de la Judicatura, no tendrán control jurisdiccional.

Lo segundo para ejercer control es conocer el alcance de los principios constitucionales y legales que rigen la contratación estatal.

Principios que rigen la actividad contractual del estado

Principios superiores

Constitución política



ARTÍCULO 209 - La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Principios función pública – generales

Código contencioso administrativo

Objeto de la actuación administrativa

Artículo 2

La actuación administrativa tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, reconocidos por la ley.

Principios orientadores de las actuaciones administrativas

Artículo 3

Economía: Implica que se adelanten procedimientos ágiles, en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, que no exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal, salvo cuando la ley lo ordene en forma expresa.



Celeridad: faculta al impulso oficioso de los procedimientos, supresión de trámites innecesarios, utilización de herramientas de estandarización, sin que ello releve a las autoridades de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

Eficacia: supone que los procedimientos logren su finalidad, removiendo los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo, a petición del interesado.

Imparcialidad: denota que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas, sin ningún tipo de discriminación; exige la igualdad de tratamiento.

Publicidad: implica que cada una de las decisiones que adopte la entidad contratante deben ser comunicadas, notificadas y publicadas, en los términos de ley.

Contradicción: comprende la oportunidad que tienen los interesados de conocer y de controvertir las decisiones de la administración.

Principios de la función administrativa

Ley 489 de 1998

Finalidades de la función administrativa

Satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.



Principios contratación estatal

Ley 80 de 1993

Principio de transparencia

1. Debido proceso: (artículo 29 de la Constitución Política) *"Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.*

En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable.

Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho.

Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso."

2. Reglas claras, completas: (Numeral 5 del artículo 24 de la Ley 80 de 1993) En el pliego de condiciones de cualquier convocatoria que se adelante:

- "a) Se indicarán los requisitos objetivos necesarios para participar en el correspondiente proceso de selección.*
- b) Se definirán reglas objetivas, justas y completas que permitan la confección de ofrecimientos de la misma índole, aseguren una escogencia objetiva y eviten las declaratorias de desierta de la licitación.*
- c) Se definirán con precisión las condiciones de costo y calidad de los bienes, obras o servicios necesarios para la ejecución del objeto del contrato.*

- d) *No se incluirán condiciones y exigencias de imposible cumplimiento, ni exenciones de la responsabilidad derivada de los datos, informes y documentos que se suministren.*
- e) *Se definirán reglas que no induzcan a error a los proponentes y contratistas y que impidan la Formulación de ofrecimientos de extensión ilimitada o que dependan de la voluntad exclusiva de la entidad.*
- f) *Se definirá el plazo para la liquidación del contrato, cuando a ello hubiere lugar, teniendo en cuenta su objeto, naturaleza y cuantía. Serán ineficaces de pleno derecho las estipulaciones de los pliegos y de los contratos que contravengan lo dispuesto en este numeral, o dispongan renunciaciones a reclamaciones por la ocurrencia de los hechos aquí enunciados."*

Principio economía

1. Sustancialidad (Parágrafo 1 Artículo 5 Ley 1150 de 2007) *"La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos. En consecuencia, todos aquellos requisitos de la propuesta que no afecten la asignación de puntaje, podrán ser solicitados por las entidades en cualquier momento, hasta la adjudicación. No obstante lo anterior, en aquellos procesos de selección en los que se utilice el mecanismo de subasta, deberán ser solicitados hasta el momento previo a su realización."*

2. Austeridad de tiempos, medios y gastos: las etapas de las convocatorias públicas son preclusivas y perentorias.

3. Previsión de riesgos: Para celebrar un contrato o para adelantar un proceso de selección las entidades públicas deben realizar el análisis de los riesgos previsibles que asumen la entidad pública y el contratista al suscribir un contrato, desde las especificaciones técnicas ya definidas. Este análisis se traduce en el valor asegurado, en los tipos de amparos y cuantías de los mecanismos de cobertura, en las medidas de mitigación que se adopten en la ejecución de lo pactado y en el panorama financiero del contrato.

Este estudio debe efectuarse en cumplimiento de lo ordenado por el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 88 del Decreto 2474 de 2008 y lo regulado por el Decreto 4828 de 2008.

