

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCId148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

Bucaramanga, abril 20 de 2021

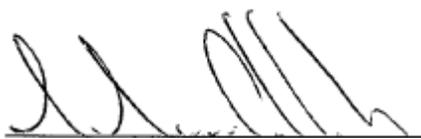
Ingeniero  
JUAN CARLOS CARDENAS REY  
Alcalde de Bucaramanga  
Ciudad

**ASUNTO: REMISIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS — SEGUNDO SEMESTRE 2020.**

En cumplimiento de los roles de la Oficina de Control Interno de Gestión, de manera respetuosa me dirijo ante usted, con el objeto de remitir el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2020.

Agradezco su atención en el asunto.

Atentamente,



LIA PATRICIA CARRILLO GARCÍA  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión  
Alcaldía de Bucaramanga

Anexo: veintisiete (27) Folios Físicos

Proyectó: Gina Liliana Cifuentes Mosquera Auxiliar Administrativo

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

ALCALDÍA DE BUCARAMANGA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
VIGENCIA 2020

FECHA ELABORACIÓN: ABRIL 20 DE 2021

**I. Marco Normativo elaboración del informe.**

De conformidad al Artículo 2 de la Constitución Política, son fines del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general, así como garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de los Ciudadanos. De igual manera, el Artículo 209 de la norma superior, preceptúa que la función administrativa, está al servicio del interés general y se debe desarrollar, bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad; determinando que la Administración Pública en todos sus órdenes, tendrá un control interno, que se ejercerá en los términos de ley.

De conformidad con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, las Oficinas de Control Interno, deberán rendir ante la Alta Dirección, un informe semestral de seguimiento, con respecto a la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los Ciudadanos, la idoneidad de los canales dispuestos para su radicación, el cumplimiento de los términos legales, así como otros aspectos relevantes, en cuanto a la atención y acceso de los usuarios, con respecto a los servicios ofrecidos por la Entidad.

**II. Fundamento Constitucional y Legal, para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por parte de la Entidad.**

De conformidad al Artículo 23 de la Constitución Política, todas las personas, tienen derecho a presentar peticiones respetuosas ante las Autoridades, sean por motivos de interés general o particular y a recibir respuesta a sus requerimientos, dentro de los términos legales.

De igual manera, el artículo 74 de la Constitución Política, establece el derecho de las personas, para acceder a documentos públicos, salvo que estos tengan reserva legal.

La Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas, a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión, preceptúa en su Artículo 76, que en toda Entidad Pública, deberá existir como mínimo una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos presentados, estableciendo la necesidad para las Entidades, de contar con link de fácil acceso, para la radicación de las inquietudes y requerimientos.

En el mismo sentido, el Decreto 019 de 2012, por medio del cual se dictan normas, para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios, existentes en la Administración Pública, preceptúa en el Artículo 12, que los niños, niñas y adolescentes, podrán presentar de manera directa, peticiones que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección.

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

De igual manera, los Artículos 24, 25, 26 y 27 de la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, establece la prerrogativa de los Ciudadanos, para solicitar información de cualquier sujeto obligado, los medios para requerirla, la garantía de recibir respuesta dentro de los términos legales, así como los recursos, frente a la negativa de la Entidad, de suministrar la información.

La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, establece entre otros asuntos, que todas las personas, tienen derecho a presentar peticiones respetuosas ante las Autoridades y a obtener respuesta oportuna, clara, precisa y de fondo, estableciendo los términos de contestación, esto es, derechos de petición de interés general — 15 días hábiles, de información y de documentos — 10 días hábiles y de consulta -30 días siguientes.

De otra parte, el Decreto 1166 de 2016, regula lo atinente a la presentación, tratamiento y radicación, de las peticiones presentadas de manera verbal, vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, estableciendo la importancia de que la Entidad, centralice en una Oficina, la recepción de las peticiones elevadas por los Ciudadanos.

A nivel territorial, el alcalde del Municipio de Bucaramanga, expidió el Decreto 0077 de junio 8 de 2017, por medio del cual reglamenta el ejercicio del derecho de petición, ante la Administración Municipal, de igual manera el Decreto 0396 del 9 de noviembre de 2020 “por medio del cual se reglamenta el procedimiento interno del derecho de petición en la administración central del municipio de Bucaramanga.

## Normatividad Periodo COVID -19

Mediante la Resolución 385 de marzo 12 de 2020, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, hasta el día 30 de mayo de 2020, con la indicación que la misma podría finalizar antes de la fecha señalada o cuando desaparecieran las causas que le dieron origen, o que, si estas persistían o se incrementaban, podría ser prorrogada.

De otra parte, el Ministerio de Justicia y del Derecho expidió el Decreto Legislativo 491 de marzo 28 de 2020, que preceptúa en su Artículo 5:

**“Ampliación de términos para atender las peticiones:** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo normal especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción”

.....

**Parágrafo:** la presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

A nivel de la Entidad, se expidió el Decreto Municipal 0115 de abril 3 de 2020 “Por medio del cual se amplían términos para atender las peticiones en el Marco de la Situación de emergencia sanitaria decretada en el territorio Nacional, situación epidemiológica causada por el Corona Virus (COVID -19)”.

Así mismo, el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 844 de mayo 26 de 2020, por medio de la cual se prorrogó la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el día 31 de agosto de 2020, aclarando que la misma podría finalizar antes de la fecha señalada o cuando desaparecieran las causas que le dieron origen, o que, si estas persistían o se incrementaban, podría ser prorrogada.

Cabe anotar, que el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 222 de febrero 25 de 2021 “por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus que causa la Covid-19, se modifican las Resoluciones 385, 844, 1462 y 2230 de 2020 y se dictan otras disposiciones”, la cual resuelve en su Artículo primero “**Prórroga de la emergencia sanitaria:** Prorrogar la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 31 de mayo de 2021. Dicha prórroga podrá finalizar antes de la fecha aquí señalada cuando desaparezcan las causas que le dieron origen o, si estas persisten o se incrementan, el término podrá prorrogarse nuevamente”.

### III. Objetivo del seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión.

De conformidad a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de Gestión, procedió a revisar a través de diferentes variantes, el estado a nivel de cumplimiento legal de los aspectos relacionados con la atención de los Ciudadanos y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los mismos, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2020 y el 30 de diciembre de 2020.

Como insumo para la elaboración del presente documento, se tendrán en cuenta, los datos contenidos en los informes comportamentales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, publicados en la página web de la Entidad, link <https://www.bucaramanqadov.co/el-atril/mecanismo-presentar-quejas-pqrsd/> correspondientes al tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2020.

Cabe anotar que los informes comportamentales del tercero y cuarto trimestre de la vigencia 2020, elaborados por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía — Secretaría

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

Administrativa, tienen fecha de corte septiembre 30 de 2020 y diciembre 30 de 2020, respectivamente.

#### **IV. Actuaciones Oficina de Control Interno de Gestión.**

##### **1. Formato 22 – Contraloría Municipal de Bucaramanga**

Teniendo en cuenta los roles de la Oficina de Control Interno de Gestión, se pudo evidenciar que el formato 22 para la vigencia del 2do semestre del 2020 fue reportado correctamente a la contraloría municipal de Bucaramanga en la plataforma SIA Misional/Contraloría Municipal de Bucaramanga “Relación Peticiones Quejas y Reclamos” el 10 de febrero de 2021.

