

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145.10

Bucaramanga, septiembre 23 de 2021

Ingeniero
JUAN CARLOS CARDENAS
Alcalde de Bucaramanga
Ciudad

ASUNTO: REMISIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS — PRIMER SEMESTRE 2021.

En cumplimiento de los roles de la Oficina de Control Interno de Gestión, de manera respetuosa me dirijo ante usted, con el objeto de remitir el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021.

Agradezco su atención en el asunto.

Atentamente,


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

Anexo: veintitrés (23) Folios Físicos

Proyectó: Jorge Eduardo Sarmiento Mendoza CPS Oficina de Control Interno de Gestión. *JESM*

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

ALCALDÍA DE BUCARAMANGA
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
VIGENCIA 2021

FECHA ELABORACIÓN: SEPTIEMBRE 15 DE 2021

I. Marco Normativo elaboración del informe.

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

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

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

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

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

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

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

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO. ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso: 1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

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

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

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

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

Normatividad Periodo COVID -19

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

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

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

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

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

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

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145.10

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

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

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

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

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

En congruencia con lo anterior y en vista de la situación del país, el Ministerio de Salud y Protección Social emitió la resolución 785 de 2021, la cual resuelve en su Artículo primero. Prorrogar hasta el 31 de agosto de 2021 la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional declarada mediante la Resolución 385 de 2020 y prorrogada a su vez por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020 y 222 de 2021. Ahora bien las causas que dieron origen a la emergencia sanitaria no han desaparecido, por tal razón se expidió la resolución 1315 del 27 de agosto de 2021 en la cual se prorroga dicha emergencia en todo el territorio nacional, hasta el 30 de noviembre de 2021.

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

De conformidad a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de Gestión, procedió a revisar a través de diferentes variantes, el estado a nivel de cumplimiento legal de los aspectos relacionados con la atención de los Ciudadanos y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los mismos, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2021 y el 30 de junio de 2021.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCid341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso: 1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

Como insumo para la elaboración del presente documento, se tendrán en cuenta, los datos contenidos en los informes comportamentales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, publicados en la página web de la Entidad, link <https://www.bucaramanga.gov.co/sin-categoria/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/> correspondientes al primer y segundo trimestre de la vigencia 2021.

Cabe anotar que los informes comportamentales del primer y segundo trimestre de la vigencia 2021, elaborados por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía — Secretaría Administrativa, tienen fecha de corte marzo 31 de 2021 y junio 30 de 2021, respectivamente.

IV. Actuaciones Oficina de Control Interno de Gestión.

1. Formato 22 – Contraloría Municipal de Bucaramanga

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

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

Teniendo en cuenta los roles de la Oficina de Control Interno de Gestión y los principios que rigen la función administrativa, se emitió la Circular No. 14 del 10 de mayo de 2021, suscrita por la Doctora Lía Patricia Carrillo García, Jefe de la dependencia, dirigida a Despacho Alcalde, así como a Secretarios y Jefes de Oficinas Asesoras, recordando la importancia de tramitar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los Ciudadanos e indicando que las respuestas debían ser de fondo, claras, precisas, congruentes y debidamente notificadas a los Peticionarios.

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

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

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de Gestión, mediante oficio S-OCIDG 148 del 20 de abril de 2021, remitió informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, correspondiente a la vigencia 2021.

El informe citado fue comunicado al señor alcalde Juan Carlos Cárdenas Rey, para la

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO. ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso: 1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145.10

respectiva replica a los secretarios de despacho. La oficina de control interno oficio a cada secretario de despacho y jefes de oficina y departamentos informe sobre el estado de las PQRSD, que se encontraban sin respuesta a la fecha de cierre del informe a corte 31 de diciembre de 2020.

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

En el informe presentado por esta Oficina respecto del comportamiento de las PQRSD del semestre anterior de la vigencia 2020, se indicó que 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 es cierto que se creó el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN EN CONTINGENCIA DEL CAME Código: P-GSC-8200-170-010 Versión: 0.0 el 10 de noviembre de 2020, que tiene como objeto: Garantizar la atención en el Centro de Atención Municipal Especializado CAME a los ciudadanos y ciudadanas que soliciten de un trámite o servicio de la Alcaldía de Bucaramanga. Se advierte que solo hasta el 24 de junio de 2021 se dio vía libre al PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE SERVICIO PRESENCIAL EN EL CAME EN EMERGENCIA SANITARIA –COVID 19 Código: P-GSC-8200-170-012 Versión: 0.0 El cual tiene como objetivo establecer la metodología para solicitar un servicio de la oferta integrada en el Centro de Atención Municipal Especializado CAME, en emergencia sanitaria por Covid-19. Lo anterior teniendo en cuenta que a partir del 01 de julio de 2021 se comenzó a atender al público sin cita previa, esto hace resaltar que la creación del procedimiento debió realizarse con mayor anterioridad.

Con ocasión de las encuestas de evaluación nivel servicio se realizan los informes semestrales de análisis de satisfacción del cliente, en el que se reportó que el índice global de servicios fue de 59%, por lo tanto, al encontrarse por debajo del 75% requiere que el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía genere una acción correctiva; lo cual se confronta y se anota que a la fecha no se ha suscrito ningún Plan de mejoramiento con la Oficina de Control Interno de Gestión.

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

La Oficina de Control Interno de Gestión a fecha 01 de septiembre de 2021 procedió a revisar el link de la página web <https://www.bucaramanga.gov.co/sin-categoria/informes->

trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/ y se pudo evidenciar que ya se había publicado el segundo informe trimestral del 2021.

