

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 380 - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

Bucaramanga, Septiembre 28 de 2020

Ingeniero
JUAN CARLOS CÁRDENAS REY
Alcalde de Bucaramanga
Ciudad

Asunto: Informe de seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

En cumplimiento a los roles de la Oficina de Control Interno de Gestión y a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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 a las actuaciones adelantadas por esta dependencia durante lo corrido de la vigencia 2020.

Es importante que a través de su despacho se realice la revisión y socialización del mismo con los integrantes del Gabinete, con el objeto de que se adopten las medidas pertinentes para la prestación de un adecuado y eficiente Servicio a los Ciudadanos, garantizando de igual manera la contestación oportuna, de fondo, clara, precisa y congruente de las peticiones elevadas ante la Administración Municipal.

Atentamente,



LIA PATRICIA CARRILLO GARCÍA
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Anexo: Treinta y Un (31) Folios Físicos

Proyectó: Arelis Ortiz Moreno – Profesional Universitario (e) - Oficina de Control Interno de Gestión

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

**ALCALDÍA DE BUCARAMANGA
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS**

FECHA ELABORACIÓN: SEPTIEMBRE 25 DE 2020

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 referencia 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 de contar con un link de fácil acceso para la radicación de las inquietudes y requerimientos.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

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.

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, se encuentra el Decreto 0077 de Junio 8 de 2017, por medio del cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición ante la Administración Municipal.

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.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

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.

(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 1462 de Agosto 25 de 2020 "por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus que causa la Covid-19, se modifican las Resoluciones 385 y 844 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 30 de noviembre de 2020. 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, siendo el periodo de análisis desde el 1 de Enero de 2020 hasta la fecha de elaboración del presente informe.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

Como insumo para la elaboración del presente documento, se tendrán en cuenta los datos contenidos en los informes trimestrales de comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, publicados en la página web de la Entidad por parte de la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, correspondientes al último trimestre de la vigencia 2019 y primero y segundo trimestre de la vigencia 2020. De igual manera se tendrán en cuenta, los sendos correos electrónicos enviados y recibidos dentro del seguimiento adelantando por la Oficina de Control Interno de Gestión, con las recomendaciones y solicitudes contenidas en ellos, así como las mesas de trabajo realizadas por este despacho.

IV. Actuaciones Oficina de Control Interno de Gestión.

En cumplimiento de sus roles, la Oficina de Control Interno de Gestión durante lo transcurrido de la vigencia 2020, efectuó las siguientes actuaciones dentro del seguimiento adelantado:

1. Formato 22 – Contraloría Municipal de Bucaramanga

Teniendo en cuenta los roles de la Oficina de Control Interno de Gestión, el día 15 de Enero de 2020, se envió correo electrónico a la Doctora Isabel Cristina Rincón Rodríguez, Secretaría Administrativa de la época, recordando la importancia del diligenciamiento y cargue del formato 22 Plataforma SIA Misional/Contraloría Municipal de Bucaramanga “Relación Peticiones Quejas y Reclamos”.

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.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

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 137 de Febrero 28 de 2020, remitió al Ingeniero Juan Carlos Cárdenas Rey, Alcalde de Bucaramanga, el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, correspondiente a la vigencia 2019.

En el documento citado, se consignaban las siguientes recomendaciones:

“1.Actualización y publicación del portafolio de servicios vigencia 2020.

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 prestar un servicio con enfoque diferencial, a cada una de las personas, que se acercan a realizar trámites ante la Entidad.

4.Inducción y reinducción a los Servidores Públicos de la Entidad, con respecto al sistema gestión de solicitudes del ciudadano y los módulos que componen el mismo.

5.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.

6. Determinación del procedimiento para la recepción de los documentos, dirigidos por los Ciudadanos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

7. Revisión y ajustes en el módulo web, de los ítems de frecuencia de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con relación a cada dependencia.

8. Reunión conjunta entre el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía y TIC, para verificar que los reportes generados a través del sistema, sean congruentes.

9. Los informes de comportamiento trimestrales de las PQRS, generados por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía/Secretaría Administrativa, deben incluir el acumulado a la fecha de corte del mismo, como se venía realizando con anterioridad, permitiendo de esta manera, una mejor trazabilidad sobre el tema.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

10. 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, elevadas por los Ciudadanos, a través de los diferentes canales, a fin de evitar el inicio de procesos disciplinarios, por incumplimiento en los términos legales”.

El informe citado fue socializado con los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficinas Asesoras, mediante correo electrónico de Marzo 4 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.

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

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria declarada por el coronavirus “COVID-19”, la Oficina de Control Interno de Gestión, envió correo electrónico el día 30 de Marzo de 2020, al Doctor César Augusto Castellanos Gómez, Secretario Administrativo, así como al Ingeniero Edson Andrés Gómez Cárdenas, Asesor TIC, solicitando se informará si la Alcaldía de Bucaramanga, posterior a la promulgación del Decreto Nacional 457 de Marzo 22 de 2020, había expedido Resolución o Decreto Municipal o en su defecto había comunicado a través de la página web de la Entidad, los canales oficiales dispuestos para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recomendado la revisión del Decreto Legislativo 491 de Marzo 28 de 2020, en especial lo establecido en los Artículos 3, 4, 5 y 6 del mismo.

Teniendo en cuenta el Decreto Legislativo 491 de 2020, se indicó en el correo electrónico enviado por este despacho, la importancia de coordinar con TIC la revisión de los términos establecidos en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, así como la verificación de si ya se había registrado en el mismo, la suspensión de términos los días 6, 7 y 8 de Abril de 2020, teniendo en cuenta el Decreto Municipal 0047 de Febrero 7 de 2020.

En el mismo sentido, se envió correo electrónico el día 2 de Abril de 2020 al Secretario Administrativo y al Asesor TIC de la Entidad, reiterando el contenido del e-mail de Marzo 30 de 2020 y remitiéndoles la Circular Externa 001 de Marzo 31 de 2020 expedida por el Archivo General de la Nación, a través de la cual se fijaban lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales y en la que se determinaba que las Entidades establecerían los procedimientos y protocolos para el manejo de las comunicaciones oficiales.

De igual manera a través del e-mail citado, se solicitó que de haberse creado un procedimiento de contingencia para el trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias, dada la emergencia sanitaria declarada por el COVID 19, se remitiera copia del mismo a la Oficina de Control Interno de Gestión.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

Nuevamente mediante e-mail del 14 de Abril de 2020, la Oficina de Control Interno de Gestión reiteró al Secretario Administrativo y al Asesor TIC de la Entidad, el contenido de los correos electrónicos enviados los días 30 de Marzo de 2020 y 2 de Abril de 2020.

El día 16 de Abril de 2020, el Doctor César Augusto Castellanos Gómez, dio respuesta a los correos enviados, informando que el Municipio de Bucaramanga había expedido el Decreto N.115 de Abril 3 de 2020, por medio del cual se ampliaban los términos para atender las peticiones y se establecían como canales de comunicación el correo contactenos@bucaramanga.gov.co y la plataforma pqr.bucaramanga.gov.co. En tal sentido, indicó que el Decreto citado había sido publicado en la página web de la Entidad y puesto en conocimiento de TIC, para que en coordinación con el CAME se hicieran los respectivos ajustes en la plataforma de PQRS, teniendo en cuenta la suspensión de términos los días 6, 7 y 8 Abril de 2020, de conformidad a lo dispuesto en el Decreto Municipal 0047 de Febrero 7 de 2020.