El artículo 88 del Decreto 2474 de 2008, determinó que se entiende por riesgos previsibles:

"(...) todas aquellas circunstancias que de presentarse durante el desarrollo y ejecución del contrato, pueden alterar el equilibrio financiero del mismo. El riesgo será previsible en la medida que el mismo sea identificable y

cuantificable por un profesional de la actividad en condiciones normales”.

4. Silencio administrativo positivo (numeral 16 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993) *“En las solicitudes que se presenten en el curso de la ejecución del contrato, si la entidad estatal no se pronuncia dentro del término de tres (3) meses siguientes, se entenderá que la decisión es favorable a las pretensiones del solicitante en virtud del silencio administrativo positivo. Pero el funcionario o funcionarios competentes para dar respuesta serán responsables en los términos de esta Ley.”*

Principio de responsabilidad implica:

1. Respetar los fines de la contratación
2. Vigilar correcta ejecución de lo pactado
3. Velar por la protección de los derechos de la entidad y del contratista

Principio de los fines de la contratación

1. Las contrataciones deben garantizar la CONTINUA Y EFICIENTE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS E INTERESES DE LOS ADMINISTRADOS.
2. Dentro de los contratos estatales el PARTICULAR TIENE DERECHO A OBTENER LAS UTILIDADES ESPERADAS y es un colaborador de la entidad contratante.

Principio de selección objetiva

En desarrollo de cualquier modalidad de contratación, independientemente del régimen legal que aplique la entidad contratante, se seleccionará la oferta o propuesta MÁS FAVORABLE A LA ENTIDAD Y A LOS FINES QUE ELLA BUSCA, SIN TENER EN CONSIDERACIÓN FACTORES DE AFECTO O DE INTERÉS Y, EN GENERAL, CUALQUIER CLASE DE MOTIVACIÓN SUBJETIVA. (ARTÍCULOS 5 DE LA LEY 1150 DE 2007 Y 12 DEL DECRETO 2474 DE 2008).

Principio de igualdad de oportunidades

1. Eliminación del requisito de concurrencia obligatoria
2. Facultad de los oferentes de **conocer informes, conceptos y decisiones** producidos en el curso del proceso, con el propósito de permitirles la formulación de observaciones y reparos.
Dicha facultad no es susceptible de utilizarse para completar, modificar o mejorar las propuestas.
3. Motivación de los actos administrativos (Numeral 7 del artículo 24 de la Ley 80 de 1993) *“Los actos administrativos que se expidan en la actividad contractual con ocasión de ella, salvo los de mero trámite, se*

motivarán en forma detallada y precisa e igualmente lo serán los informes de evaluación, el acto de adjudicación y la declaratoria de desierto del proceso de escogencia.”

¿Cuáles son las etapas de la contratación estatal?

Etapa de planeación

Etapa desarrollada en cumplimiento de los principios constitucionales de economía y transparencia y acatando lo ordenado por los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993 y lo dispuesto por el artículo 3 del Decreto 2474 de 2008.

Implica que la gestión contractual del Estado debe estar precedida por el desarrollo de los estudios, análisis, diseños y demás gestiones que permitan definir con certeza las condiciones del contrato a celebrar y del proceso de selección pertinente, con el fin de que la necesidad que motiva la contratación sea satisfecha en el menor plazo, con la mayor calidad y al mejor precio posible.

La planeación tiene dos expresiones claras en la actividad contractual: la elaboración del plan de compras y en el desarrollo de los estudios previos.

El plan de compras, fue descrito por el artículo 1 del Acuerdo No. 04 de 2005 del Comité para la Operación del SICE, como *“el plan de adquisiciones de bienes, servicios y obra pública de las entidades y particulares que manejan recursos públicos, independientemente del rubro presupuestal que se afecte, ya sea de funcionamiento o de inversión”*.

Los estudios previos fueron definidos por el artículo tercero del Decreto 2474 de 2008 de la siguiente manera:

“(…) documentos definitivos que sirvan de soporte para la elaboración del proyecto de pliego de condiciones de manera que los proponentes puedan valorar adecuadamente el alcance de lo requerido por la entidad, así como el de la distribución de riesgos que la entidad propone.”