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

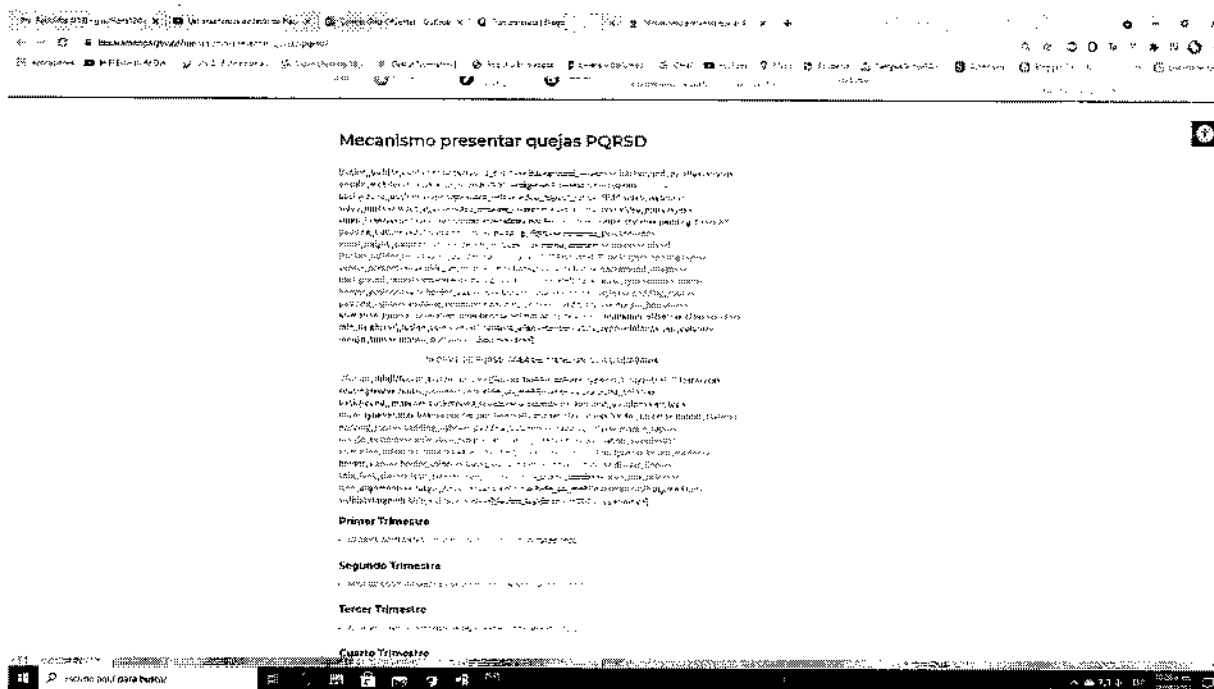
En atención a los roles propios de la oficina de control interno de gestión el día 23 de agosto de 2021 por parte de esta oficina se procedió a revisar el link <https://www.bucaramanga.gov.co/sin-categoria/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/>, y se pudo observar que con ocasión de la nueva página web del municipio de Bucaramanga, no se migró correctamente la información contenida en el anterior portal web. Presentándose error en el registro de la información y que el informe del segundo trimestre de 2021 no apareciera publicado.

The screenshot shows a web browser displaying the page "Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos". The page has a header with navigation links and a sidebar with a search bar. The main content area features a table with the following data:

Año	Trimestre	Informe
2021	Primer Trimestre	Informe de Comportamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
	Segundo Trimestre	Informe de Comportamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
	Tercer Trimestre	Informe de Comportamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
	Cuarto Trimestre	Informe de Comportamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
2020	Primer Trimestre	Informe de Comportamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
	Segundo Trimestre	Informe de Comportamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
	Tercer Trimestre	Informe de Comportamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
	Cuarto Trimestre	Informe de Comportamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Below the table, there are links for "Leer a continuación" (Read next) and "Normativa aplicable" (Applicable legislation). The page also includes a footer with contact information for the Municipality of Bucaramanga.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO. ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10



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

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

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

De conformidad a los informes publicados en la página web de la Entidad, se encontró la siguiente estadística, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021.

1. Estadística Módulo Web.

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

1.1. Vigencia

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso: 1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

Este reporte, corresponde al software del Sistema de Gestión de Correspondencia, radicadas por los módulos PQRDS, módulo Ventanilla y módulo de Otros Canales, durante el primer semestre de la vigencia 2021, así:

Cantidad de solicitudes con radicado único:

Trimestre vigencia 2020	PQRSD radicadas
Primer Trimestre vigencia 2021	61151
Segundo Trimestre vigencia 2021	45266
Total	106417

1.2 Asignación por dependencias.

Secretaría u Oficina Asesora	Cantidad
DADEP	505
Despacho del Alcalde	143
TIC	85
Oficina de Control Interno de Gestión	80
Oficina de Control Interno Disciplinario	9
Prensa y Comunicaciones	52
Oficina de Valorización	1337
Secretaría Administrativa	2885
Secretaría de Desarrollo Social	2590
Secretaría de Educación	1387
Secretaría de Hacienda	80130
Secretaría de Infraestructura	1547
Secretaría de Planeación	4951
Secretaría de Salud y Ambiente	4068
Secretaría del Interior	5044
Secretaría Jurídica	808
SISBEN	772
Unidad Técnica de Servicios Públicos	22
OFAI	2
Total	106417

De los informes publicados, se evidencia el siguiente acumulado a corte 30 de junio de 2021:

PRÓCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145, 10

La Oficina de Control Interno de Gestión, procedió a apuntalar en un mismo cuadro el comportamiento las PQRSD del primer semestre de la vigencia 2021, teniendo para esto como insumo los informes trimestrales publicados en el portal web de la entidad.