En virtud de la respuesta dada por el Doctor César Augusto Castellanos Gómez, la Oficina de Control Interno de Gestión en cumplimiento de sus funciones, mediante correo electrónico de Abril 16 de 2020, le indicó al Secretario Administrativo la importancia de coordinar con TIC, la publicación en un lugar visible de la página web de la Entidad y para pleno conocimiento de los Ciudadanos, los canales dispuestos por la Administración Municipal, para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias durante la emergencia sanitaria declarada por el COVID – 19, de conformidad a lo establecido en el Decreto 491 de 2020.

En tal sentido el Doctor Castellanos Gómez, solicitó al Ingeniero Edson Andrés Gómez Cárdenas, Asesor TIC – Despacho Alcalde, mediante e-mail de Abril 16 de 2020, colaboración con la publicación en un lugar visible de la página web de la Entidad, de los canales dispuestos para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias durante la emergencia sanitaria por el COVID – 19, de conformidad a lo establecido en el Decreto 115 de Abril 3 de 2020.

De igual manera la Oficina de Control Interno de Gestión, envió correo electrónico al Ingeniero Edson Andrés Gómez Cárdenas, el día 16 de Abril de 2020, reiterando la importancia de publicar en un lugar visible de la página web de la Entidad, los canales dispuestos por la Administración Municipal para la recepción de las PQRS durante la emergencia sanitaria por el COVID -19.

El día 11 de Mayo de 2020, la Oficina de Control Interno de Gestión envió correo electrónico al Ingeniero Edson Andrés Gómez Cárdenas, solicitando las actuaciones adelantadas para la publicación en un lugar visible de la página web de la Entidad, de los canales dispuestos por la Administración Municipal para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias durante la emergencia sanitaria COVID -19, recordando lo dispuesto en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y la Circular Externa 001 de Marzo 31 de 2020 expedida por el Archivo General de la Nación.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

De igual manera este despacho mediante correo electrónico de Mayo 11 de 2020, solicitó al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, informar entre otros asuntos, si dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, se había creado un procedimiento de contingencia para la recepción, radicación y asignación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, durante la emergencia sanitaria por el COVID-19.

El día 19 de Mayo de 2020, la Oficina de Control Interno de Gestión envió correo electrónico al Ingeniero Edson Andrés Gómez Cárdenas, solicitando nuevamente las actuaciones adelantadas para la publicación en un **lugar visible** de la página web de la Entidad, de los canales dispuestos por la Administración Municipal, para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias durante la emergencia sanitaria COVID -19, recordando lo dispuesto en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y la Circular Externa 001 de Marzo 31 de 2020 expedida por el Archivo General de la Nación.

El día 20 de Mayo de 2020, el Doctor César Augusto Castellanos Gómez, Secretario Administrativo, informó a la Oficina de Control Interno de Gestión, de la publicación realizada el día 16 de Marzo de 2020, con respecto a los canales dispuestos por la Administración Municipal para la recepción de las PQRSD durante la emergencia sanitaria. De igual manera indicó que desde el día 23 de Abril de 2020, se había publicado en la página web de la Entidad, lo atinente al canal de atención para orientar a las mujeres expuestas a violencia intrafamiliar.

Así mismo informó a través del correo citado, que el día 2 de Mayo de 2020, se había publicado en la página web de la Entidad, la información correspondiente a los canales de atención dispuestos para los contribuyentes de valorización en el Municipio de Bucaramanga.

En virtud de lo anterior, la Oficina de Control Interno de Gestión, el día 20 de Mayo de 2020, envió correo electrónico al Secretario Administrativo, recomendando que la información permaneciera publicada en el banner de la página web o en un lugar visible de ésta, dado que el objetivo era que los Usuarios de la Entidad, estuvieran plenamente informados de los canales y medios de atención dispuestos durante la emergencia, para lo cual remitió copia del e-mail citado a TIC y a Prensa.

De igual manera el Secretario Administrativo, mediante correo electrónico del 20 de Mayo de 2020, solicitó a TIC y Prensa, atender la recomendación dada por la Oficina de Control Interno de Gestión, en el sentido de que la información de los canales de atención permaneciera publicada en el banner de la página web o en un lugar visible de ésta y que se realizará un nuevo comunicado informativo sobre el tema.

El día 27 de Mayo de 2020, el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en respuesta a interrogante planteado por este despacho, informó vía correo electrónico que hasta esa fecha no se había documentado 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, durante la emergencia sanitaria.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

El día 28 de Mayo de 2020, la Doctora Jazmín Rodríguez Céspedes - Prensa y Comunicaciones, remitió e-mail a través del cual relacionaba links de publicaciones con respecto a los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad, en virtud de la emergencia sanitaria – COVID 19.

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”.

En virtud de lo anterior, se evidencia 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, en cumplimiento de sus funciones y conociendo la responsabilidad que le atañe ante el Concejo de Bucaramanga, de incluir dentro de los informes de gestión trimestrales, un esbozo de las actuaciones adelantadas con respecto al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, requirió al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, mediante correo electrónico de Abril 20 de 2020, reporte con corte al 31 de Marzo de 2020, donde se relacionara acumulado dependencia por dependencia, de las PQRSD que habían ingresado durante la vigencia 2019 (Módulo web), indicando las que habían sido contestadas en los términos legales, las contestadas extemporáneamente y de presentarse el caso, las que no tuvieran contestación en el módulo.

Lo anterior, teniendo en cuenta que revisado el cuarto informe trimestral vigencia 2019, correspondiente al comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con fecha de corte Enero 31 de 2020, publicado en la página web de la Entidad por la Secretaría Administrativa / Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía,

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

se evidenció que no se había incluido el acumulado trimestral, como se relacionaba por esa dependencia en los informes anteriores.

Cabe anotar que por esta razón se había plasmado la recomendación N.9 en el informe presentando por la Oficina de Control Interno de Gestión ante la Alta Dirección, el cual como se mencionó anteriormente, fue remitido al Ingeniero Juan Carlos Cárdenas Rey, Alcalde de Bucaramanga, mediante oficio S-OCIDG 137 de Febrero 28 de 2020.

El día 21 de Abril de 2020, el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, remitió vía correo electrónico un archivo plano de Excel, que no cumplía con lo requerido por la Oficina de Control Interno de Gestión, por lo cual este despacho les solicitó ese mismo día a través de e-mail, enviar los datos requeridos en número exactos tal como se consigna en los informes comportamentales, teniendo en cuenta que la Secretaría Administrativa es la competente para generar los reportes oficiales.

El día 23 de Abril de 2020, el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, remitió vía correo electrónico un nuevo archivo Excel. Analizado el mismo por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, este despacho les solicitó a través de e-mail de la misma fecha, verificar por qué el sistema reportaba como acumulado vigencia 2019, el ingreso de 7917 PQRSD (Módulo web), cuando de conformidad a la suma de la estadística de los informes publicados por Secretaría Administrativa, el total era de 8459.