##### **2. Función Preventiva - Trámite Oportuno Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**

Teniendo en cuenta los roles de la Oficina de Control Interno de Gestión y los principios que rigen la función administrativa, se emitió la Circular N.4 de Enero 15 de 2020, suscrita por la Doctora Lía Patricia Carrillo García, Jefe de la dependencia, dirigida a Despacho Alcalde, así como a Secretarios y Jefes de Oficinas Asesoras, recordando la importancia de tramitar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los Ciudadanos e indicando que las respuestas debían ser de fondo, claras, precisas, congruentes y debidamente notificadas a los Peticionarios.

En tal sentido, este despacho a través de la Circular citada, recomendó a los secretarios y Jefes de Oficinas Asesoras, adelantar acciones en cada una de las dependencias, para la atención oportuna y de fondo con relación a las peticiones elevadas por los Ciudadanos, evitando de esta forma el inicio de investigaciones disciplinarias por el incumplimiento de la normatividad.

##### **3. Ley 1474 de 2011, Artículo 76 - Informe de seguimiento Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.**

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de Gestión, mediante oficio S-OCIDG 380 de septiembre 28 de 2020, remitió informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, correspondiente a la vigencia 2020.

El informe citado fue comunicado al señor Alcalde Juan Carlos Cárdenas Rey y con copia los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficinas Asesoras, mediante correo electrónico de septiembre 29 de 2020, donde se les enfatizaba la importancia de revisar el mismo, con el objeto de que pudieran adelantar las acciones correspondientes, de acuerdo a la competencia de cada dependencia, de igual manera se remitió para su respectiva publicación en el link <https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/informe-de-evaluacion-y-seguimiento/> mediante correo electrónico a la [webmaster@bucaramanga.gov.co](mailto:webmaster@bucaramanga.gov.co) y Al correo electrónico [egomez@bucaramanga.gov.co](mailto:egomez@bucaramanga.gov.co).

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

#### **4. Decreto 491 de 2020 –Atención a los Ciudadanos, ampliación de términos para el trámite de las PQRSD – Revisión Procedimiento de Contingencia.**

Con el objeto de clarificar si la Entidad había documentado dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, un procedimiento de contingencia para la atención de los Ciudadanos y para la radicación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dada la emergencia sanitaria COVID 19, la Oficina de Control Interno de Gestión mediante correo electrónico de Septiembre 23 de 2020, solicitó al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía esta información, recibiendo respuesta el día 24 de Septiembre de 2020, donde informan que no se documentó procedimiento sobre el asunto.

Si bien se observaron en la nube de la Entidad, procedimientos de contingencia documentados dentro del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, los mismos datan del año 2019 y corresponden a “Procedimiento de contingencia para el sistema de comunicaciones externas – ventanilla de correspondencia”, “Procedimiento de contingencia para el sistema de PQRSD “y el “Procedimiento de contingencia para el sistema de digiturno”.

Se observo en el link:

<https://nube.bucaramanga.gov.co/index.php/apps/files/?dir=/PROCESOS%20SGC/2.%20MISIONALES/GESTI%C3%93N%20SERVICIO%20A%20LA%20CIUDADANIA/2.%20DOCUMENTACION%20DEL%20PROCESO/2.1.%20PROCEDIMIENTOS&fileid=24953> de la entidad, que se creó el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN EN CONTINGENCIA DEL CAME Código:P-GSC-8200-170-010 Versión:0.0 el 10 de noviembre de 2020, que tiene como objeto: Garantizar la atención en el Centro de Atención Municipal Especializado CAME a los ciudadanos y ciudadanas que soliciten de un trámite o servicio de la Alcaldía de Bucaramanga.

En virtud de lo anterior, se ratifica por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, que la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, no documentó procedimiento de contingencia dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, para la recepción, radicación y asignación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, dada la emergencia sanitaria por el COVID-19.

#### **5. Presentación de estadísticas ante el Honorable Concejo de Bucaramanga, con respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias elevadas por los Ciudadanos ante la Administración Municipal.**

La Oficina de Control Interno de Gestión a fecha 03 de marzo de 2021 procedió a revisar el link de la página web <https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/wp-content/uploads/2021/03/INFORME-DEL-COMPORTAMIENTO-DE-LAS-PQRSD-CUARTO-TRIMESTRE-DE-2019.pdf> y se pudo evidenciar que ya se habían publicado el último trimestre del 2019, con las correcciones a las observaciones realizadas, quedando en el último trimestre el análisis de tramites de acuerdo con los tiempos de vencimiento legales estipulados así:

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

## MODULO DE PQRSD

Secretaría u Oficina Asesora	Novedades contestadas en términos de ley	Novedades sin contestar (fuera de términos de ley)	Novedades contestadas (después de la fecha de vencimiento)	Novedades sin respuesta a corte de 24 de abril de 2020 Informe dentro de los términos	Total Novedades
DADEP	83			8	91
Despacho del Alcalde	58			4	62
TIC	8		2	3	13
Oficina de Control Interno de Gestión	5				5
Oficina de Control Interno Disciplinario	22			2	24
Oficina de Valorización	3			2	5
Secretaría Administrativa	190	3	16	8	217
Secretaría de Desarrollo Social	28			4	32
Secretaría de Educación	91			9	100
Secretaría de Hacienda	232	5	11	43	291
Secretaría de Infraestructura	77		10	6	93
Secretaría de Planeación	64	10	90	26	190
Secretaría de Salud y Ambiente	132	1	39	24	196
Secretaría del Interior	229	18		28	275
Secretaría Jurídica	4				4
SISBEN	13		12		25
<b>Total</b>	<b>1.239</b>	<b>37</b>	<b>180</b>	<b>167</b>	<b>1.623</b>

## MODULO DE SISTEMA DE CORRESPONDENCIA (VENTANILLA)

Secretaría u Oficina Asesora	Novedades contestadas en términos de ley	Novedades sin contestar (fuera de términos de ley)	Novedades contestadas (después de la fecha de vencimiento)	Novedades sin respuesta a corte de 24 de abril de 2020 Informe dentro de los términos	Total Novedades
DADEP	154	123	49	52	378
Despacho del Alcalde	163	100	27	33	323
OFAL	0	5	0	0	5
TIC	34		2	5	41
Oficina de Control Interno de Gestión	25	4	3	21	53
Oficina de Control Interno Disciplinario	2		1		3
Prensa y Comunicaciones	5				5
Oficina de Valorización	642	1	1	80	724
Secretaría Administrativa	490	151	101	86	828
Secretaría de Desarrollo Social	532	5	33	29	599

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

Secretaría u Oficina Asesora	Novedades contestadas en términos de ley	Novedades sin contestar (fuera de términos de ley)	Novedades contestadas (después de la fecha de vencimiento)	Novedades sin respuesta a corte de 24 de abril de 2020 Informe dentro de los términos	Total Novedades
Secretaría de Educación	0	43	1	4	48
Secretaría de Hacienda	1.454	2.164	404	818	4.840
Secretaría de Infraestructura	450	670	291	204	1615
Secretaría de Planeación	657	331	223	300	1.511
Secretaría de Salud y Ambiente	1.581	122	262	214	2.179
Secretaría del Interior	874	542	439	350	2.205
Secretaría Jurídica	409	828	3	207	1.447
UTSPD	1				1
<b>Total</b>	<b>7.473</b>	<b>5.089</b>	<b>1.840</b>	<b>2.403</b>	<b>16.805</b>