No.	DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DEL PQRSD			VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE			CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO			SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro del término para otorgar respuesta)			Total
		Módulo PQRSD	Ventanilla	Otros canales	Módulo PQRSD	Ventanilla	Otros canales	Módulo PQRSD	Ventanilla	Otros canales	Módulo PQRSD	Ventanilla	Otros canales	
1	DADEP	283	23	0	2	1	0	28	4	0	150	14	0	505
2	Despacho del Alcalde	101	34	0	0	0	0	2	0	0	5	1	0	143
3	Oficina Asesora TIC	58	9	0	1	0	0	0	0	0	15	2	0	85
4	Oficina de Control Interno Disciplinario	72	3	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	80
5	Oficina de Control Interno de Gestión	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
6	Oficina de Prensa y Comunicaciones	52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52
7	Oficina de Valorización	1146	6	0	0	0	0	0	0	0	185	0	0	1337
8	Secretaría Administrativa	1949	110	424	14	4	5	23	8	3	276	55	14	2885
9	Secretaría de Desarrollo Social	1055	349	0	65	11	0	188	72	0	559	291	0	2590
10	Secretaría de Educación	814	18	0	51	0	0	77	0	0	371	56	0	1387
11	Secretaría de Hacienda	72797	272	0	858	50	0	605	4	0	5422	122	0	80130
12	Secretaría de Infraestructura	841	61	0	114	4	0	51	5	0	434	37	0	1547
13	Secretaría de Planeación	2113	106	0	71	38	0	55	30	0	2370	168	0	4951
14	Secretaría de Salud y Ambiente	2635	98	0	62	0	0	164	9	0	1081	19	0	4068
15	Secretaría del Interior	3038	139	0	323	15	0	320	14	0	1104	91	0	5044
16	Secretaría Jurídica	370	96	0	21	1	0	161	25	0	99	35	0	808
17	SISBEN	731	0	0	0	0	0	2	0	0	39	0	0	772
18	Unidad Técnica de Servicios Públicos	13	7	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	22
19	OFAI	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL		88087	1331	424	1582	125	5	1676	171	3	12115	893	14	106417

Si bien es cierto se consigna la información consolidada de dos trimestres que siendo continuos en el tiempo, no reflejan entre trimestre y trimestre los datos concernientes a las PQRSD recibidas en el primer trimestre, que no son contestadas en dicho trimestre y que de las cuales su término para otorgar respuesta se cumple en vigencia del segundo trimestre. Por esta razón se agrega el siguiente cuadro, el cual compila

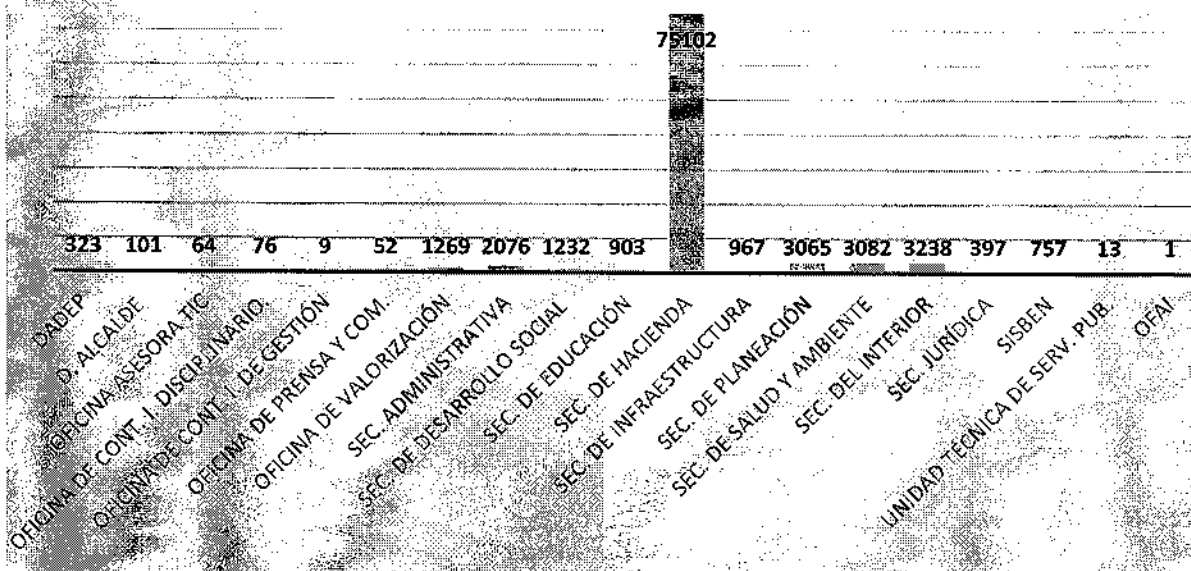
con mayor fidelidad, la conducta de las PQRSD que se les da cierre por fuera del trimestre en el cual se radican.

No	DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY			VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE			CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO			SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro del término para otorgar respuesta)			Total
		Módulo PQRSD	Ventanilla	Otros canales	Módulo PQRSD	Ventanilla	Otros canales	Módulo PQRSD	Ventanilla	Otros canales	Módulo PQRSD	Ventanilla	Otros canales	
1	DADEP	323	28	0	2	1	0	49	5	0	89	8	0	505
2	Despacho del Alcalde	101	34	0	0	0	0	2	0	0	5	1	0	143
3	Oficina Asesora TIC	64	9	0	1	0	0	2	0	0	7	2	0	85
4	Oficina de Control Interno Disciplinario	76	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	80
5	Oficina de Control Interno de Gestión	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
6	Oficina de Prensa y Comunicaciones	52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52
7	Oficina de Valorización	1269	6	0	0	0	0	1	0	0	61	0	0	1337
8	Secretaría Administrativa	2076	129	424	14	4	5	42	16	3	130	28	14	2885
9	Secretaría de Desarrollo Social	1232	441	0	65	11	0	290	235	0	280	36	0	2590
10	Secretaría de Educación	903	73	0	52	0	0	145	1	0	213	0	0	1387
11	Secretaría de Hacienda	75102	297	0	1378	73	0	1561	14	0	1641	64	0	80130
12	Secretaría de Infraestructura	967	64	0	142	8	0	100	8	0	231	27	0	1547
13	Secretaría de Planeación	3065	131	0	189	55	0	580	63	0	775	93	0	4951
14	Secretaría de Salud y Ambiente	3082	100	0	63	0	0	334	10	0	463	16	0	4068
15	Secretaría del Interior	3238	160	0	409	20	0	569	33	0	569	46	0	5044
16	Secretaría Jurídica	397	103	0	21	1	0	187	43	0	46	10	0	808
17	SISBEN	757	0	0	0	0	0	2	0	0	13	0	0	772
18	Unidad Técnica de Servicios Públicos	13	7	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	22
19	OFAI	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL		92727	1585	424	2336	174	5	3864	428	3	4524	333	14	106417