De igual manera se les refirió a través del e-mail citado, que el número de PQRSD (Módulo web) reportadas por Secretaría Administrativa en el informe del segundo trimestre era 2194 y no como se relacionaba en el cuarto informe trimestral con los números inversos esto es 2149, lo que variaba la sumatoria.

El Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, mediante correo electrónico de Abril 24 de 2020, informó que se revisarían las diferencias con una Contratista de TIC y que se procedería a enviar el reporte cuando estuviera resuelto el tema.

A la fecha se siguen presentando inconsistencias con respecto a las estadísticas reportadas en los Informes trimestrales de comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, elaborados por Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, como se explicará en los párrafos siguientes, razón por la cual la Oficina de Control Interno de Gestión, no ha podido presentar un consolidado preciso ante el Honorable Concejo de Bucaramanga sobre el tema. No obstante lo anterior este despacho ha venido realizando el seguimiento correspondiente para la elaboración del informe establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

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.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

En virtud del correo enviado al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía el 23 de Abril de 2020, donde se solicitaba revisar por qué el sistema reportaba como acumulado vigencia 2019, el ingreso de 7917 PQRS (Módulo web), cuando de conformidad a la sumatoria de la estadística de los informes publicados por Secretaría Administrativa, el total era de 8459, la Oficina de Control Interno de Gestión, teniendo en cuenta que no se había recibido información sobre el asunto, requirió vía e-mail el día 11 de Mayo de 2020, el consolidado vigencia 2019, ya verificado con el software y los informes comportamentales publicados en la página web de la Entidad, de conformidad a las observaciones que habían sido realizadas.

De otra parte, dentro de la ejecución de la Auditoría interna a la Secretaría de Desarrollo Social, se requirió al Doctor César Augusto Castellanos Gómez, a través de correo electrónico de Mayo 18 de 2020, los archivos Excel de las PQRS que habían sido asignadas a la dependencia citada por el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano (Ventanilla y Módulo web), durante la vigencia 2019 y lo corrido del 2020 hasta el 15 de Mayo de 2020, para lo cual se le indicó el número de las novedades que estaban reportadas en los informes trimestrales de comportamiento de las PQRS publicados en la página web, correspondientes a los cuatro trimestres de la vigencia 2019 y primer trimestre de la vigencia 2020.

Mediante correo electrónico de Mayo 18 de 2020, la Oficina de Control Interno de Gestión le indicó al Despacho de la Secretaría Administrativa, así como al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, la importancia de incluir nuevamente en los informes comportamentales, el ítem según el trámite dado por cada trimestre, relacionado hasta el informe del tercer trimestre de la vigencia 2019 y que permitía tener una mayor trazabilidad sobre el tema.

De igual manera se le manifestó al Doctor Castellanos a través del e-mail citado, lo expresado al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía el día 23 de Abril de 2020, con respecto a la importancia de revisar por qué el sistema reportaba como acumulado vigencia 2019, el ingreso de 7917 PQRS (Módulo web), cuando de conformidad a la sumatoria de la estadística de los informes publicados por Secretaría Administrativa, el total era de 8459.

A través de correo electrónico de Mayo 19 de 2020, se solicitó al Despacho de la Secretaría Administrativa y al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, aclaración con respecto al número de novedades asignadas a la Oficina de Control Interno de Gestión durante el primer trimestre de la vigencia 2020, indicándoles que en el informe publicado en la página web se reportaban 16 radicadas por ventanilla y 8 por el módulo web y revisado el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano para el mismo periodo, registraba 22 por ventanilla y 7 por el módulo web.

En virtud de lo anterior, se les requirió a través del correo electrónico citado, revisar las estadísticas contenidas en el informe de comportamiento de las PQRS – primer trimestre 2020, en concordancia con los reportes generados por el software, con el objeto de que se determinara cual era la causa de la diferencia en las cifras, teniendo en cuenta que esa situación podría haberse presentado con otras dependencias. En este sentido, se les

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

manifestó que de encontrarse falencias sobre el tema, debían realizar la respectiva acción correctiva, dado que los informes comportamentales son publicados para conocimiento de los Ciudadanos, así como de los Entes de Control y por lo tanto los datos deben ser claros, exactos y precisos.

Mediante correo electrónico de Mayo 21 de 2020, el Doctor César Augusto Castellanos Gómez, remitió en un archivo Excel reporte de las PQRSD asignadas a la Secretaría de Desarrollo Social durante la vigencia 2019 (Ventanilla y Módulo Web), así como primer trimestre vigencia 2020 (Ventanilla) y del 1 de Abril al 15 de Mayo de 2020 (Módulo web), indicando que el mismo había sido generado desde TIC.

Mediante e-mail de fecha 21 de Mayo de 2020, la Oficina de Control Interno de Gestión, procedió a informarle al Doctor César Augusto Castellanos Gómez, que los datos contenidos en el archivo enviado con relación a las PQRSD asignadas a la Secretaría de Desarrollo Social, no coincidían con la estadística de los informes publicados en la página web, así:

Se remitió hoja en archivo Excel con 193 PQRSD ingresadas por el módulo web durante la vigencia 2019, cuando la sumatoria de los informes trimestrales publicados por la Secretaría Administrativa es 217. Así mismo se envió hoja en archivo Excel con 2484 novedades radicadas por ventanilla de correspondencia durante el año anterior, cuando la sumatoria de los informes trimestrales publicados por Secretaría Administrativa, es de 2538.

En tal sentido, se indicó por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, que de haber modificaciones en el contenido de las cifras, la Secretaría Administrativa a través del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debía levantar la respectiva acción correctiva, con el objeto de documentar la situación presentada y evitar a futuro, investigaciones disciplinarias sobre el tema.

El Doctor César Augusto Castellanos Gómez, mediante correo electrónico de Mayo 21 de 2020, manifestó que efectivamente se habían detectado unas diferencias entre las cifras de las PQRSD ingresadas en el módulo web reportadas en los informes de la Secretaría Administrativa, con relación a los archivos Excel de TIC y que por lo tanto había solicitado a una Contratista de la dependencia, adoptar los correctivos señalados por la Oficina de Control Interno de Gestión, de acuerdo a la información que reportará TIC.

Teniendo en cuenta lo expuesto en los párrafos que preceden, la Oficina de Control Interno de Gestión, mediante correo de fecha Mayo 21 de 2020, solicitó a Secretaría Administrativa y al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, la revisión general del informe comportamental correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2020, aclarando no solo la situación presentada con este despacho, sino con el resto de Secretarías y Oficinas Asesoras, fijándose el día 27 de Mayo de 2020, como término máximo para la revisión de las falencias presentadas, su corrección y el respectivo reporte a la OCIG.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

De igual manera, se solicitó la revisión de las cifras de los informes trimestrales correspondientes a la vigencia 2019, a la luz de las observaciones contenidas en correo electrónico enviado al Doctor Castellanos el 18 de Mayo de 2020, concediéndose hasta el día 27 de Mayo de 2020, para la revisión de las falencias presentadas, su corrección y el respectivo reporte a la Oficina de Control Interno de Gestión.