## MODULO DE SISTEMA DE CORRESPONDENCIA (OTROS CANALES)

Secretaría u Oficina Asesora	Novedades contestadas en términos de ley	Novedades sin contestar (fuera de términos de ley)	Novedades contestadas (después de la fecha de vencimiento)	Novedades sin respuesta a corte de 24 de abril de 2020 Informe dentro de los términos	Total Novedades
TIC	5				5
Oficina de Control Interno Disciplinario	223			7	230
Secretaría Administrativa	261	114	87	50	512
Secretaría de Hacienda	2	2			4
Secretaría de Salud y Ambiente	6		1		7
UTSPD	31				31
<b>Total</b>	<b>528</b>	<b>116</b>	<b>88</b>	<b>57</b>	<b>789</b>

### 6. Seguimiento Informes trimestrales de comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, publicados por la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

En atención a los roles propios de la oficina de control interno de gestión el día 3 de marzo de 2021 se solicitó mediante SODCID 106 2021 informe de PQRSD así:

Por parte de esta oficina se procedió a revisar el link <https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/mecanismo-presentar-quejas-pqrsd/>, y se pudo observar que, a fecha de 03 de marzo de 2021, aún no se encontraba publicado el informe del último trimestre de la vigencia 2020.

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10



En virtud de lo anterior de manera respetuosa se solicita lo siguiente:

1. Publicar el informe del último trimestre de la vigencia 2020 del comportamiento de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, en virtud a que nos encontramos en el mes de marzo y aun no se encuentra debidamente publicado en la página web del Municipio de Bucaramanga este último trimestre.
2. Reporte tomado del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, de la vigencia comprendida entre el 1 de enero de 2020 al 30 de septiembre de 2020, que incluya acumulado con fecha de corte diciembre 31 de 2020, en donde se especifique de manera numérica y por dependencias, cuantas PQRSD les fueron asignadas a cada una de ellas durante el periodo citado, cuantas fueron contestadas:
  - a) Dentro de los términos de ley,
  - b) De manera extemporánea.

Así mismo, se solicita indicar de manera numérica y por dependencias, cuantas de las PQRSD que ingresaron durante el periodo citado (1 enero 2020 - 30 Sep 2020) y a fecha de corte diciembre 31 de 2020, se encuentran sin respuesta en el software, con anotación sin respuesta extemporánea y cuantas están en términos legales para responder por la figura de prórroga.

De existir PQRSD que se encuentren sin respuesta, pero en términos legales para la contestación durante el periodo citado (1 enero 2020 - 30 Sep 2020) y a fecha de corte diciembre 31 de 2020, por causas diferentes a la figura de prórroga, por favor especificar por cual razón y detallar de manera numérica y por dependencias las mismas.

3. Reporte tomado del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, de la vigencia comprendida entre el 1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020, que incluya

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

acumulado con fecha de corte febrero 28 de 2021, en donde se especifique de manera numérica y por dependencias, cuantas PQRSD les fueron asignadas a cada una de ellas durante el periodo citado, cuantas fueron contestadas:

- a) Dentro de los términos de ley,
- b) De manera extemporánea.

Así mismo, se solicita indicar de manera numérica y por dependencias, cuantas de las PQRSD que ingresaron durante el periodo citado (1 enero 2020 - 31 diciembre 2020) y a fecha de corte febrero 28 de 2020, se encuentran sin respuesta en el software, con anotación sin respuesta extemporánea y cuantas están en términos legales para responder por la figura de prórroga.

De existir PQRSD que se encuentren sin respuesta, pero en términos legales para la contestación durante el periodo citado (1 enero 2020 – 31 diciembre 2020) y a fecha de corte febrero 28 de 2020, por causas diferentes a la figura de prórroga, por favor especificar por cual razón y detallar de manera numérica y por dependencias las mismas.

A este requerimiento se recibe respuesta por parte del líder del Proceso el doctor Cesar Augusto Castellanos Gómez Secretario de Despacho de la Secretaría Administrativa el 17 de marzo de 2021 según GSC 455 2021 así:

ASUNTO: Respuesta a oficio S-ODCID 106-2021 de fecha 3 de marzo de 2021.

En respuesta al oficio del asunto de manera atenta me permito remitir la información solicitada en los siguientes términos:

Al punto primero, me permito manifestarle que el informe comportamental del último trimestre de la vigencia 2020 se encuentra publicado en la página web del Municipio de Bucaramanga, adjunto el link: <https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/mecanismo-presentar-quejas-pqrsd/>

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCId148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

← → × [bucaramanga.gov.co/el-atril/mecanismo-presentar-quejas-pqrsd/](http://bucaramanga.gov.co/el-atril/mecanismo-presentar-quejas-pqrsd/)   

El Atril Gabinete Público Gobierno Público Transparencia y Acceso a Información Pública Finanzas públicas Participación Contratación

## INFORME DE PQRSD, AREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

- 2020
  - Primer Trimestre**
    - INFORME COMPORTAMIENTO DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2020
  - Segundo Trimestre**
    - INFORME COMPORTAMIENTO DE PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2020
  - Tercer Trimestre**
    - INFORME COMPORTAMIENTO DE PQRSD TERCER TRIMESTRE 2020
  - Cuarto Trimestre**
    - INFORME COMPORTAMIENTO DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2020
- 2019
- 2018

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Al punto dos, adjunto cuadros que contiene la información solicitada relacionada con las PQRSD asignadas a cada una de las dependencias, que al cierre de cada trimestre se encontraban sin respuesta, con el estado actualizado al 31 de diciembre del 2020:

I TRIMESTRE				
DEPENDENCIA	ESTADO DE RESPUESTA			Total general
	A Tiempo	Extemporáneo	Respuesta Extemporánea	
Departamento Administrativo Defensoria Espacio Publico	22	1	4	27
Despacho Alcalde	24	0	0	24
Oficina Asesora TIC	7	0	1	8
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0	0	1
Oficina de Valorización	6	0	1	7
Secretaria Administrativa	63	0	0	63
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	286	0	0	286
Secretaria de Educación Municipal	32	0	0	32
Secretaria de Hacienda Municipal	336	0	10	346
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	5	0	6	11
Secretaria de Planeación	58	0	30	88
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	71	1	4	76
Secretaria del Interior Municipal	135	1	4	140
Secretaria Jurídica	2	0	0	2
Sisben	14	0	32	46
<b>Total general</b>	<b>1062</b>	<b>3</b>	<b>92</b>	<b>1157</b>

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

II TRIMESTRE DE 2020				
DEPENDENCIA	ESTADO DE RESPUESTA			Total general
	A Tiempo	Extemporane	Respuesta Ex	
Departamento Administrativo Defensoria Espacio Publico	30	0	1	31
Despacho Alcalde	33	0	0	33
Oficina Asesora TIC	14	1	2	17
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	1	1
Oficina de Valorización	69	0	1	70
Secretaria Administrativa	118	1	17	136
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	618	0	33	651
Secretaria de Educación Municipal	98	10	6	114
Secretaria de Hacienda Municipal	5735	8	426	6169
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	72	3	4	79
Secretaria de Planeación	503	24	143	670
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	280	1	177	458
Secretaria del Interior Municipal	687	40	528	1255
Secretaria Jurídica	17	0	1	18
Sisben	4	0	0	4
Unidad Tecnica de Servicios Públicos	4	0	0	4
<b>Total general</b>	<b>8282</b>	<b>88</b>	<b>1340</b>	<b>9710</b>