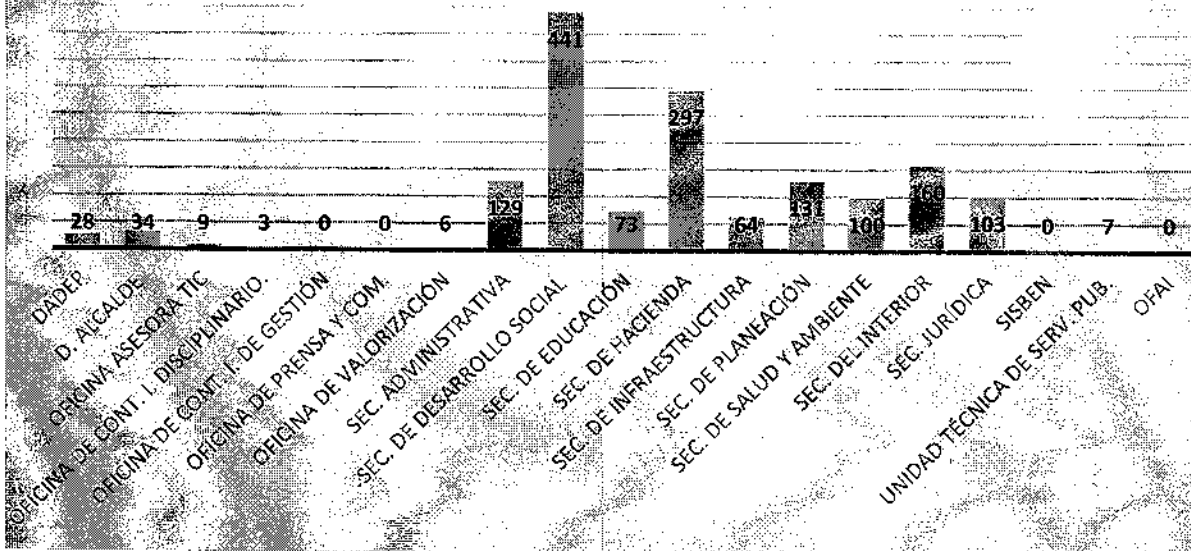
Con el ánimo de representar de forma más clara la información de los cuadros anteriores, se procede a graficarlo así:

PQRDS CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY

CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY Módulo PQRS

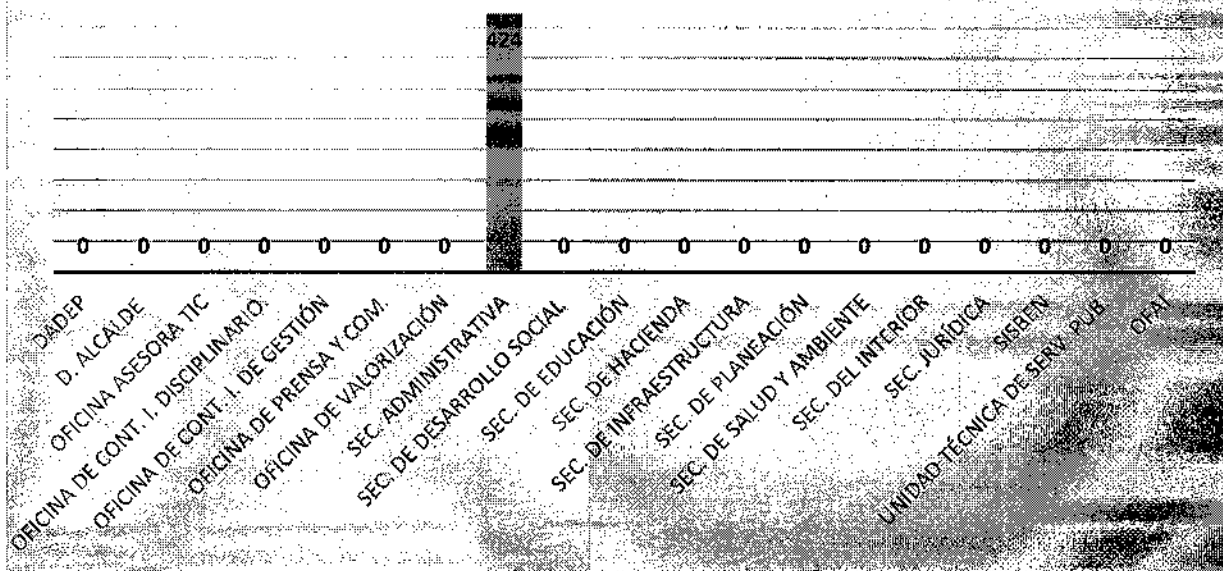


CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY Ventanilla



CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY

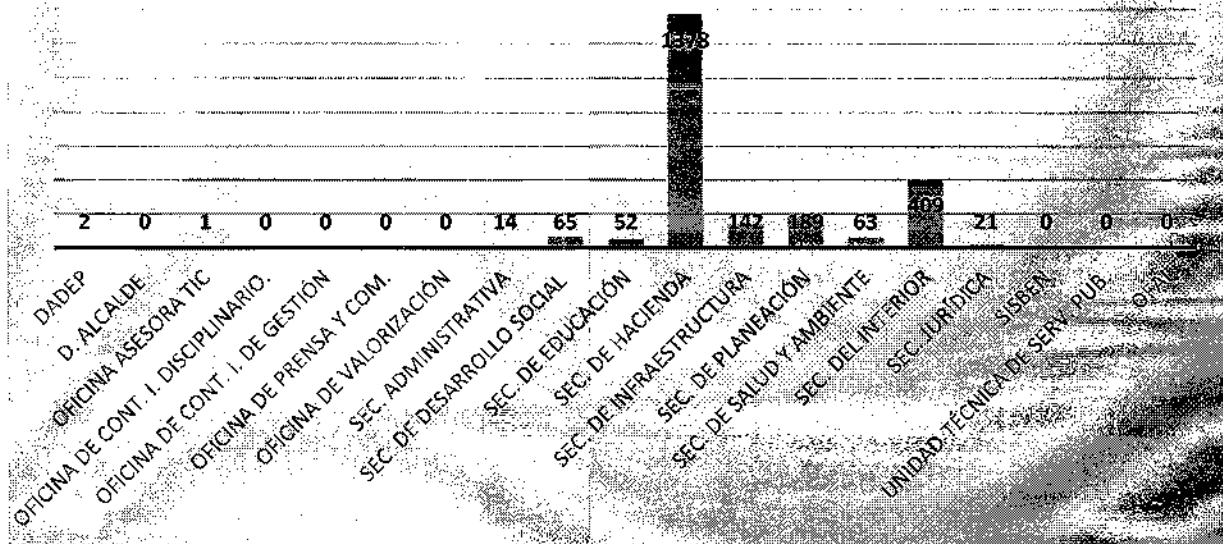