La Procuraduría General de la Nación, tras efectuar una interpretación integral de las normas constitucionales y legales que rigen la gestión contractual del Estado, acuñó el siguiente concepto²²:

“Los estudios previos son aquellos análisis, documentos y trámites que deben adelantar las entidades públicas antes de contratar, bajo cualquiera de las modalidades que señala la ley o el manual interno que se aplique, en el caso de aquellas entidades no cobijadas por el estatuto”.

¿Cuál es el contenido mínimo de dichos estudios?

Artículo 3, decreto 2474 de 2008

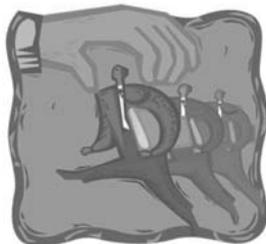
1. *La descripción de la necesidad que la entidad estatal pretende satisfacer con la contratación.*
2. *La descripción del objeto a contratar, con sus especificaciones y la identificación del contrato a celebrar.*
3. *Los fundamentos jurídicos que soportan la modalidad de selección.*
4. *El análisis que soporta el valor estimado del contrato, indicando las variables utilizadas para calcular el presupuesto de la respectiva contratación, así como su monto y el de posibles costos asociados al mismo. En el evento en que la contratación sea a precios unitarios, la entidad contratante deberá soportar sus cálculos de presupuesto en la estimación de aquellos. En el caso del concurso de méritos no publicará el detalle del análisis que se haya realizado en desarrollo de lo establecido en este numeral. En el caso del contrato de concesión no se publicará ni revelará el modelo financiero utilizado en su estructuración.*
5. *La justificación de los factores de selección que permitan identificar la oferta más favorable, de conformidad con el artículo 12 del presente decreto.*
6. *El soporte que permita la tipificación, estimación, y asignación de los riesgos previsibles que puedan afectar el equilibrio económico del contrato.*
7. *El análisis que sustenta la exigencia de garantías destinadas a amparar los perjuicios de naturaleza contractual o extracontractual, derivados del incumplimiento del ofrecimiento o del contrato según el caso, así como la pertinencia de la división de aquellas, de acuerdo con la reglamentación sobre el particular.”*

Para ejercer control en esta etapa revise que se hayan elaborado todos los estudios previos necesarios para la contratación, de acuerdo con la naturaleza y cuantía de la ésta; para ello resuelva, entre otros, los siguientes interrogantes:

- ¿Se justifica la modalidad de selección que se va a emplear?
SI
NO
- ¿Se identificó el tipo de contrato a suscribir, de acuerdo con el objeto y las obligaciones derivadas del mismo?
SI
NO

- ¿La contratación se encuentra incluida dentro del plan de compras o de contratación de la entidad, si éste existe?
SI
NO
- ¿Se identificaron las condiciones técnicas de la contratación, plazo, objeto, obligaciones del contratista, especificaciones técnicas, garantías, personal mínimo, criterios de experiencia, declaraciones que debe efectuar el proponente, lugar de ejecución, etc.?
SI
NO
- ¿Se desarrolló el estudio de mercado? ¿Qué metodología se empleó?
¿Se encuentra justificado el presupuesto oficial?
SI
NO
- ¿Se analizaron las condiciones financieras o de solvencia económica que deben cumplir los proponentes para acreditar su idoneidad?
SI
NO
- ¿Se justificaron los criterios de verificación (PASA O NO PASA) y de ponderación de las ofertas (ASIGNACIÓN DE PUNTAJE)? ¿Estos criterios resultan proporcionales al valor y complejidad de la contratación?
SI
NO
- ¿Se verificó el amparo presupuestal para el desarrollo del proceso de selección o la celebración del contrato?
SI
NO
- ¿Se estableció el perfil del interventor o supervisor del contrato?
SI
NO
- En caso de que se evidencie la necesidad de contratar externamente al responsable del seguimiento y ejecución del contrato, ¿Se determinó el estado del proceso y la naturaleza accesoria de esta contratación, respecto al contrato objeto de vigilancia?
SI
NO
- ¿Se identificaron, tasaron y distribuyeron los riesgos derivados de la celebración y ejecución del contrato?
SI
NO

Etapa de selección



Etapa en la que se selecciona la oferta más favorable a los intereses de la entidad, para la ejecución del contrato. Implica aplicar criterios objetivos de comparación de los ofrecimientos previstos en el pliego de condiciones.