Es preciso anotar que en el correo electrónico citado, se les manifestó que cualquier modificación a los informes trimestrales publicados en la página web de la Entidad, debía documentarse en la respectiva acción correctiva, de conformidad al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

Mediante correo electrónico de Mayo 23 de 2020, la Oficina de Control Interno de Gestión, explicó al Despacho de la Secretaría Administrativa y al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, que con relación a las novedades asignadas a la Secretaría de Desarrollo Social durante la vigencia 2019, existían tres cifras diferentes, una la que se encuentra en los informes comportamentales publicados en la página web, otra la indicada por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía en correo de fecha 23 de Abril de 2020 (soportada en el archivo Excel enviado el día 21 de Abril de 2020) y por último la referida por el Doctor César Augusto Castellanos Gómez en e-mail de Mayo 21 de 2020.

En tal sentido, este despacho manifestó la importancia de revisar las copias de seguridad del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, para verificar las bases de datos de las PQRSD con relación a los tres momentos en que se generaron las cifras, esto es momento de elaboración de los informes comportamentales – vigencia 2019, así como la fecha de generación de los reportes de los Meses de Abril y Mayo de 2020.

De igual manera, la Oficina de Control Interno de Gestión a través del correo electrónico mencionado, enfatizó la necesidad de esclarecer los hechos referidos, a fin de tener certeza de las novedades radicadas por el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, haciéndose necesario de ser el caso, la publicación de los informes de corrección a que hubiere lugar, previa documentación de la acción correctiva dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

El día 27 de Mayo de 2020, el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, remitió correo electrónico a la Oficina de Control Interno de Gestión con tres archivos adjuntos, frente a lo cual este despacho el mismo día, les manifestó que como se había requerido en correos anteriores, debían enviar de manera clara, precisa y en su totalidad lo solicitado por esta dependencia. Cabe anotar que el día 27 de Mayo de 2020, no se recibió correo adicional sobre el asunto.

En virtud de lo expuesto y teniendo en cuenta la delicadeza del tema, la Doctora Lía Patricia Carrillo García, Jefe Oficina de Control Interno de Gestión, mediante oficio S-OCIDG 245 de Mayo 28 de 2020, procedió a colocar en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario los hechos referidos, quedando radicado el asunto bajo el número 4574-2020.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

Lo anterior, teniendo en cuenta que una falla dentro del engranaje del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, puede traer consecuencias disciplinarias, penales y fiscales contra el Municipio y sus Servidores Públicos, por falta de respuesta oportuna, de fondo, clara y precisa con relación a las peticiones elevadas, así como por incumplimiento en los términos concedidos en los requerimientos de los Órganos de Control o en las demandas instauradas contra el Municipio.

El día 28 de Mayo de 2020, el Ingeniero Edson Andrés Gómez Cárdenas, Asesor TIC, informó a la Oficina de Control Interno de Gestión vía e-mail, que el 16 de Junio se entregaría la “parametrización definida en ambiente de producción para su revisión y funcionamiento general de la plataforma”

Cabe anotar que el día 18 de Junio de 2020, la Doctora Lía Patricia Carrillo García, manifestó a los despachos de Secretaría Administrativa y TIC vía e-mail, su preocupación teniendo en cuenta que para esa fecha no se había allegado a la Oficina de Control Interno de Gestión, el resultado de la “parametrización definida en ambiente de producción para su revisión y funcionamiento general de la plataforma” con relación al Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, ni las acciones correctivas producto de las observaciones a los reportes del SGSC e informes publicados en la página web, ni las actuaciones adelantadas en cumplimiento de las acciones correctivas que para esa fecha ya debían estar documentadas.

Es importante indicar que a la fecha de elaboración del presente informe, no se ha cargado en la nube de la Entidad documento dentro de la carpeta de acciones correctivas vigencia 2020 - Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.



7. Revisión Informes Trimestrales de comportamiento de PQRS, actualmente publicados en la página web de la Entidad, correspondientes al primer y segundo trimestre de la vigencia 2020.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

Teniendo en cuenta los hechos expuestos en el numeral anterior y para la generación del presente documento, la Oficina de Control Interno de Gestión procedió a revisar los informes publicados en la página web de la Entidad link <https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/mecanismo-presentar-quejas-pgrsd/>, en concordancia con una base de datos suministrada a este despacho con corte a Julio 14 de 2020, respecto de la cual se informó fue el insumo base para la elaboración de los informes por parte de la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

Es importante indicar que la Secretaría Administrativa/Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía, procedió a publicar en la página web de la Entidad, un nuevo informe de comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con corte a Julio 14 de 2020, correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2020, indicando solo hasta en la última línea del documento que es una corrección del informe anterior, no obstante que el mismo estuvo publicado para conocimiento de los ciudadanos por más de un semestre, razón por la cual es preciso que ellos tengan claridad con respecto a los ajustes que se realizan en los mismos.

Con el objeto de verificar los ajustes en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano de conformidad a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y en el Decreto Municipal 0115 de Abril 3 de 2020, se procedió a la revisión aleatoria de la fechas que obran en el archivo Excel suministrado por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía a la Oficina de Control Interno de Gestión con corte Julio 14 de 2020 y del cual se informó fue la base para la elaboración de los informes comportamentales vigencia 2020, que actualmente se encuentran publicados en la página web de la Entidad, evidenciando lo siguiente:

*Radicado Módulo Web PQRSD 20203233941- De conformidad al archivo Excel la misma se radicó el día 18 de Marzo de 2020 bajo el tipo de Novedad Petición General, con fecha de vencimiento en el sistema el día 13 de Abril de 2020. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que no realizaron los ajustes en el software para esta petición, de conformidad a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y en el Decreto Municipal 0115 de Abril 3 de 2020, que amplían los términos para las peticiones que se encuentran en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria declarada, ni tampoco con relación a la suspensión de los términos los días 6, 7 y 8 de Abril de 2020, de conformidad al Decreto Municipal 0047 de Febrero 7 de 2020.

En tal sentido se encuentra en el archivo Excel que la dependencia a la cual fue asignada la misma, esto es a la Secretaría del Interior, registra contestación a la PQRSD citada el día 14 de Abril de 2020, con anotación respuesta extemporánea, siendo que no se realizaron los ajustes en el sistema de conformidad a lo expuesto en el párrafo anterior y que de haberse ejecutado, variarían las fechas que reporta el módulo para contestación en términos.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

*Radicado Módulo web PQRSO 20203234051 - De conformidad al archivo Excel la misma se radicó el día 19 de Marzo de 2020 bajo el tipo de Novedad Petición de documentos, con fecha de vencimiento en el sistema el día 3 de Abril de 2020. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que no realizaron los ajustes en el software para esta petición, de conformidad a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y en el Decreto Municipal 0115 de Abril 3 de 2020, que amplían los términos para las peticiones que se encuentran en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria declarada.

En tal sentido se encuentra en el archivo Excel que la dependencia a la cual fue asignada la misma, esto es a la Secretaría del Interior, registra contestación a la PQRSO citada el día 13 de Abril de 2020, con anotación respuesta extemporánea, siendo que no se realizaron los ajustes en el sistema de conformidad a lo expuesto en el párrafo anterior y que de haberse ejecutado, variarían las fechas que reporta el módulo para contestación en términos.