III TRIMESTRE DE 2020					
Cuenta de EstRespuestaPeriodo	ESTADO DE RESPUESTA				Total general
Etiquetas de fila	A Tiempo	Extemporane	Respuesta Ex	Sin Respues	
Departamento Administrativo Defensoria Espacio Publico	66	1	10	0	77
Despacho Alcalde	14	0	0	0	14
Oficina Asesora TIC	23	0	3	0	26
Oficina Control Interno Disciplinario	1	0	0	0	1
Oficina de Control Interno de Gestión	9	0	0	0	9
Oficina de Valorización	165	0	0	0	165
Secretaria Administrativa	197	3	22	0	222
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	192	26	104	0	322
Secretaria de Educación Municipal	57	29	162	0	248
Secretaria de Hacienda Municipal	1609	191	333	0	2133
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	121	36	51	5	213
Secretaria de Planeación	643	169	344	4	1160
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	170	146	412	0	728
Secretaria del Interior Municipal	320	232	712	1	1265
Secretaria Jurídica	30	1	8	0	39
Sisben	81	0	0	0	81
<b>Total general</b>	<b>3698</b>	<b>834</b>	<b>2161</b>	<b>10</b>	<b>6703</b>

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

Al punto tres, adjunto cuadros que contienen el acumulado del módulo de PQRSD, por dependencias, con corte a 28 de febrero de 2021:

DEPENDENCIA/ESTADO RESPUESTA	TRIMESTRE				Total General
	Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4	
<b>Departamento Administrativo Defensoría Espacio Publico</b>	<b>77</b>	<b>83</b>	<b>163</b>	<b>260</b>	<b>583</b>
A Tiempo	70	79	152	242	543
Extemporánea sin respuesta	1	0	1	0	2
Respuesta Extemporánea	6	4	10	16	36
Sin Respuesta	0	0	0	2	2
<b>Despacho Alcalde</b>	<b>418</b>	<b>308</b>	<b>180</b>	<b>86</b>	<b>992</b>
A Tiempo	403	308	180	86	977
Respuesta Extemporánea	15	0	0	0	15
<b>Oficina Asesora TIC</b>	<b>33</b>	<b>48</b>	<b>81</b>	<b>76</b>	<b>238</b>
A Tiempo	29	45	72	75	221
Extemporánea sin respuesta	0	1	0	0	1
Respuesta Extemporánea	4	2	9	1	16
<b>Oficina Control Interno Disciplinario</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>64</b>
A Tiempo	5	10	25	24	64
<b>Oficina de Prensa y Comunicaciones</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>32</b>
A Tiempo	1	1	12	14	28
Respuesta Extemporánea	3	1	0	0	4
<b>Secretaria Administrativa</b>	<b>311</b>	<b>635</b>	<b>1.019</b>	<b>1.167</b>	<b>3.132</b>
A Tiempo	256	609	979	1.129	2.973
Extemporánea sin respuesta	0	1	3	5	9
Respuesta Extemporánea	55	25	37	32	149
Sin Respuesta	0	0	0	1	1
<b>Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga</b>	<b>327</b>	<b>2.221</b>	<b>1.130</b>	<b>732</b>	<b>4.410</b>
A Tiempo	325	2.187	986	579	4.077
Extemporánea sin respuesta	0	0	13	29	42
Respuesta Extemporánea	2	34	131	112	279
Sin Respuesta	0	0	0	12	12
<b>Secretaria de Hacienda Municipal</b>	<b>1.449</b>	<b>13.625</b>	<b>16.514</b>	<b>17.765</b>	<b>49.353</b>
A Tiempo	1.421	13.128	15.130	17.158	46.837
Extemporánea sin respuesta	0	8	185	299	492
Respuesta Extemporánea	28	489	1199	266	1.982
Sin Respuesta	0	0	0	42	42

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

<b>Secretaria de Infraestructura Bucaramanga</b>	<b>115</b>	<b>215</b>	<b>674</b>	<b>715</b>	<b>1.719</b>
A Tiempo	72	200	574	494	1.340
Extemporánea sin respuesta	0	2	16	96	114
Respuesta Extemporánea	43	13	84	123	263
Sin Respuesta	0	0	0	2	2
<b>Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga</b>	<b>239</b>	<b>725</b>	<b>1.513</b>	<b>1.717</b>	<b>4.194</b>
A Tiempo	233	542	752	1.413	2940
Extemporánea sin respuesta	0	1	70	41	112
Respuesta Extemporánea	6	182	691	256	1.135
Sin Respuesta	0	0	0	7	7
<b>Secretaria del Interior Municipal</b>	<b>380</b>	<b>2.716</b>	<b>2.774</b>	<b>2.430</b>	<b>8.300</b>
A Tiempo	179	2.148	1.355	1.740	5.422
Extemporánea sin respuesta	1	34	219	242	496
Respuesta Extemporánea	200	534	1.200	444	2.378
Sin Respuesta	0	0	0	4	4
<b>Secretaria Jurídica</b>	<b>14</b>	<b>47</b>	<b>209</b>	<b>377</b>	<b>647</b>
A Tiempo	12	46	199	356	613
Extemporánea sin respuesta	0	0	1	6	7
Respuesta Extemporánea	2	1	9	15	27
<b>Sisben</b>	<b>59</b>	<b>274</b>	<b>394</b>	<b>267</b>	<b>994</b>
A Tiempo	26	267	394	267	954
Respuesta Extemporánea	33	7	0		40
<b>Unidad Técnica de Servicios Públicos</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>87</b>
A Tiempo	3	38	37	9	87
<b>Secretaria de Planeación</b>	<b>214</b>	<b>1.000</b>	<b>2.215</b>	<b>2.411</b>	<b>5.840</b>
A Tiempo	142	826	1.676	1.992	4.636
Extemporánea sin respuesta		21	98	132	251
Respuesta Extemporánea	72	153	441	123	789
Sin Respuesta	0	0		164	164
<b>Secretaria de Educación Municipal</b>	<b>109</b>	<b>445</b>	<b>533</b>	<b>525</b>	<b>1.612</b>
A Tiempo	109	429	337	477	1.352
Extemporánea sin respuesta	0	6	9	0	15
Respuesta Extemporánea	0	10	187	48	245
<b>Oficina de Valorización</b>	<b>10</b>	<b>195</b>	<b>718</b>	<b>1.012</b>	<b>1.935</b>
A Tiempo	8	194	718	1.009	1.929
Respuesta Extemporánea	2	1	0	2	5
Sin Respuesta	0	0	0	1	1
<b>Oficina de Control Interno de Gestión</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>40</b>

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

A Tiempo	7	1	19	13	40
<b>Total general</b>	<b>3.774</b>	<b>22.588</b>	<b>28.210</b>	<b>29.600</b>	<b>84.172</b>