El pliego de condiciones, condiciones de contratación o como quiera que se denomine el documento físico o electrónico en el que se señalan las exigencias legales, técnicas, financieras y de otra índole que determinan la escogencia de un contratista o la idoneidad de un particular para celebrar un contrato, deberá contener como mínimo las siguientes estipulaciones:

- a. **OBJETO DEL CONTRATO:** establecimiento de la prestación principal del contrato, redactado de forma tal que permita determinar la obligación principal y naturaleza del contrato.
- b. **PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO:** fijación de los términos o plazos límites en los que las partes deberán cumplir las obligaciones derivadas del contrato.
- c. **PRESUPUESTO OFICIAL Y AMPARO PRESUPUESTAL:** determinación del valor del proceso de contratación y señalamiento del amparo presupuestal para su adjudicación.
- d. **REGIMEN JURIDICO APLICABLE:** señalamiento del régimen legal que gobierna el desarrollo del proceso de selección, así como el contrato a celebrar.
- e. **CRONOLOGIA DEL PROCESO DE SELECCIÓN:** indicación de las etapas de la convocatoria, con las fechas de inicio y finalización de cada una de ellas. Se debe hacer claridad respecto a los plazos para la presentación y resolución de inquietudes y observaciones de los interesados frente al pliego, para el traslado de los informes de verificación y ponderación de las ofertas y presentación de observaciones, realización de audiencias públicas y demás mecanismos que garanticen la transparencia y publicidad de las actuaciones y el derecho al debido proceso de los interesados.
- f. **CONTROL SOCIAL:** establecimiento de los mecanismos y canales de comunicación efectiva que garanticen la participación de la ciudadanía, órganos de control, grupos de interés, agentes y demás actores sociales, en la vigilancia y seguimiento del proceso de contratación.
- g. **PREPARACION DE LA PROPUUESTA:** determinación de los requisitos,

información, declaraciones y documentos que debe contener cada oferta, lugar y fecha límite de presentación, VALIDEZ DE LA PROPUESTA, condiciones de aprobación de las PROPUESTAS ALTERNATIVAS, mecanismos y lugar de CORRESPONDENCIA, procedimiento y oportunidad para el RETIRO DE PROPUESTAS, etc.

- h. REQUISITOS DE VERIFICACIÓN: fijación de los requisitos de verificación que permitan establecer la IDONEIDAD del proponente para celebrar y ejecutar un contrato, es decir, su capacidad jurídica, financiera, técnica, de experiencia y administrativa y organizacional, etc.
- i. FACTORES DE PONDERACIÓN: indicación de los criterios de ponderación de las ofertas que permiten su comparación objetiva y la selección de aquella que favorece los intereses y requerimientos de la institución. Esto incluye la determinación de los criterios de desempate.
- j. CAUSALES DE RECHAZO: relación precisa de las causales de rechazo de las ofertas.
- k. PROCEDIMIENTOS AUDIENCIAS DE ACLARACIONES, DE CIERRE, DE ADJUDICACIÓN: referencia de los procedimientos que utilizará la entidad, acatando los presupuestos legales, en las audiencias de cada proceso, riesgos, aclaración, cierre, adjudicación, etc., con el fin de que los interesados conozcan el término, metodología y oportunidad de sus intervenciones.
- l. TÉRMINOS Y REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO, EJECUCIÓN, LEGALIZACIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: establecimiento de los plazos y exigencias para perfeccionar el contrato, iniciar su ejecución, entender que ha sido legalizado y liquidado.
- m. CONDICIONES DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO: OBLIGACIONES, forma de pago, garantías, y demás asuntos relativos al mismo.