*Radicado Módulo Web PQRSO 20203234503 - De conformidad al archivo Excel la misma se radicó el día 25 de Marzo de 2020 bajo el tipo de Novedad Petición de información, con fecha de vencimiento en el sistema el día 8 de Abril de 2020. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que no realizaron los ajustes en el software para esta petición, de conformidad a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y en el Decreto Municipal 0115 de Abril 3 de 2020, que amplían los términos para las peticiones que se encuentran en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria declarada, ni tampoco con relación a la suspensión de los términos los días 6, 7 y 8 de Abril de 2020, de conformidad al Decreto Municipal 0047 de Febrero 7 de 2020.

En tal sentido se encuentra en el archivo Excel que la dependencia a la cual fue asignada la misma, esto es TIC, registra contestación a la PQRSO citada el día 17 de Abril de 2020, con anotación respuesta extemporánea, siendo que no se realizaron los ajustes en el sistema de conformidad a lo expuesto en el párrafo anterior y que de haberse ejecutado, variarían las fechas que reporta el módulo para contestación en términos.

*Radicado Módulo web PQRSO 20204235428 – De conformidad al archivo Excel la misma se radicó el día 3 de Abril de 2020 bajo el Tipo de Novedad Petición de Información, con fecha de vencimiento en el sistema el 21 de Abril de 2020. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que no se realizaron los ajustes en el Software para esta petición, de conformidad a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y en el Decreto Municipal 0115 de Abril 3 de 2020, que amplían los términos para las peticiones que se encuentran en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria declarada, ni tampoco con relación a la suspensión de los términos los días 6, 7 y 8 de Abril de 2020, de conformidad al Decreto Municipal 0047 de Febrero 7 de 2020.

Si bien la PQRSO citada, tiene respuesta dentro de los términos legales, esto es el día 21 de Abril de 2020, se evidencia que el día que registraba el Sistema para el vencimiento, no coincide con los ajustes que debieron realizarse.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

*Radicado Módulo web PQRS 20204235436 – De conformidad al archivo Excel la misma se radicó el día 3 de Abril de 2020 bajo el Tipo de Novedad Petición de documentos, con fecha de vencimiento en el sistema el 21 de Abril de 2020. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que no se realizaron los ajustes en el Software para esta petición, de conformidad a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y en el Decreto Municipal 0115 de Abril 3 de 2020, que amplían los términos para las peticiones que se encuentran en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria declarada, ni tampoco con relación a la suspensión de los términos los días 6, 7 y 8 de Abril de 2020, de conformidad al Decreto Municipal 0047 de Febrero 7 de 2020.

En tal sentido se encuentra en el archivo Excel que la dependencia a la cual fue asignada la misma, esto es Oficina de Valorización, registra contestación a la PQRS citada el día 22 de Abril de 2020, con anotación respuesta extemporánea, siendo que no se realizaron los ajustes en el sistema de conformidad a lo expuesto en el párrafo anterior y que de haberse ejecutado, variarían las fechas que reporta el módulo para contestación en términos.

*Radicado Módulo web PQRS 20204235577 – De conformidad al archivo Excel la misma se radicó el día 6 de Abril de 2020 bajo el Tipo de Novedad Queja, con fecha de vencimiento en el sistema el 29 de Abril de 2020. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que no se realizaron los ajustes en el Software para esta petición, de conformidad a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y en el Decreto Municipal 0115 de Abril 3 de 2020, que amplían los términos para las peticiones que se encuentran en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria declarada, ni tampoco con relación a la suspensión de los términos los días 6, 7 y 8 de Abril de 2020, de conformidad al Decreto Municipal 0047 de Febrero 7 de 2020.

Si bien la PQRS citada, tiene respuesta dentro de los términos legales, esto es el 21 de Abril de 2020, se evidencia que el día que registraba el Sistema para el vencimiento, no coincide con los ajustes que debieron realizarse.

Cabe anotar que la revisión realizada no está determinando si las respuestas dadas por los Servidores Públicos, cumplen con los parámetros establecidos en la norma, esto es de fondo, claras, precisas, congruentes y debidamente notificadas a los Peticionarios, por cuanto lo examinado corresponde a los ajustes en el Sistema.

De igual manera es preciso anotar que el párrafo del Artículo 5 del Decreto 491 de 2020, establece como excepción a los términos transitorios establecidos en el mismo, las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales, siendo que se debe revisar cada caso en particular, determinando cuales PQRS fueron marcadas con prioridad dentro del Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano.

En virtud de lo evidenciado en la muestra aleatoria realizada, se encuentra que no se realizaron los ajustes en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, de conformidad a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y en el Decreto Municipal 0115 de Abril 3 de 2020, que amplían los términos para las peticiones que se encuentran en curso o que

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

se radiquen durante la emergencia sanitaria declarada, ni tampoco con relación a la suspensión de los términos los días 6, 7 y 8 de Abril de 2020, de conformidad al Decreto Municipal 0047 de Febrero 7 de 2020, por lo cual los informes que tienen como base el archivo Excel suministrado a la Oficina de Control Interno de Gestión, no contienen cifras precisas dadas las inconsistencias presentadas.

De igual manera la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, no ha realizado las acciones correspondientes para definir lo atinente a la radicación en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano en el Mes de Mayo de 2020, de documentos que de conformidad a información suministrada por el mismo Proceso, ingresaron a la Entidad los días 18, 19 y 20 de Marzo de 2020, lo cual modifica la base de datos y los términos de respuesta aplicables a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se registraron en el Software en días diferentes a la fecha en que realmente fueron entregados en la Entidad.

Lo anterior, teniendo en cuenta que en la base de datos sobre la cual se generaron los informes del primer y segundo trimestre de 2020, siguen apareciendo documentos radicados en Mayo de 2020 a través del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano – medio de ingreso ventanilla, lo cual también afecta las estadísticas de estos dos informes.

Así mismo se evidencia en la base de datos, la radicación de tres peticiones generales en el Mes de Junio de 2020, a través del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano – Ventanilla, respecto de las cuales también es importante que se revise la trazabilidad de su ingreso.

Es importante indicar que a la fecha de elaboración del presente informe, no se ha cargado en la nube de la Entidad documento dentro de la carpeta de acciones correctivas vigencia 2020 - Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.



PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

No obstante lo anterior se deja la aclaración que en la carpeta de seguimientos, se encuentra un archivo Excel que hace referencia en uno de sus ítems, a la elaboración de un borrador de la Acción Correctiva N.01 de 2020, relacionada con en el registro en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, de documentos que ingresaron a la Entidad los días 18, 19 y 20 de Marzo de 2020, pero que fueron radicados en el software en el mes de Mayo de 2020.

De otra parte, con relación a los informes de comportamiento de PQRSD que actualmente se encuentran publicados en la página web, se observa una falta de proporción con respecto a las novedades radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2020, como petición general por ventanilla de correspondencia, con relación a las demás tipologías del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, lo que evidencia falencias en la selección de la novedad.

Cabe anotar, que de conformidad al tipo de novedad seleccionada, el Sistema genera un término de respuesta al Peticionario, siendo importante que la tipología escogida tenga congruencia con el contenido del documento radicado.

De igual manera es preciso que los documentos que se radican bajo las novedades de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, correspondan realmente a estas tipologías y no se radiquen bajo las mismas comunicaciones informativas, invitaciones o respuestas a requerimientos realizados a los Ciudadanos u otras Entidades por la Administración Municipal.