ESTADO RESPUESTA/DEPENDENCIA	Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4	TOTAL
<b>Extemporánea sin respuesta</b>	<b>2</b>	<b>74</b>	<b>615</b>	<b>850</b>	<b>1.541</b>
Departamento Administrativo Defensoría Espacio Publico	1	0	1	0	2
Oficina Asesora TIC	0	1	0	0	1
Secretaria Administrativa	0	1	3	5	9
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	0	0	13	29	42
Secretaria de Hacienda Municipal	0	8	185	299	492
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	0	2	16	96	114
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	0	1	70	41	112
Secretaria del Interior Municipal	1	34	219	242	496
Secretaria Jurídica	0	0	1	6	7
Secretaria de Planeación	0	21	98	132	251
Secretaria de Educación Municipal	0	6	9	0	15
<b>Sin Respuesta</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>235</b>	<b>235</b>
Departamento Administrativo Defensoría Espacio Publico	0	0	0	2	2
Secretaria Administrativa	0	0	0	1	1
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	0	0	0	12	12
Secretaria de Hacienda Municipal	0	0	0	42	42
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	0	0	0	2	2
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	0	0	0	7	7
Secretaria del Interior Municipal	0	0	0	4	4
Secretaria de Planeación	0	0	0	164	164
Oficina de Valorización	0	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>74</b>	<b>615</b>	<b>1.085</b>	<b>1.776</b>

Una vez revisadas las 235 asignaciones, que se encuentran sin respuesta a corte de 28 de febrero del 2021 se evidencia que están por figura de prórroga.

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

## 7. Mesas de Trabajo Oficina de Control Interno de Gestión.

En virtud de dar continuidad al seguimiento de PQRSD se realiza mesa de trabajo el día 8 de abril de 2021, con fin de dar claridad a las 27 recomendaciones dadas por la doctora Arelis Ortiz Moreno en los seguimientos anteriores a los informes trimestrales de comportamiento de PQRSD vigencias 2019 y 2020, la Oficina de Control Interno de Gestión procedió a realizar mesas de trabajo con el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

## V. Variantes del Seguimiento/ Verificación Cumplimiento de la Normatividad.

De conformidad a los informes publicados en la página web de la Entidad, se encontró la siguiente estadística, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2020.

### 1. Estadística Módulo Web.

En este módulo, se encuentran registradas las PQRSD que ingresaron por la web, así como de manera personal, vía telefónica y las trasladadas del correo institucional contáctenos.

#### 1.1. Vigencia

Este reporte, corresponde al software del Sistema de Gestión de Correspondencia, radicadas por los módulos PQRSD, módulo Ventanilla y módulo de Otros Canales, durante el segundo semestre de la vigencia 2020, así:

Cantidad de solicitudes con radicado único:

Trimestre vigencia 2020	PQRSD radicadas
Primer Trimestre vigencia 2020	19.880
Segundo Trimestre vigencia 2020	22.520
Tercer Trimestre vigencia 2020	28.245
Tercer Trimestre vigencia 2020	30.074
<b>Total</b>	<b>100.719</b>

#### 1.2 Asignación por dependencias

Secretaría u Oficina Asesora	Cantidad
DADEP	896
Despacho del Alcalde	1.406
TIC	262
Oficina de Control Interno de Gestión	222
Oficina de Control Interno Disciplinario	62

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

Secretaría u Oficina Asesora	Cantidad
Prensa y Comunicaciones	44
Oficina de Valorización	2.636
Secretaría Administrativa	5.572
Secretaría de Desarrollo Social	5.424
Secretaría de Educación	1.675
Secretaría de Hacienda	55.258
Secretaria de Infraestructura	2.851
Secretaría de Planeación	7.243
Secretaría de Salud y Ambiente	6.085
Secretaría del Interior	10.512
Secretaría Jurídica	1.961
SISBEN	997
Unidad Técnica de Servicios Públicos	112
<b>Total</b>	<b>103.218</b>

NOTA: por parte del enlace de la secretaría administrativa para el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, manifestó que entre las PQRSD registradas con radicado único y las PQRSD asignadas hay una diferencia de 2499 PQRSD, que corresponden a las que se asignaron de manera múltiple dependiendo de la competencia de la solicitud y tramite a realizar.

De los informes publicados, se evidencia el siguiente acumulado a corte 30 de diciembre de 2020:

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY			VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME			CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO			SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME ( DENTRO DE LOS TERMINOS PARA OTORGAR RESPUESTA)			TOTALES
	MODULO PQRDS	VENTANILLA	OTROS CANALES	MODULO PQRDS	VENTANILLA	OTROS CANALES	MODULO PQRDS	VENTANILLA	OTROS CANALES	MODULO PQRDS	VENTANILLA	OTROS CANALES	
DADEP	384	76	0	3	100	0	19	99	0	177	38	0	896
DESPACHO ALCALDE	903	295	0	0	5	0	15	108	0	74	6	0	1406
OFICINA TIC	167	15	0	1	1	0	9	2	1	61	5	0	262
OFICINA CID	63	5	128	0	0	0	0	1	17	1	1	6	222
OFICINA CIDG	29	19	0	0	0	0	0	3	0	11	0	0	62
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	24	12	0	0	0	0	3	0	0	5	0	0	44
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1596	317	0	1	76	0	2	230	0	336	78	0	2636
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	2517	443	1347	10	148	76	91	102	84	514	79	161	5572

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

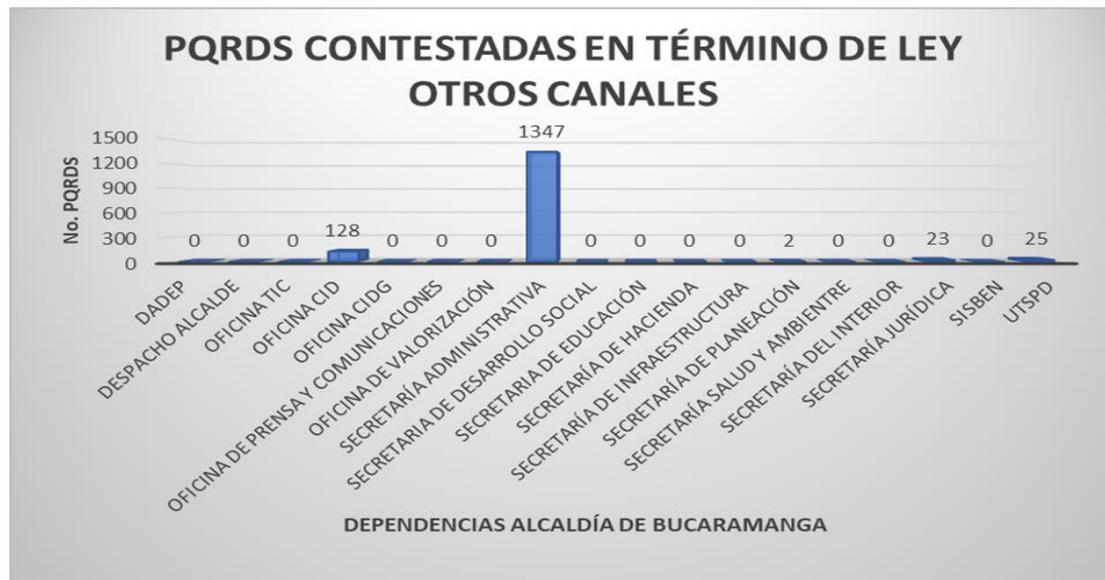
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	2895	646	0	53	39	0	73	150	0	1389	178	1	5424
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1114	4	0	100	46	0	41	0	0	357	12	1	1675
SECRETARÍA DE HACIENDA	38775	697	0	248	3906	0	1068	392	0	9263	909	0	55258
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	1032	286	0	55	564	0	81	88	0	551	194	0	2851
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2865	73	2	148	1017	0	108	80	0	2719	231	0	7243
SECRETARÍA SALUD Y AMBIENTE	2246	1021	0	319	248	0	299	418	0	1330	204	0	6085
SECRETARÍA DEL INTERIOR	4150	502	0	591	1295	0	965	147	0	2593	268	1	10512
SECRETARÍA JURÍDICA	541	216	23	3	870	0	8	18	1	95	185	1	1961
SISBEN	836	1	0	1	0	0	8	0	0	149	2	0	997
UTSPD	83	0	25	0	0	0	0	0	0	4	0	0	112
<b>TOTAL</b>	<b>60220</b>	<b>4628</b>	<b>1525</b>	<b>1533</b>	<b>8315</b>	<b>76</b>	<b>2790</b>	<b>1838</b>	<b>103</b>	<b>19629</b>	<b>2390</b>	<b>171</b>	<b>103218</b>