Para examinar otros aspectos de las convocatorias públicas adelantadas, responda las siguientes cuestiones:

- ¿En el pliego de condiciones, o en su equivalente, se crean o instituyen inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses, no contemplados en la Constitución o la ley?
SI
NO
- ¿Se expidieron Adendas o modificaciones al pliego de condiciones o similares?
SI
NO

- En caso afirmativo ¿Cuántas?
- ¿En qué fecha se expidieron?
- ¿Variaron aspectos sustanciales inicialmente definidos en el documento de estudios previos como: objeto, plazo, criterios de verificación y evaluación, obligaciones contractuales, entre otros aspectos?
SI
NO
- ¿Se resolvieron oportunamente todas las observaciones presentadas por los interesados en el proceso de selección?
SI
NO
- ¿Existen actas de todas las audiencias que se desarrollaron?
SI
NO
- ¿Cuántos proponentes se presentaron?
- ¿Quién, en qué momento y a través de qué mecanismo se designó a los miembros de los comités de verificación y ponderación?
- ¿Se presentaron quejas respecto al trámite del proceso de selección?
SI
NO
- ¿Se publicaron en la página Web de la institución o en el secop los documentos generados en el trámite del proceso de selección?
SI
NO

¿Cuáles son las modalidades de contratación vigentes?

Son las contempladas en el artículo 2 de la ley 1150 de 2007:

Licitación pública: convocatoria pública que se desarrolla en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes y que, tal como lo estipula el artículo 2, numeral 1 de la ley 1150 de 2007, **opera como regla general de contratación.**

Selección abreviada: modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, pueden adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual.

Concurso de méritos: procedimiento de selección de consultores o proyectos, en la que se podrán utilizar sistemas de concurso abierto o de precalificación.

Contratación directa: modalidad de contratación que no exige el desarrollo de convocatoria pública y que sólo procede, de forma taxativa, para las causales previstas en la ley. Es la excepción a la regla general que ordena la realización de convocatoria pública.

¿Cuáles son las causales contratación directa?

- a) Urgencia manifiesta
- b) Contratación de empréstitos
- c) Contratos interadministrativos
- d) La contratación de bienes y servicios en el sector defensa y en el departamento administrativo de seguridad, das, que necesiten reserva para su adquisición
- e) Los contratos para el desarrollo de actividades científicas y tecnológicas
- f) Los contratos de encargo fiduciario que celebren las entidades territoriales cuando inician el acuerdo de reestructuración de pasivos a que se refieren las leyes 550 de 1999, 617 de 2000
- g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado
- h) Para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que sólo puedan encomendarse a determinadas personas naturales;
- i) El arrendamiento o adquisición de inmuebles.

Etapa de ejecución

Etapa en la que se ejecuta el contrato celebrado. Durante ésta la entidad contratante debe efectuar el seguimiento y control de lo pactado, ejerciendo sus derechos y cumpliendo sus deberes frente al contratista. Este seguimiento y ejecución se realiza a través de la SUPERVISIÓN O INTERVENTORÍA.

¿Cuándo se puede iniciar la ejecución de un contrato, qué requisitos se deben cumplir?

Los contratos estatales, para su existencia y ejecución, deben cumplir los siguientes requisitos:

- **De perfeccionamiento:** requisitos que al cumplirse permiten concluir que el contrato estatal ha sido PERFECCIONADO, EXISTE y genera efectos: **ser suscrito o firmado por las partes.**



- **De ejecución:** requisitos que al cumplirse permiten determinar que un contrato estatal puede ser EJECUTADO: **contar con el registro presupuestal correspondiente y con la aprobación de la garantía única constituida para asegurar su cumplimiento.**
- **De legalización:** requisitos exigidos por la ley o establecidos por la entidad en el pliego de condiciones, o su equivalente, que deben cumplirse en los términos previstos para el efecto: pago de los derechos de publicación, pago de impuestos, presentación de documentos para aprobación de la entidad contratante, obtención de licencias, etc.

¿Qué es la supervisión o interventoría?

Es el conjunto de principios, deberes, funciones, facultades y actividades desempeñadas por el responsable de efectuar el seguimiento y control de la ejecución de un contrato, para salvaguardar los intereses de la entidad y garantizar la ejecución puntual, idónea y exacta de las obligaciones contractuales.