En virtud de lo anterior, es importante que se revise el tema y se adopten las medidas correspondientes para la adecuada clasificación de la novedad presentada por el Ciudadano, tanto las que son radicadas desde los Usuarios de los Servidores Públicos de la Entidad (Ventanilla/Atención al Ciudadano), como las que son registradas directamente por los Peticionarios desde la página web, siendo necesario en este último caso, realizar un ajuste en el Sistema que permita la modificación de la novedad por parte de los Administradores del mismo, para aquellos eventos en que los Ciudadanos hayan seleccionado una tipología diferente al real contenido del documento, como por ejemplo que escojan la opción de Petición General, cuando están solicitando un documento, siendo que los términos de respuesta son diferentes y la Autoridad Pública debe dar trámite de conformidad a la petición elevada, independiente de la novedad que haya sido seleccionada por la Persona.

Es importante anotar que sobre el asunto, se había documentado en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad por parte del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, una salida no conforme de fecha Marzo 4 de 2019, la cual ya se encuentra cerrada, por lo cual se hace necesario una nueva revisión del tema, de conformidad a lo evidenciado en la vigencia 2020.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

De otra parte es preciso indicar que para el informe de comportamiento del segundo trimestre 2020, se utilizó para la elaboración del mismo una base de datos con corte a Julio 14 de 2020, criterio diferente al utilizado en las vigencias anteriores, en las cuales se esperaba la fecha de vencimiento de la última PQRSD que había ingresado en el periodo del informe.

En este sentido se evidencia que el informe citado señala un número de PQRSD que se encontraban sin respuesta a la fecha de corte del mismo, sin especificar cuantas de éstas solicitudes se encontraban en términos legales para dar respuesta y cuales estaban sin respuesta ya cumplido el término, lo que genera una imprecisión con respecto al contenido de las estadísticas contenidas en el segundo informe de la vigencia 2020. Cabe anotar que para el día 14 de Julio de 2020, una cifra considerable de PQRSD que ingresaron durante el segundo trimestre del año en curso, aún no presentaban fecha de vencimiento para la generación de la respuesta por parte de las dependencias, teniendo en cuenta la ampliación de los términos establecida en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y en el Decreto Municipal 0115 de Abril 3 de 2020.

Así mismo se evidencia en la base de datos con relación a la cual se generaron los informes de la vigencia 2020, algunas celdas de PQRSD que reportan 01/01/1900 en la fecha de respuesta, lo que no es congruente con el periodo de elaboración de los informes comportamentales en análisis y que requiere el respectivo ajuste por parte de TIC.

De igual manera se evidencia que en ninguno de los dos informes comportamentales de la vigencia 2020 que actualmente se encuentran publicados, se acató la recomendación elevada por la Oficina de Control Interno de Gestión, en el sentido de incluir el acumulado trimestral a la fecha de corte de los mismos, como se realizó hasta el tercer trimestre de la vigencia 2019, bajo el ítem 5.6.2.

8. Mesas de Trabajo Oficina de Control Interno de Gestión.

En virtud de las falencias presentadas con relación 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, los días 1 de Julio de 2020 y 26 de Agosto de 2020.

De igual manera se realizaron mesas de trabajo con la Secretaría de Infraestructura (26 de Agosto de 2020), Unidad Técnica de Servicios Público (31 de Agosto de 2020) y Secretaría Jurídica (Septiembre 11 de 2020).

9. Revisión Informe General Análisis Satisfacción del Cliente

La Oficina de Control Interno de Gestión procedió a verificar en la nube de la Entidad, el cargue de los Informes Generales de Análisis de Satisfacción del Cliente correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2019 y primer semestre de la vigencia 2020, evidenciando que los mismos no se encontraban en la carpeta correspondiente. El último informe

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

publicado sobre el asunto es del primer semestre del año 2019 con fecha de elaboración Julio 29 de 2019.

Con el objeto de clarificar el tema, la Oficina de Control Interno de Gestión requirió al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, mediante correo electrónico de Septiembre 21 de 2020, la remisión de los informes de Análisis de Satisfacción del Cliente (General, Programas y Servicios) del segundo semestre del año 2019 y primer semestre de 2020, frente a lo cual solicitaron plazo hasta el 28 de Septiembre de 2020 para la entrega del Informe del segundo Semestre 2019, así como plazo hasta la segunda semana de octubre para el informe del primer Semestre 2020.

En este sentido, es preciso recordar que de conformidad al Manual para la Evaluación del Nivel de Satisfacción del Servicio Código M: GSC-8200-170-001 versión 4.0, la medición del nivel de satisfacción del servicio, sería realizada de manera semestral a partir del año 2018, dado que la captura de la información se aplicaría mes a mes, hasta completar el número de la muestra establecida en cada servicio.

10. Revisión Acciones Correctivas Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

Vigencia 2019 – Consultada la nube de la Entidad, se encuentra cargada la Acción Correctiva número 1 de fecha Septiembre 6 de 2019, que de conformidad a la matriz de seguimiento se encuentra abierta y está para revisión de evidencias en el segundo semestre de 2020.

Vigencia 2020 - Revisada la nube de la Entidad, no se encontró en la carpeta de la vigencia 2020, alguna acción correctiva documentada. No obstante lo anterior se deja la aclaración que en la carpeta de seguimientos, se encuentra un archivo Excel que hace referencia en uno de sus ítems, a la elaboración de un borrador de la Acción Correctiva N.01 de 2020, relacionada con en el registro en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, de documentos que ingresaron a la Entidad los días 18, 19 y 20 de Marzo de 2020, pero que fueron radicados en el software en el mes de Mayo de 2020.



PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

11. Revisión Canales de Radicación PQRSD:

Ventanilla de correspondencia:

El día 11 de Junio de 2020, la Oficina de Control Interno de Gestión solicitó a Secretaría Administrativa, informar si se encontraba dispuesta alguna ventanilla presencial para recepción de correspondencia.

Mediante correo de la misma fecha, el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, informó que no se tenía habilitada ventanilla presencial y que todo se estaba recepcionando a través del módulo PQRSD y el correo contactenos@bucaramanga.gov.co.

En virtud de la respuesta dada, este despacho mediante correo de Junio 11 de 2020, solicitó al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, informar la fecha hasta la que estuvo habilitado el CAME para la recepción de los documentos en los módulos previstos para tal fin y si después de esa fecha se había habilitado alguna ventanilla especial para este fin y hasta cuando había funcionado la misma.

De igual manera se les solicito informar si el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano, reportaba alguna estadística de ingreso de documentos por ventanilla posterior a la fecha en que se dejaron de recibir los mismos de manera física, dada la emergencia sanitaria decretada por el COVID y de ser afirmativa la respuesta, precisar por qué razón aparecían registros de ingreso por ventanilla, cuando la Entidad ya no tenía habilitado el canal presencial.

El Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, mediante correo de Junio 12 de 2020, informó que la recepción de documentos se había realizado hasta el día 20 de Marzo de 2020, aclarando que desde el día 16 de Marzo se había habilitado para tal fin el espacio de Fase I donde antes funcionaba la ventanilla de correspondencia. Con respecto a la radicación de documentos, se indicó que los mismos se recibieron hasta el viernes 20 de Marzo, pero que en razón a que solo estaban laborando 3 de las 5 personas, la entrega de los mismos tomaba más tiempo y por lo tanto habían quedado guardados documentos del 18, 19 y 20 que iban a ser entregados el 24 de Marzo, pero que fueron radicados hasta mayo y que por esta razón aparecían registrados en el Sistema posterior a la fecha de cierre de la ventanilla, más no porque se hubiera habilitado la misma.

En virtud de lo expuesto, la Oficina de Control Interno de Gestión mediante e-mail de Junio 12 de 2020, advirtió al Despacho de la Secretaría Administrativa, así como al proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, de una diferencia entre la fecha en que ingresaron los documentos con relación a la que fueron radicados en el Sistema, indicándoles que para la Entidad o Persona que había radicado el documento, los términos habían empezado a correr desde la recepción del mismo en la Alcaldía de Bucaramanga, siendo que el sistema estaba generando a las dependencias una fecha de vencimiento diferente, dado que en el software se había colocado una fecha de radicación que no coincidía con la del recibo real del documento en la Entidad.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

En tal sentido, la Oficina de Control Interno de Gestión a través del e-mail citado, solicitó a Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, adelantar las actuaciones correspondientes para identificar cuales documentos de los que habían ingresado los días 18, 19 y 20 de Marzo de 2020, habían sido registrados en el Sistema hasta el Mes de Mayo de 2020 y a cuales dependencias habían sido entregados o direccionados por el Sistema, para que se les informará de la situación y revisarán conjuntamente el vencimiento de los términos, con relación a la fecha en que habían ingresado realmente los documentos.

De igual manera, se les solicitó remitir a este despacho la acción correctiva documentada y las actuaciones adelantadas, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, teniendo en cuenta el riesgo de que se instauraran acciones judiciales contra la Administración Municipal, por el incumplimiento en los términos.

Es preciso anotar que el día 18 de Junio de 2020, la Doctora Lía Patricia Carrillo García, manifestó su preocupación a los despachos de Secretaría Administrativa y TIC vía e-mail, dado que para esa fecha no se había remitido a la Oficina de Control Interno de Gestión la acción correctiva documentada, con relación a la radicación de documentos en el Sistema (Ventanilla), con posterioridad a la fecha de cierre del CAME.

Como se manifestó anteriormente, a la fecha de elaboración del presente informe, no se encontró en la nube de la Entidad – Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, acción correctiva documentada para la vigencia 2020. No obstante lo anterior se deja la aclaración que en la carpeta de seguimientos, se encuentra un archivo Excel que hace referencia en uno de sus ítems, a la elaboración de un borrador de la Acción Correctiva N.01 de 2020, relacionada con el registro en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, de documentos que ingresaron a la Entidad los días 18, 19 y 20 de Marzo de 2020, pero que fueron radicados en el software en el mes de Mayo de 2020.

Canal Telefónico:

El día 11 de Junio de 2020, la Oficina de Control Interno de Gestión solicitó al Despacho de la Secretaría Administrativa, informar si la Administración Municipal de conformidad al Decreto 1166 de 2016, contaba con una línea telefónica o celular a nivel general, esto es, desde el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y de ser positiva la respuesta, indicar cuantas PQRSd se habían radicado por ese canal durante el periodo COVID.

El proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, a través de correo electrónico de la misma fecha, informó que estaba operando una línea telefónica desde el CAME, la cual se utilizaba en su mayoría para direccionar al Ciudadano a la dependencia de interés, indicando que durante la emergencia sanitaria se habían recepcionado 18 solicitudes, adjuntando el reporte de radicación de las mismas.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

La Oficina de Control Interno de Gestión, mediante correo electrónico de Junio 12 de 2020, solicitó al Despacho del Secretario Administrativo, así como al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, verificar la información suministrada teniendo en cuenta que de las PQRSD adjuntadas, solo 8 habían sido recibidas por el canal telefónico durante el periodo COVID.

De igual manera se les solicito informar las acciones adelantadas para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, esto es recepción a través del canal telefónico de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el caso preciso durante el periodo COVID.

A la fecha de elaboración del presente informe, no se ha dado respuesta a la solicitud elevada.

Secretaría de Educación –SAC versión 2.0:

Revisada la página web de la Secretaría de Educación Municipal www.seb.gov.co, se evidencia que la dependencia expidió la Circular N.051 de Marzo 16 de 2020, suscrita por la Doctora Ana Leonor Rueda Vivas, titular de ese despacho, por medio de la cual se socializó la radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias vía web, a través del Sistema de Atención al Ciudadano SAC 2.0.

Cabe anotar que el SAC 2.0 no está vinculado con el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano. No obstante lo anterior, es preciso indicar que a través del SGSC (Módulo web), los Usuarios también radican peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dirigidas a la Secretaría de Educación, las cuales son direccionadas a la dependencia a través del mismo.



PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

Secretaría de Infraestructura – Oficina de Alumbrado Público:

Revisado el enlace de la Oficina de Alumbrado Público <http://alumbrado.bucaramanga.gov.co/>, se evidenció que a través del mismo también se radican PQR's.



Alumbrado Público	Institucional	Contratos	Noticias	Atención al Ciudadano ▾	Galería de Fotos	PQR's	Contáctenos
-------------------	---------------	-----------	----------	-------------------------	------------------	-------	-------------

Registro y Consulta de PQR's de Alumbrado Público Bucaramanga

Registrar una PQR

Consultar PQR

Registrar una PQR de Alumbrado Público

12. Procedimiento para la recepción de los documentos, dirigidos por los Ciudadanos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

Este despacho en el informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de fecha Agosto 29 de 2019, suscrito por la Doctora Lía Patricia Carrillo García, Jefe Oficina de Control Interno de Gestión y remitido al Ingeniero Rodolfo Hernández Suárez, para la época Alcalde de Bucaramanga, mediante oficio S-OCIDG 533 de Septiembre 2 de 2019, había plasmado como recomendación N.5: “Determinación del procedimiento para la recepción de los documentos dirigidos por los Ciudadanos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad”.

El informe citado fue socializado con los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficinas Asesoras, mediante correo electrónico de fecha 3 de Septiembre de 2019.

De igual manera, la Oficina de Control Interno de Gestión, en el informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias vigencia 2019, remitido al Ingeniero Juan Carlos Cárdenas Rey, Alcalde de Bucaramanga, mediante oficio S-OCIDG 137 de Febrero 28 de 2020, plasmó como recomendación N.6: “Determinación del procedimiento para la recepción de los documentos, dirigidos por los Ciudadanos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad”.

La Oficina de Control Interno de Gestión, procedió a revisar en la nube de la Entidad, si estaba determinado procedimiento para la recepción de los documentos dirigidos por los

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

Ciudadanos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, sin evidenciar el mismo dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

En virtud de lo anterior y con el objeto de tener una mayor claridad sobre el tema, este despacho mediante correo electrónico de Septiembre 23 de 2020, solicitó al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía información al respecto, recibiendo respuesta el día 24 de Septiembre de 2020, donde indican que no está documentado procedimiento al respecto.