La Oficina de Control Interno de Gestión, para mayor facilidad de entendimiento del cuadro anterior procede a graficarlo así:

### PQRDS CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY

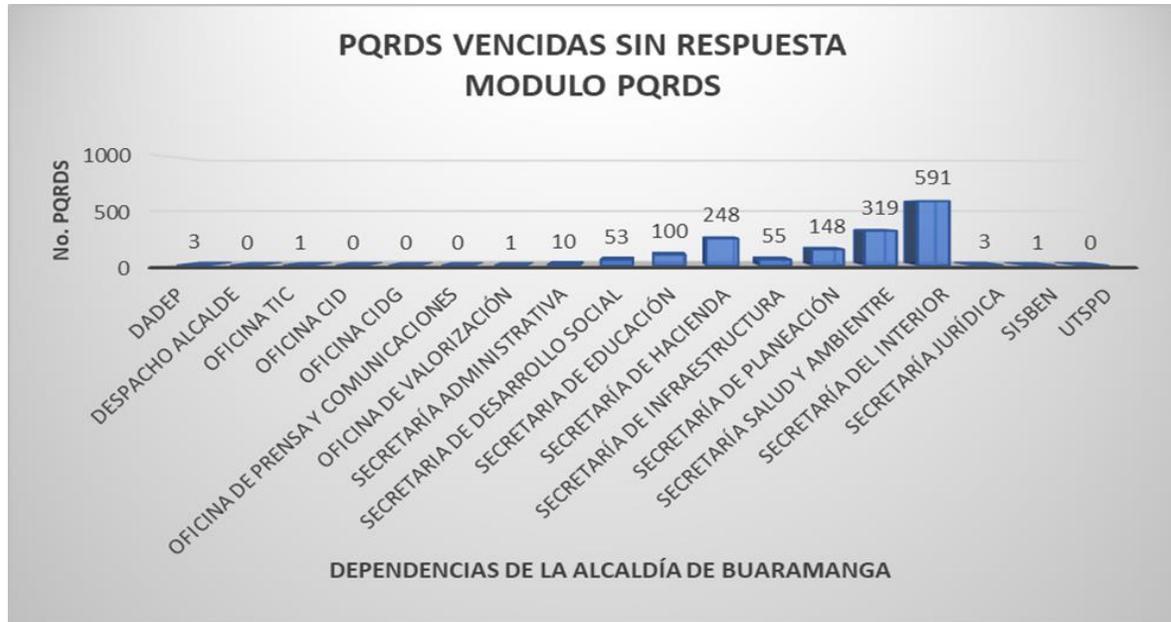


<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10



<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

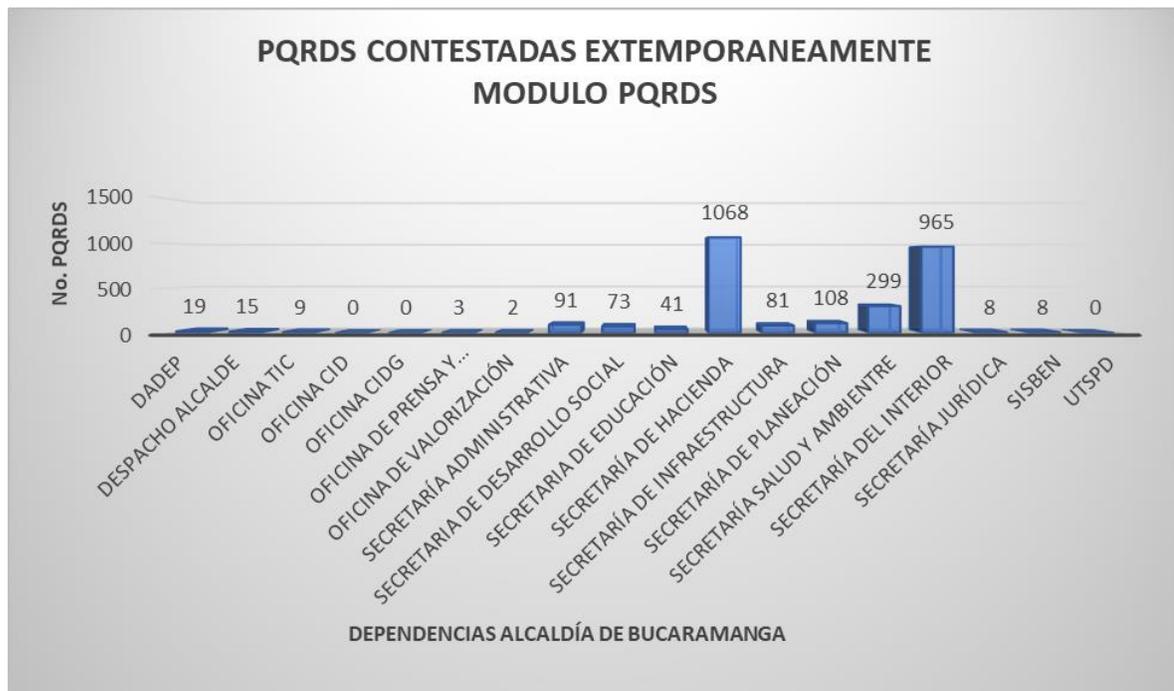
### PQRDS VENCIDAS SIN RESPUESTA



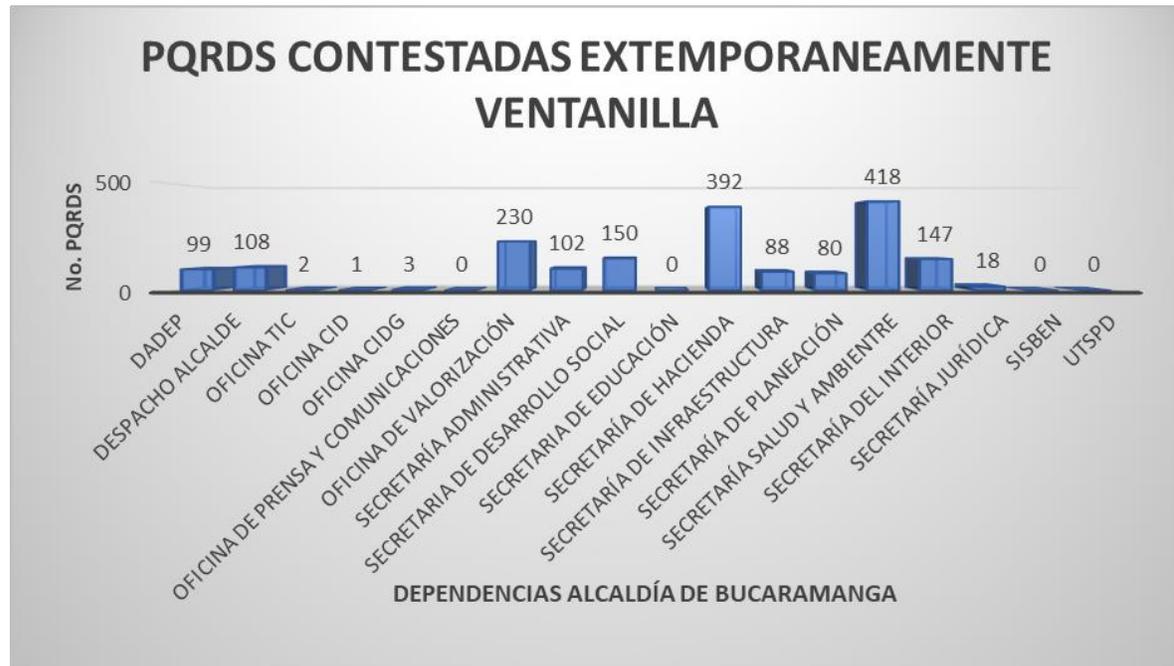
<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10



### PQRSDS CONTESTADAS EXTEMPORANEAS

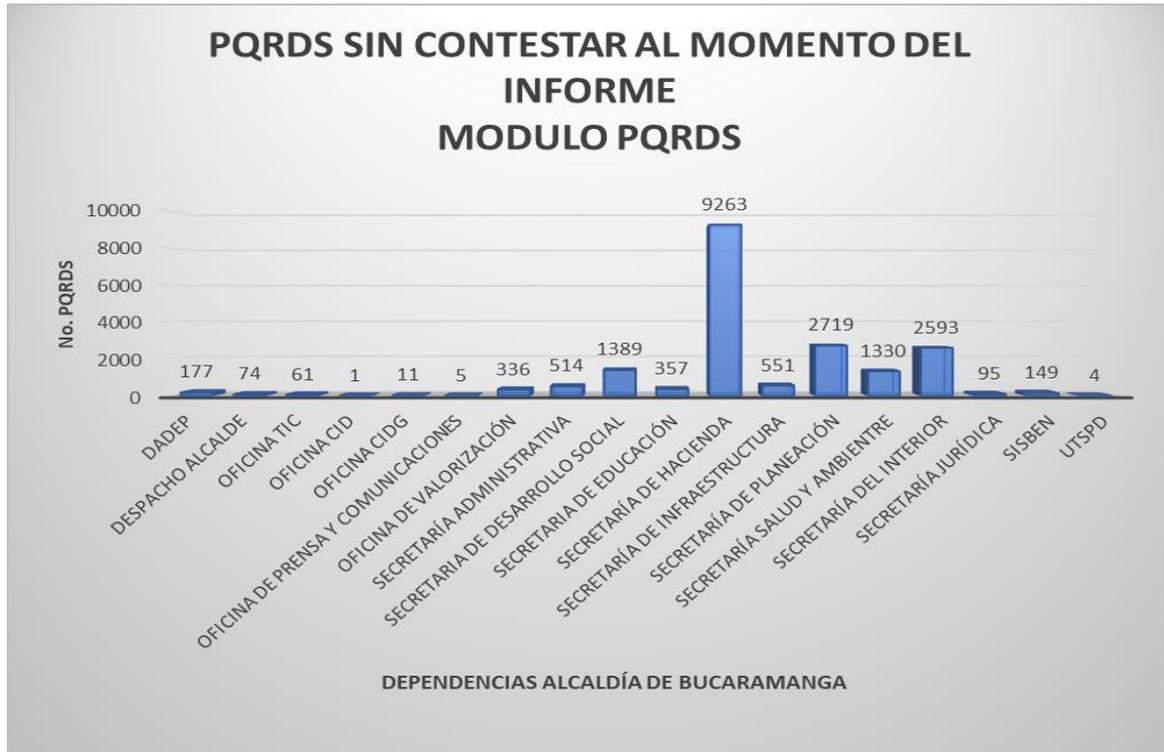


<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10



<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

## PQRDS SIN CONTESTAR A CORTE DEL INFORME DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10



## VI. Compromisos

La Oficina de Control Interno de Gestión, continuará con el seguimiento respectivo, a la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los Ciudadanos, la idoneidad de los canales dispuestos para su radicación, el cumplimiento de los términos legales, así como otros aspectos relevantes, en cuanto a la atención y acceso de los usuarios, con respecto a los servicios ofrecidos por la Entidad.

## VII. Recomendaciones

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de sus roles, se permite presentar las siguientes recomendaciones ante la Alta Dirección, con el objeto de que se adopten las medidas pertinentes para la prestación de un adecuado y eficiente Servicio a los Ciudadanos:

1. Actualización y publicación del Portafolio de Servicios vigencia 2021.
2. Revisión de la caracterización de los Ciudadanos, de conformidad a las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y del Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023.
3. Teniendo en cuenta la implementación del Modelo integrado de planeación y Gestión MIPG, la Entidad debe continuar con la realización de acciones incluyentes y ajustes razonables, para la prestación de un servicio con enfoque diferencial.

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

4. Inducción y re inducción a los Servidores Públicos de la Entidad, con respecto al sistema de gestión de solicitudes del ciudadano y los módulos que componen el mismo.
5. Es importante que las Secretarías y Oficinas Asesoras, carguen en el software los consecutivos generados a través del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, sean internos o externos, en aras de que el mismo esté actualizado.