La supervisión o interventoría puede ser ejercida por los servidores públicos, que han sido designados para el efecto, o, por personas naturales, jurídicas, de forma individual, en unión temporal o consorcio, contratadas, bajo los parámetros establecidos en la Ley.

¿Cuáles son los derechos y deberes de las entidades contratantes?

Artículo 4 ley 80/93. De los derechos y deberes de las entidades estatales.

1. *Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado. Igual exigencia podrán hacer al garante.*
2. *Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar.*
3. *Solicitar la actualización o la revista de los precios cuando se produzcan fenómenos que alteren en su contra el equilibrio económico o financiero del contrato.*
4. *Adelantar revisiones periódicas de las obras ejecutadas, servicios prestados o bienes suministrados, para verificar que ellos cumplan con las condiciones de calidad ofrecidas por los contratistas.*
 - 4.1. *Promover las acciones de responsabilidad contra éstos y sus garantes cuando dichas condiciones no se cumplan.*

5. *Exigir que la calidad de los bienes y servicios adquiridos por las entidades estatales se ajuste a los requisitos mínimos previstos en las normas técnicas obligatorias. Normas técnicas colombianas o internacionales.*
6. *Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufran en desarrollo o con ocasión del contrato celebrado.*
7. *Repetir contra los servidores públicos, contra el contratista o los terceros responsables, según el caso, por las indemnizaciones que deban pagar como consecuencia de la actividad contractual.*
8. *Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de proponer en los casos en que se hubiere realizado licitación o de contratar en los casos de contratación directa.*
9. *Actuar de tal modo que por causas a ellas imputables, no sobrevenga una mayor onerosidad en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista. Corregirán los desajustes que pudieren presentarse y acordarán los mecanismos y procedimientos pertinentes para precaver o solucionar rápida y eficazmente las diferencias o situaciones litigiosas que llegaren a presentarse.*

10. Numeral adicionado por el artículo 19 De la ley 1150 de 2007

Respetar el orden de presentación de los pagos por parte de los contratistas. Sólo por razones de interés público, el jefe de la entidad podrá modificar dicho orden dejando constancia de tal actuación.

¿Qué normatividad rige el seguimiento de los contratos estatales?

Los supervisores e interventores deben ejecutar las actividades de seguimiento y control de los contratos bajo los parámetros establecidos en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, sus decretos reglamentarios, las normas civiles y comerciales y demás que rijan la materia, lo establecido en el contrato y lo dispuesto en el manual de supervisión o interventoría de cada entidad.

¿Qué cualidades debe tener el interventor o supervisor de un contrato?

El perfil que debe satisfacer el contratista o el servidor público que desempeñará las actividades de interventoría o la supervisión, deberá determinarse en los estudios previos de cada contratación.

¿Qué funciones deben cumplir los supervisores e interventores?

- **FUNCIONES ADMINISTRATIVAS:** verificación del cumplimiento oportuno de las diligencias de orden administrativo propias del contrato suscrito.
- **FUNCIONES TÉCNICAS:** verificación de cada uno de los procesos técnicos a cargo del contratista, con el fin de constatar que se adelanten de conformidad con las normas técnicas aplicables, que cumplen con las especificaciones técnicas previstas, los planos, estudios y diseños, los cronogramas y presupuestos correspondientes.
- **FUNCIONES LEGALES:** verificación del cumplimiento de la normatividad general y particular contractual vigente.
- **FUNCIONES FINANCIERAS:** verificación de las actuaciones del contratista de orden financiero, contable y presupuestal, que se deban realizar dentro del marco del contrato suscrito.

¿Qué actas se suscriben en la ejecución de un contrato?

Acta de inicio: Documento suscrito entre el contratista y el interventor o supervisor del contrato, en el cual se deja constancia del cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la Ley, en la reglamentación interna o en el texto del contrato, que permiten la iniciación formal de actividades, registrando la fecha a partir de la cual se cuenta el plazo de ejecución del negocio. En esta Acta se deberá señalar la existencia de licencias, permisos y autorizaciones necesarias para la ejecución del contrato.