13. Seguimiento Copia Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

En cumplimiento de los roles de la Oficina de Control Interno de Gestión, los Ciudadanos remiten a este despacho copia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante las Secretarías y Oficinas Asesoras de la Entidad, respecto de las cuales se procede a realizar el respectivo seguimiento.

Dentro del cumplimiento de este rol, la Oficina de Control Interno de Gestión previo seguimiento realizado con respecto a PQRSD asignadas a Secretaría de Hacienda/Tesorería, procedió a solicitar a la dependencia citada, mediante oficios S-OCIDG 355 de Septiembre 11 de 2020 y S-OCIDG 359 de Septiembre 15 de 2020, la documentación en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, de una acción correctiva con respecto al cargue y registro de respuestas en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, en el sentido de que se adelanten actividades de autocontrol y seguimiento, que permitan garantizar que las contestaciones dadas a los Usuarios sean oportunas, de fondo, claras, precisas, congruentes y debidamente notificadas a los Peticionarios, de conformidad al medio por ellos seleccionado y al “Procedimiento Comunicaciones Externas Ventanilla de Correspondencia y PQRSD” Código P-GSC-8200-170-001.

14. Revisión trámite PQRSD en el marco de la Auditoría a la Secretaría de Desarrollo Social.

En cumplimiento del Plan General de Auditorías Internas Vigencia 2020, la Oficina de Control Interno de Gestión, procedió a realizar Auditoría a la Secretaría de Desarrollo Social. Dentro del marco de la misma, se procedió a revisar el “Procedimiento Comunicaciones Externas Ventanilla de Correspondencia y PQRSD” Código P-GSC-8200-170-001.

Producto de la revisión se generaron tres hallazgos, los cuales quedaron en firme en el informe definitivo de fecha 2 de Septiembre de 2020 y que se enuncian a continuación:

*Diferencias en los datos de las PQRSD y documentos asignados a la Secretaría de Desarrollo Social, por el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano, durante la vigencia 2019.

*Falta de notificación debida a los Ciudadanos, de la respuesta a las PQRSD elevadas, de conformidad al medio seleccionado.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

*Contestación o cargue de respuestas en el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano, por fuera de los términos establecidos en la Ley.

Cabe anotar que a la fecha se está en el proceso de suscripción del plan de mejoramiento por parte de la dependencia

V. 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.

VI. 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 2020.
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.
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 el mismo.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

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.

8. Con respecto a la recepción de PQRSD a través del correo institucional contactenos@bucaramanga.gov.co, es preciso que la Secretaría Administrativa establezca cual es el término con que cuentan los Servidores Públicos que administran el mismo, para radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano y el término para informar a los Peticionarios del número de radicación asignado. De igual manera, es importante que se defina con qué fecha se deben radicar en el Sistema las PQRSD allegadas vía correo electrónico.

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 y su radicación en el Sistema.

9. 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.

10. 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.

11. Los informes de comportamiento de las PQRSD, elaborados por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía/Secretaría Administrativa, deben incluir el acumulado trimestre a trimestre, con relación a la fecha de corte del mismo, como se realizó hasta el tercer trimestre de la vigencia 2019.

12. 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

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

en cuenta lo dispuesto en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad - vigencia 2020.

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

13. 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.

14. 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), con el objeto de determinar si los hechos que dieron origen a la misma, ya se encuentran superados.

15. La Secretaría Administrativa/Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debe analizar los informes comportamentales de la vigencia 2019, de conformidad al contenido del presente documento y a las observaciones que han sido realizadas por la Oficina de Control Interno de Gestión durante lo corrido de la vigencia 2020 y en caso de ser necesario, hacer las correcciones a que hubiere lugar, previa documentación de la acción correctiva dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, como fue solicitado por este despacho.

16. 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 2019.

17. De conformidad a las mesas de trabajo realizadas por la Oficina de Control interno de Gestión con el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía (Agosto 26 de 2020) y con la Unidad Técnica de Servicios Públicos (31 de Agosto de 2020), es preciso que se revise entre TIC y Secretaría Administrativa, si PQRSD radicadas y cerradas durante la vigencia 2019, fueron direccionadas nuevamente en la vigencia 2020, generándose respuestas extemporáneas a las Secretarías y Oficinas Asesoras a las que se asignaron este año.

18. 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.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

19. La Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debe plantear actividades 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.

20. La Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debe definir un criterio para la fecha de corte de las bases de datos utilizadas para la elaboración de los informes trimestrales de comportamiento de las PQRSD, siendo que de seleccionar días anteriores al cumplimiento de los términos de vencimiento legales de las PQRSD que ingresen en el periodo a analizar, deben plasmar con claridad cuales PQRSD 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.

En este sentido, se evidencia que el informe de comportamiento del segundo trimestre de la vigencia 2020, señala un número de PQRSD que se encontraban sin respuesta a la fecha de corte del mismo, esto es Julio 14 de 2020, sin especificar cuantas de éstas solicitudes se encontraban en términos legales para dar respuesta y cuales estaban sin respuesta ya cumplido el término, lo que genera una imprecisión con respecto al contenido de las estadísticas. Cabe anotar que para el día 14 de Julio de 2020, una cifra considerable de PQRSD que ingresaron durante el segundo trimestre del año en curso, aún no presentaban fecha de vencimiento para la generación de la respuesta por parte de las dependencias, teniendo en cuenta la ampliación de los términos establecida en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y en el Decreto Municipal 0115 de Abril 3 de 2020.

Lo anterior, teniendo en cuenta que los datos deben ser claros y precisos para los Ciudadanos y Entes de Control, quienes tienen acceso a través de la página web de la Entidad, al contenido de los informes trimestrales de comportamiento de PQRSD publicados por Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

21. La Secretaría Administrativa/Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debe proceder a la corrección de los informes trimestrales de comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, correspondientes al primer y segundo trimestre de la vigencia 2020, de conformidad a las observaciones realizadas en el presente documento.

22. La Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debe proceder a la elaboración de los Informes Generales de Análisis de Satisfacción del Cliente (General, Programas y Servicios), correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2019 y primer semestre de la vigencia 2020 y publicarlos en la plataforma correspondiente.

23. Es importante que la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, documenté 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.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes

24. La Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debe 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, a través del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, para que en el momento de elaboración de los informes se incluya la estadística correspondiente, permitiendo la generación de datos precisos con respecto a las novedades que ingresan a la Entidad.

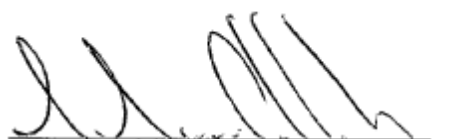
En el mismo sentido, se debe revisar la recepción de peticiones a través del link de la Oficina de Alumbrado Público de la Secretaría de Infraestructura, teniendo que todo se debe centralizar desde una Oficina.

25. 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.

26. La Secretaría Administrativa en el momento de habilitar al público el Centro de Atención Municipal Especializado, ubicado en la Fase II, Piso 1, así como las demás dependencias de la Administración Municipal, debe contar con los respectivos protocolos de bioseguridad que permitan mitigar, controlar y efectuar el adecuado manejo para la prestación del servicio, dada la Emergencia Sanitaria COVID -19.

27. 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,



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

Proyectó: Arelis Ortiz Moreno – Profesional Universitario (e) – Oficina de Control Interno de Gestión