De igual manera es preciso que se realicen actividades de autocontrol y seguimiento en cada una de las dependencias, para verificar que las respuestas cargadas en el Sistema corresponden a las PQRSD respecto de las cuales se generó el oficio de contestación y que los documentos tengan la firma del Servidor Público que emite la misma.

6. La Secretaría Administrativa debe adelantar acciones de mejora, con el objeto de que los Servidores Públicos que realizan las asignaciones a través del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, cuenten con la debida capacitación, conocimiento y competencia sobre el tema.
7. Radicación en el módulo web de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, enviadas por los Ciudadanos a los correos institucionales de los secretarios y subsecretarios de despacho, así como de los jefes de las Oficinas Asesoras, en aras de tener la trazabilidad correspondiente y centralizar en una sola oficina la recepción.

Es preciso que el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, adelante actividades de autocontrol y verificación, con respecto al orden de ingreso de las PQRSD y documentos a través del correo electrónico [contactenos@bucaramanga.gov.co](mailto:contactenos@bucaramanga.gov.co) y su radicación en el Sistema.

8. La Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debe adelantar una revisión con cada dependencia, con relación a los ítems de frecuencia de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que actualmente se encuentran establecidos en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano.

Es importante el trabajo conjunto entre el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía y TIC, a fin de que las bases de datos generadas a través del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, constituyan un insumo preciso para el análisis y elaboración de los informes comportamentales por parte de Secretaría Administrativa.

9. Los Secretarios (a) de despacho y Jefes de Oficinas Asesoras, como responsables de los procesos, deben adelantar las acciones correspondientes, con el objeto de que se dé respuesta oportuna, de fondo, congruente, clara y precisa, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias asignadas y que las mismas sean debidamente notificadas a los Ciudadanos, de conformidad al medio de contestación seleccionado, a fin de evitar el inicio de procesos disciplinarios por incumplimiento de la normatividad, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad - vigencia 2021.