Acta de suspensión: Documento suscrito entre el contratista y el interventor o supervisor del contrato, mediante el cual se suspende de manera temporal la ejecución del mismo (y por tanto su plazo), de común acuerdo entre las partes, por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito. En ella debe constar la fecha de suspensión, las causas que la generan, la fecha probable de reinicio (si es posible) y demás aspectos que se estimen pertinentes. Su suscripción exige la modificación de la garantía única que ampara el Contrato.

Acta de reinicio o reanudación: Documento suscrito entre el Contratista y el Interventor o Supervisor, por el cual se reanuda la ejecución de los trabajos después de una suspensión.

Acta de interventoría o supervisión: Documento mediante el cual el interventor o supervisor y el contratista, efectúan acuerdos no sustanciales respecto a la ejecución del contrato o dejan constancia de asuntos debatidos o de eventos ocurridos: cronogramas de trabajo, metodologías, aprobación de diseños o productos intermedios, etc.

Acta de recibo final: Documento en el cual se deja constancia del recibo a satisfacción por parte del contratante del objeto contratado.

Acta de recibo parcial: Documento de corte parcial de cuentas a satisfacción entre las Partes, en el cual se deja constancia de lo ejecutado por el Contratista a la fecha del acta.

Acta de liquidación: Documento de balance final del contrato, suscrito entre el contratista, el interventor o supervisor del contrato y el ordenador del gasto, en el cual se deja constancia de lo ejecutado por el Contratista, los pagos efectuados por la entidad, los ajustes, reconocimientos, revisiones, salvedades, los descuentos realizados, los acuerdos, conciliaciones, transacciones a que llegaren las Partes, saldo a favor o en contra del Contratista y las declaraciones de las partes referentes al cumplimiento de sus obligaciones, finiquitando la relación contractual.

¿Qué es la liquidación de un contrato?

Es la revisión final efectuada por las partes del contrato, al cumplimiento de las obligaciones pactadas y a los bienes, obras o servicios entregados, con el fin de finiquitar el vínculo contractual surgido y declararse a paz y salvo por todo concepto o dejar las salvedades a que haya lugar.

De conformidad con lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 se deben liquidar aquellos contratos cuya ejecución se prolonga en el tiempo, que exigen una verificación de pagos y saldos por pagar, o aquellos que por diferentes circunstancias lo requieran.

Cuando con posterioridad a la liquidación del contrato se presenten hechos que se encuentren amparados en las garantías constituidas por el contratista y que le causen un perjuicio a la Entidad, ésta deberá adelantar las correspondientes acciones previstas en la ley para cada caso.

Para la liquidación se exigirá al contratista la extensión o ampliación, si es el caso, de la garantía del contrato a la estabilidad de la obra, a la calidad del bien o servicio suministrado, a la provisión de repuestos y accesorios, al pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones, a la responsabilidad civil y, en general para avalar las obligaciones que deba cumplir con posterioridad a la extinción del contrato.

¿Existen varios tipos de liquidación?

SI

- **Liquidación por mutuo acuerdo de las partes:** liquidación del contrato que se efectúa de forma conjunta y por mutuo acuerdo de las partes. Debe llevarse a cabo en el término pactado dentro del contrato o pliego de condiciones de la respectiva convocatoria o, de no haberse pactado, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la

expiración del término previsto para la ejecución del contrato o a la expedición del acto administrativo que ordene la terminación, o a la fecha del acuerdo que la disponga.

- **Liquidación unilateral:** liquidación del contrato que realiza de forma unilateral la entidad pública contratante, cuando pese a la convocatoria del contratista, no se pudo llevar a cabo la liquidación por mutuo acuerdo del contrato (por la no concurrencia del contratista o por el desacuerdo de las partes sobre el particular). Se efectúa a través de la expedición de un acto administrativo debidamente motivado, dentro del término de dos meses, contados a partir del vencimiento del plazo para realizar la liquidación por mutuo acuerdo (artículo 11 de la Ley 1150 de 2007) o hasta el vencimiento del término de caducidad de la acción contractual o la admisión de la demanda.
- **Liquidación judicial:** liquidación realizada por el Juez del contrato.

¿ Qué responsabilidad tienen los servidores públicos y particulares que ejercen la supervisión o interventoría de un contrato estatal?