De igual manera, las dependencias deben adoptar medidas de seguimiento con respecto

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

al funcionamiento del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, para que, de evidenciar falencias en el mismo, procedan a informar de manera inmediata a Secretaría Administrativa y TIC.

- Es indispensable que las dependencias antes relacionadas fortalezcan los mecanismos de control adoptados para dar cumplimiento a los términos legales de atención establecidos. Así mismo, se debe realizar seguimiento al estado de PQRSD y proceder a corregir las desviaciones en forma oportuna como identificar claramente con oportunidad las peticiones próximas a vencer y dar celeridad a su atención.

Desarrollar de manera inmediata las acciones para identificar las causas y adelantar el respectivo plan de mejora de modo tal que se garantice el cumplimiento de los términos para dar respuestas a las peticiones. Es necesario llevar un estricto control de las fechas y términos establecidos de cada una de las tipologías de peticiones, a fin de asegurar la no extemporaneidad en respuesta a requerimientos efectuados, garantizando la oportunidad que se le debe dar al peticionario.

Como se materializó el riesgo identificado dentro del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía *“PQRSD con respuestas extemporáneas a la ciudadanía entes externos gubernamentales y no gubernamentales”* dar el respectivo tratamiento de conformidad a la política de administración del riesgo de la Alcaldía de Bucaramanga. Es necesario replantear la valoración de probabilidad e impacto establecidos y generar controles que permitan la no materialización del riesgo.

- Es la Secretaría Administrativa, la dependencia competente para la generación de las estadísticas oficiales con respecto al comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de conformidad al análisis de los datos generados por el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, por lo cual cualquier informe a socializar en los Consejos de Gobierno debe ser generado por esa dependencia, con el objeto de que no existan multiplicidad de cifras y de reportes.
- La Secretaría Administrativa/Calidad, debe adelantar el seguimiento correspondiente, para verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en la Acción Correctiva N.1 de septiembre 6 de 2019 (Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía), la cual fue trasladada a la Acción Correctiva 01 2020, con el objeto de determinar si los hechos que dieron origen a la misma, ya se encuentran superados.
- La Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debe proceder a documentar las acciones correctivas solicitadas por la Oficina de Control Interno de Gestión durante la vigencia 2020 y cargarlas en la nube de la Entidad, realizando el seguimiento respectivo a las actividades que se plasmen en las mismas.
- Se evidencia en el 4.1 formato de seguimiento cierre de acción correctiva Acción Correctiva No.3 Registro de Acción Correctiva/Preventiva/Mejora F-MC-1000-238,37-002, seguimientos realizados sin firmas de responsables publicado el 03 de abril de 2021 a las 19:54 p.m., el cual no conserva congruencia con los publicados el 10 de enero de 2021 a las 23:10 p.m. y el 23 de noviembre de 2020 a las 15:31 p.m.

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

15. Se evidencia en la acción correctiva Acción Correctiva No.2 Registro de Acción Correctiva/Preventiva/Mejora F-MC-1000-238,37-002, seguimientos realizados sin firmas de líder del proceso y responsable de liderar el tratamiento de la acción publicado el 10 de enero de 2021 a las 23:20 p.m., el archivo PDF publicado el 07 de octubre de 2020 a las 17:18 y la evidencia de aprobación tanto del líder del proceso y responsable de liderar el tratamiento de la acción el 08 de octubre de 2020 a las 14:49 p.m. se evidencia que no se hizo la solemnidad de la firma en la publicación del 10 de enero de 2021 del correo electrónico del 8 de octubre de 2020.
16. La Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debe proponer acciones que permitan la clasificación adecuada de las novedades ingresadas por los Ciudadanos a través de los diferentes canales, con el objeto de que la estadística que se reporte en los informes trimestrales de comportamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, sea precisa en la tipología.
17. Es importante que la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, documente el procedimiento de tratamiento, presentación y recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera verbal y a través del canal telefónico, de conformidad a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016 y que realice un autocontrol con respecto al cumplimiento de la norma.
18. Revisar el trámite de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que actualmente se está adelantando por la Secretaría de Educación vía web, de conformidad a la Circular N.051 de Marzo 16 de 2020, suscrita por la Doctora Ana Leonor Rueda Vivas, titular de la dependencia citada, con el objeto de que se analice la forma de llevar la trazabilidad con respecto a las PQRSD que se reciben por el SAC 2.0, y no perder el control de la información a través del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano.

En el mismo sentido, se debe revisar la recepción de peticiones que se realiza a través del link de la Oficina de Alumbrado Público de la Secretaría de Infraestructura, teniendo en cuenta que todo se debe centralizar desde el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, y así tener mayor control de la información a través de este sistema.

Por lo anterior, se recomienda a la Secretaría Administrativa-Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, para que realice conjuntamente con TIC y las áreas involucradas (Secretaría de Educación, Alumbrado Público y el Sistema de PQRSD central) las acciones pertinentes que conlleven a la integración de estos sistemas o módulos y se garantice el ingreso, trazabilidad, respuesta oportuna, reporte de datos o estadísticas para informes y controles eficientes y efectivos en el manejo de las PQRSD mediante un solo sistema o canal virtual.

19. Es preciso que la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, defina dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el procedimiento para la recepción de los documentos dirigidos por los Ciudadanos a la Oficina de Control Interno Disciplinario. En tal sentido, se recomienda coordinar reunión entre las dos dependencias, con el objeto de que revisen el tema y documenten el procedimiento.

<b>PROCESO:</b> CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<b>No. Consecutivo</b> S-OdCid148-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

20. La Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debe revisar la congruencia del reporte plasmado en el Formato 22 “Relación Peticiones Quejas y Reclamos”, cargado en la Plataforma SIA Misional/Contraloría Municipal de Bucaramanga”, con relación a las PQRSD que efectivamente ingresaron a la Entidad durante la vigencia 2021.
21. La Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debe reflejar en el informe comportamental del siguiente trimestre el comportamiento de las PQRSD sin respuesta dentro de los términos de ley. Las PQRSD que ingresen en el periodo a analizar, deben plasmar con claridad cuales sin respuesta ya presentan términos cumplidos y cuales a la fecha de corte aún se encuentran dentro del tiempo establecido en la normatividad para dar contestación, el cual se sugiere sea incluido dentro de un procedimiento establecido para dar respuestas a PQRSD de conformidad a la normatividad vigente y la adoptada por la administración municipal.

Es importante que se revise el contenido íntegro de este informe, con el objeto de que se adopten las acciones correspondientes para el adecuado funcionamiento del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, adelantando las medidas preventivas que eviten la materialización del riesgo en las dependencias, o en su defecto, las acciones correctivas para subsanar las falencias que se presenten, teniendo en cuenta que es responsabilidad de todos los Servidores Públicos de la Entidad, tramitar oportunamente las peticiones asignadas en ejercicio de sus funciones o en cumplimiento de las actividades contractuales.

Atentamente,



LIA PATRICIA CARRILLO GARCÍA  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión  
Alcaldía de Bucaramanga

Proyectó: Sonia Rocío Rojas Romero - Profesional Universitario-  
Digitó Gina Liliana Cifuentes Mosquera- Auxiliar Administrativo-