Los artículos 51 y 53 de la Ley 80 de 1993 establecen que quienes se desempeñen como interventores o supervisores, además de las sanciones penales y disciplinarias a que hubiere lugar, serán civilmente responsables de los daños antijurídicos originados en el mal desempeño de sus

funciones, acciones y omisiones, sin que ello exima al contratista de la responsabilidad que pudiese corresponderle.

La respuesta a los siguientes interrogantes le permitirá ejercer control frente a la etapa de ejecución de los contratos estatales:

- ¿Consta la designación del supervisor/interventor o responsable de realizar el control y seguimiento a la ejecución del contrato?
SI
NO
- ¿Consta la fecha a partir de la cual se inició el plazo de ejecución del contrato?
SI
NO
- ¿Se respetaron los plazos pactados en el contrato, para el cumplimiento de las obligaciones, parcial o total, por las partes?
SI
NO

- ¿Se cumplieron los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato?
SI
NO
- ¿El contrato se modificó, prorrogó o adicionó? ¿Se suscribieron las respectivas minutas?
SI
NO
- ¿Se encuentran debidamente justificadas dichas modificaciones, prórrogas, adiciones, otrosí?
SI
NO
- ¿Consta el concepto del interventor/supervisor del contrato sobre las variaciones adoptadas?
SI
NO
- ¿Se cumplieron los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización de las modificaciones, adiciones, prórrogas, otrosí?
SI
NO
- ¿Constan los pagos efectuados?
SI
NO
- ¿Coinciden con lo pactado?
SI
NO
- ¿Cada pago se encuentra justificado en las certificaciones de cumplimiento expedidas por el supervisor del contrato?
SI
NO
- ¿El contrato se encuentra liquidado?
- SI
- NO ¿Por qué?

Para resolver las preguntas planteadas se sugiere tener en cuenta las siguientes definiciones:

Prórroga: Modificación en el plazo de ejecución del contrato o en el plazo de cumplimiento de las obligaciones.

Adición: Modificación en el valor del contrato, que lo adiciona.

Otro Si: aclaración al texto del contrato.

Modificación: cambio de algunas de las cláusulas del contrato, distintas a la ampliación del plazo o valor del mismo.

El ciudadano que ejerce un control responsable y serio a las actuaciones de las entidades públicas no solo impacta positivamente la gestión del Estado sino que permite que exista un mejoramiento continuo de la labor que cumplen las instituciones y los servidores públicos.

La corrupción y la negligencia administrativa tienen su mayor aliado en la indiferencia y en el afán de legislar, de forma poco planeada, sin investigación previa, aspectos que el mercado mismo regula.

Por ello, la invitación es a ejercer control de lo público desde lo público y desde lo privado, es a replantear el papel que debemos cumplir todos en la construcción de una sociedad equitativa e incluyente, lo que exige que vayamos más allá de la queja o de la crítica para promover soluciones o diseñar estrategias de gestión sostenibles frente a las dificultades propias de la vida en comunidad.

Bibliografía

Constitución Política

Código Contencioso Administrativo

Código Civil

Código de Comercio

Ley 489 de 1998

Ley 850 de 2003

Ley 80 de 1993

Ley 1150 de 2007

Ley 24 de 1992

Ley 57 de 1985

Decreto 2474 de 2008

CUÉLLAR CRUZ, María Lorena. Recomendaciones para la Elaboración de Estudios Previos – Aplicación del Principio de Planeación. Procuraduría General de la Nación. 2010

DEFENSORÍA DEL PUEBLO, Tres lustros de Jurisprudencia constitucional. Primer Informe del Observatorio de Justicia Constitucional de la Defensoría del Pueblo. 2009

DEFENSORÍA DEL PUEBLO. XVII Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República, enero – diciembre 2010

ESAP – CAF. Escuela de Ciudadanía: Una nueva cultura para la transformación democrática – Programa de gobernabilidad en Colombia.

HERRERA Benjamín. Contratos Públicos. Ediciones Jurídicas Ibáñez. Bogotá, 2005.

SERIE DE DOCUMENTOS DE CONSULTA DEL PLAN NACIONAL DE FORMACIÓN. Módulo 2, Mecanismos jurídicos para el control social. Interinstitucional, 2006