Otros canales



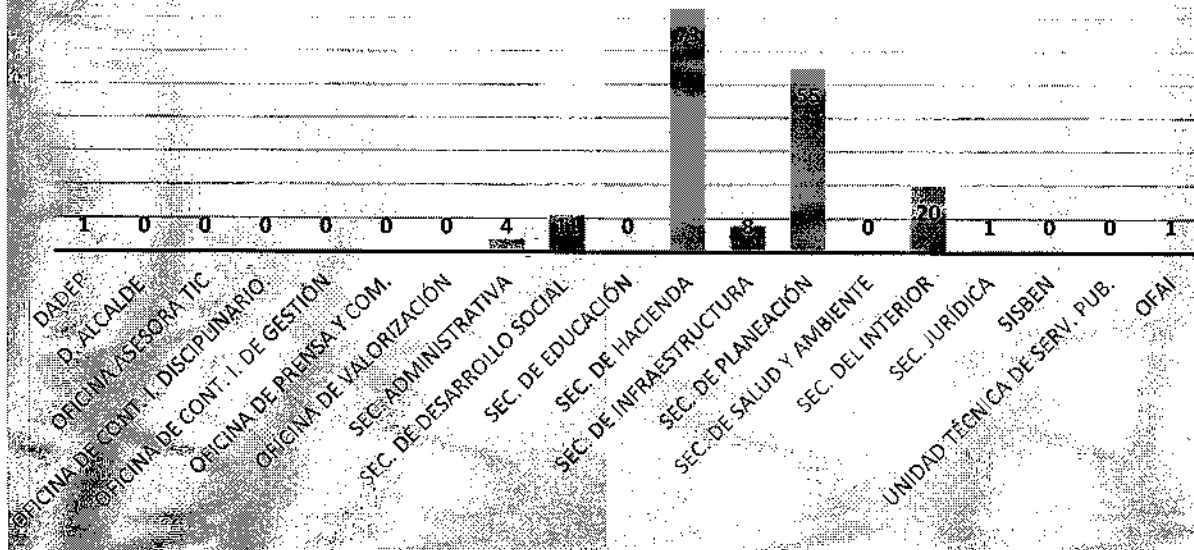
PQRDS VENCIDAS SIN RESPUESTA

VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE

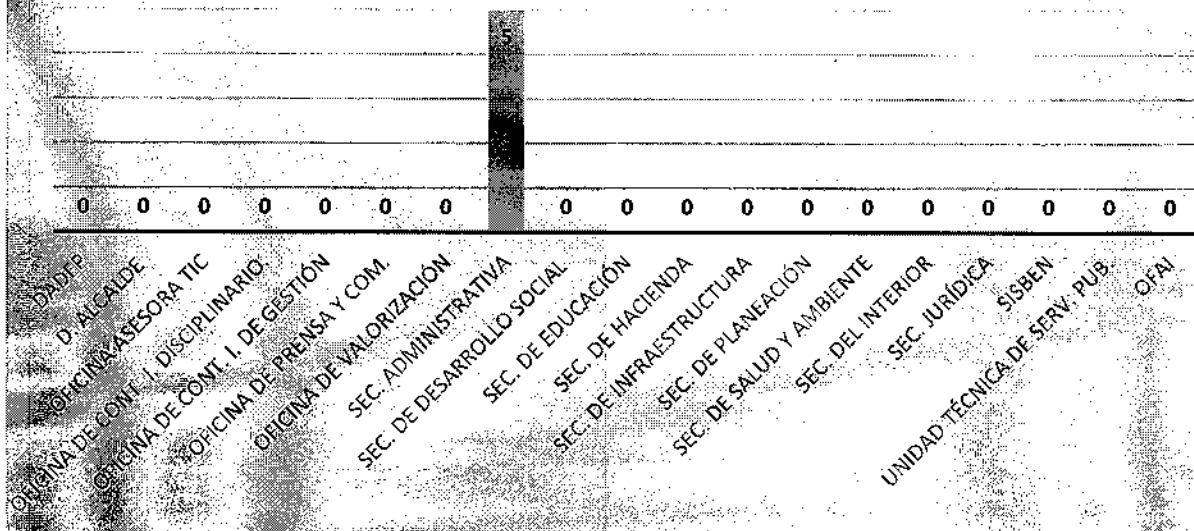
Módulo PQRSD



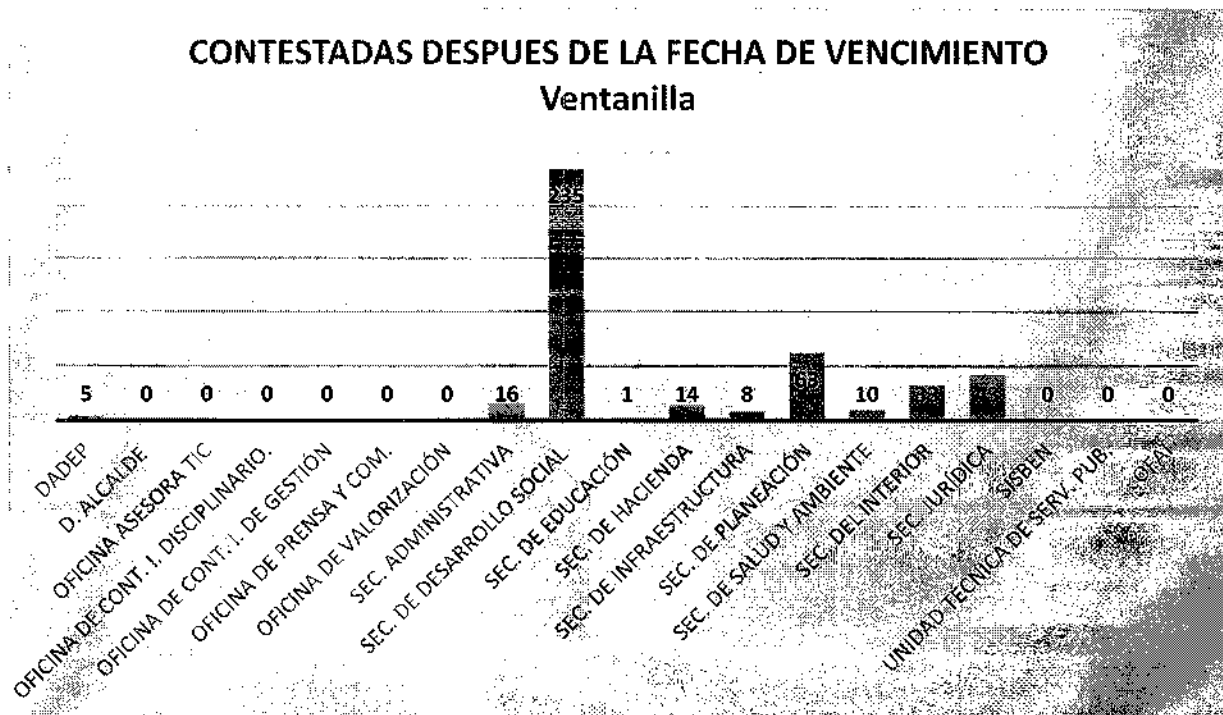
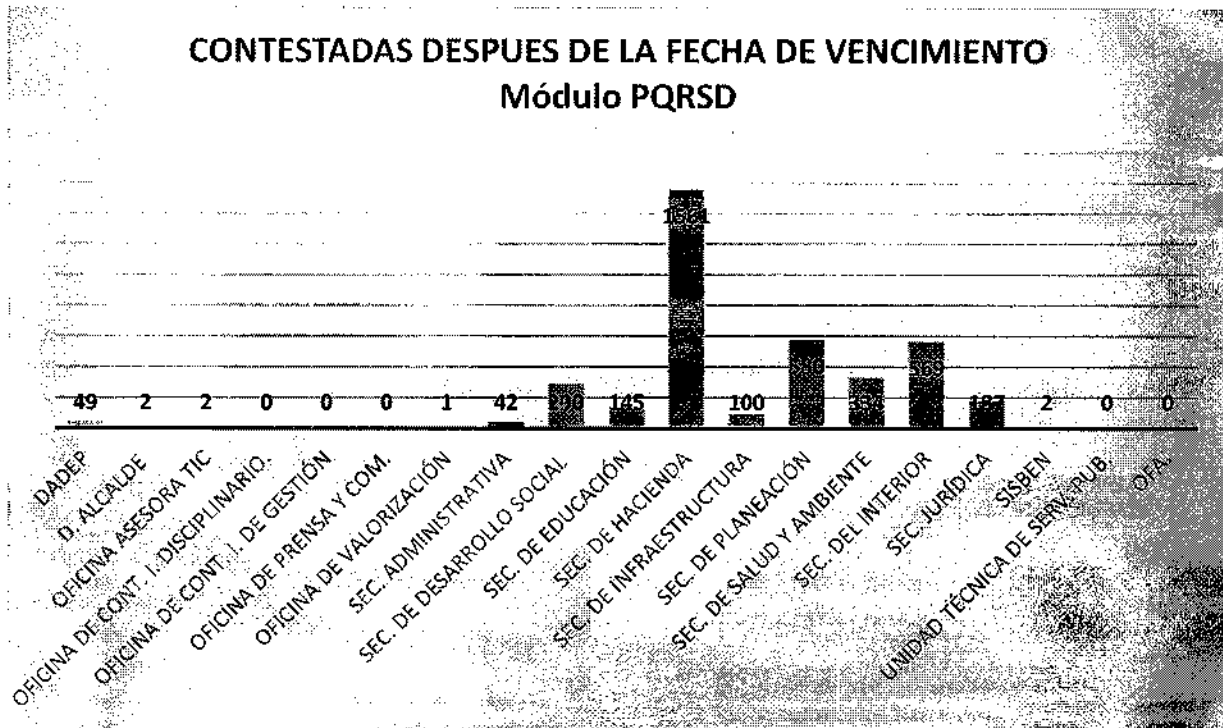
VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE Ventanilla



VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE Otros canales

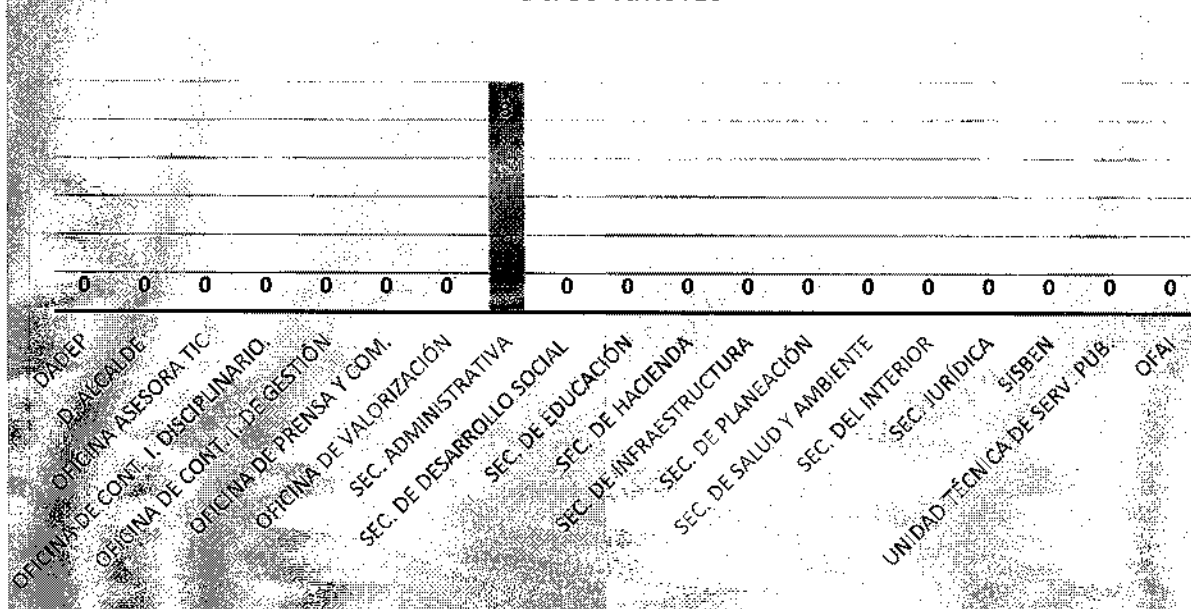


PQRDS CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO



CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO

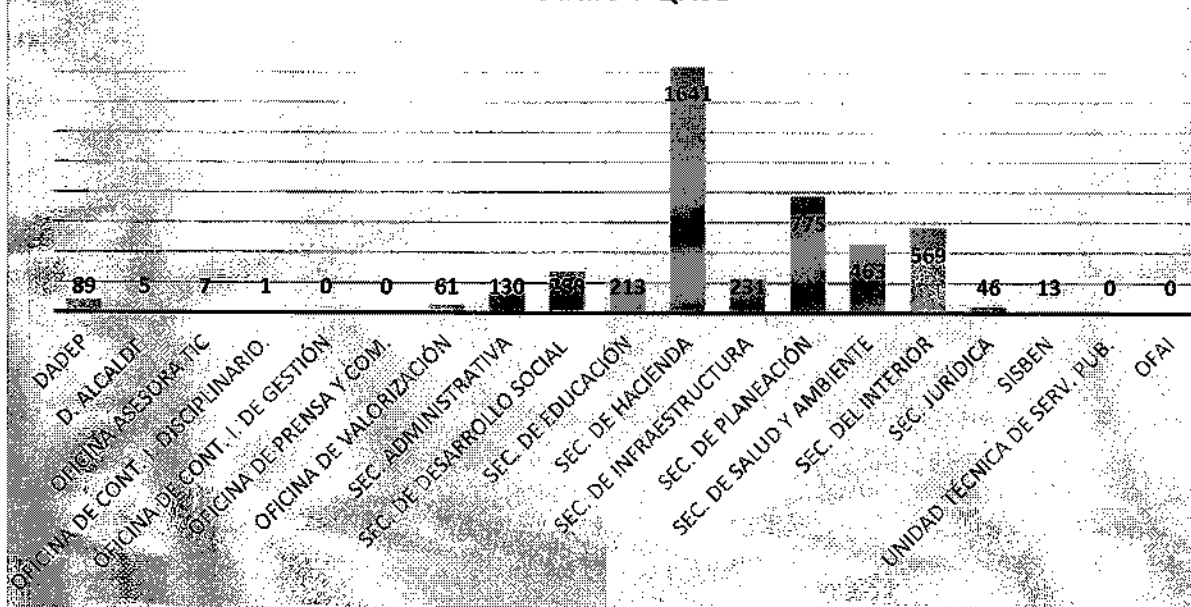
Otros canales



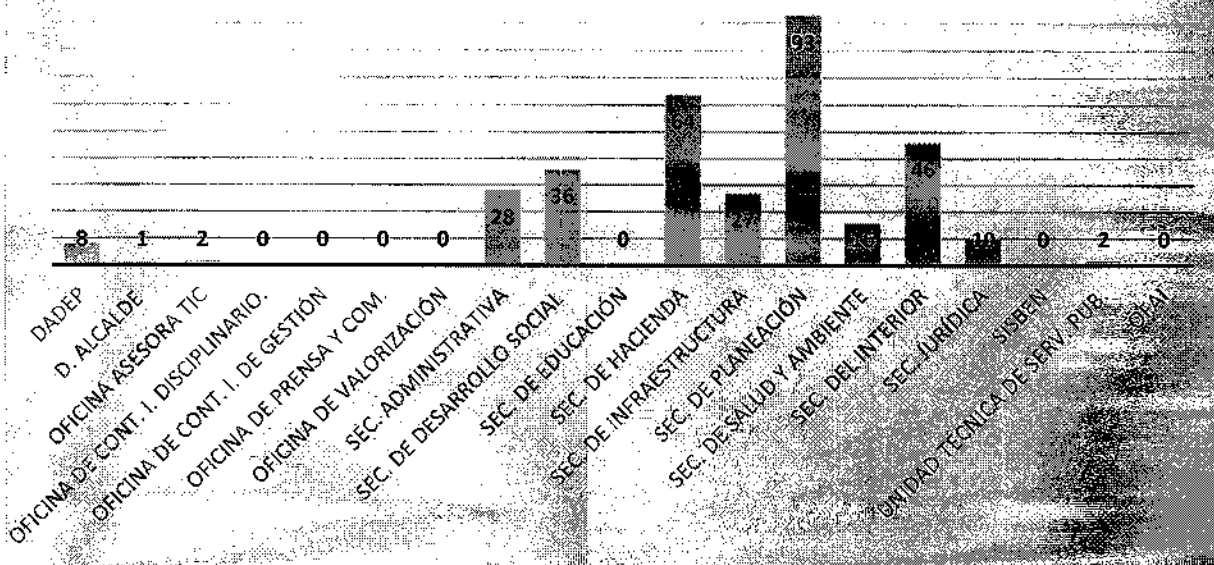
PQRDS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro del término para otorgar respuesta)

SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (dentro del término para otorgar respuesta)

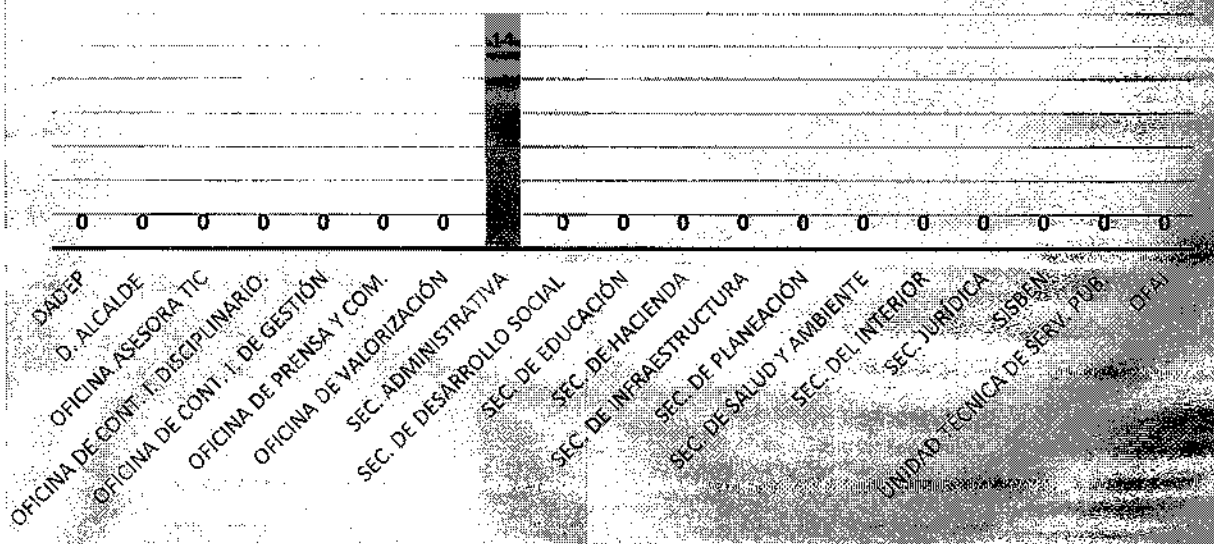
Módulo PQRSD



**SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (dentro
del término para otorgar respuesta)
Ventanilla**



**SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (dentro
del término para otorgar respuesta)
Otros canales**



PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO. ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso: 1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145.10

En el informe del segundo semestre del año 2020 se manifestó por parte del enlace de la secretaría administrativa para el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, que entre las PQRSD registradas con radicado único y las PQRSD asignadas hay una diferencia de 2499 PQRSD, que corresponden a las que se asignaron de manera múltiple dependiendo de la competencia de la solicitud y trámite a realizar.

La situación descrita anteriormente se continuó presentando en los informes trimestrales publicados en esta vigencia. En el punto 4.1.1 de los mencionados, se establece que para el primer trimestre de 2021 se recibieron la cantidad de 44.798 radicados y para el segundo trimestre la cantidad de 60.488 radicados (recibidas en los diferentes canales habilitados), lo que termina sumando en el semestre la cantidad 105.286 radicados; posteriormente en el informe se aclara que dichas cifras corresponden a la cantidad de solicitudes con radicado único, la cual difiere de la cantidad presentada en los gráficos, pues esta se eleva hasta la cifra de 106.417 solicitudes, observando una diferencia considerable de 1.131 peticiones.

Radicados	Asignaciones	Diferencia
105.286	106.417	1.131

Es aquí donde se advierte una contravención por parte del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía frente a lo ordenado en el artículo 16 del decreto 0396 del 2020, el cual reza lo siguiente:

PARÁGRAFO TERCERO. Cuando el funcionario o contratista del Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía evidencie que la respuesta a la petición requiere información de una o varias secretarías, oficinas, o departamentos administrativos, se procederá a asignar la petición a la secretaría, oficina, o departamento administrativo de mayor incidencia en la respuesta. Si se observa que las respuestas son equitativas entre varias dependencias, podrá asignarlo a cualquiera de las mismas y enviará copia de la petición a las otras dependencias involucradas, para darles a conocer que deberán articular la respuesta con la dependencia responsable.

PARÁGRAFO CUARTO. La asignación y remisión del trámite por parte del Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, sólo se podrá realizar a UNA sola, dependencia, secretaría, oficina o departamento administrativo. Lo anterior, con el objetivo que desde el Municipio de Bucaramanga se otorgue UNA SOLA RESPUESTA al peticionario.

Y en el artículo 17 en su párrafo tercero que dice así:

PARÁGRAFO TERCERO: Si la Secretaría, Oficina, Departamento Administrativo o dependencia responsable del trámite, evidencia que requiere insumos de otra para dar respuesta, procederá a solicitar los mismos en un término de cuarenta y ocho (48) horas, siempre y cuando no se exceda del término legal máximo de respuesta, caso contrario, se requerirán los insumos de manera inmediata. Advirtiéndose que para esto, debe darse

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso 1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

cumplimiento a lo establecido en el párrafo 4 del artículo 16 del presente Decreto, esto es, que se consolidará una ÚNICA respuesta por petición.

De la información proporcionada por el decreto podemos colegir que no se deberían realizar distinciones como "radicado único" y "asignaciones" por parte del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía; ya que lo ordenado en el mencionado decreto resulta bastante claro al definir que cuando se presenten solicitudes en las cuales se solicite la intervención para su contestación y cierre, de un número plural de Secretarías, Oficinas o Departamentos se debe realizar una singular asignación, para que exista un único responsable de solicitar insumos de respuesta a los demás involucrados y elaborar una sola respuesta para el peticionario.

La práctica incorrecta de lo preceptuado en el decreto 0396 de 2020, no solo afecta la congruencia de los informes trimestrales del comportamiento de las PQRSD, ya que dichos informes enteran a la ciudadanía del actuar de la administración municipal frente a los requerimientos de los administrados; y en algunos casos particulares ha conllevado a que se presenten contestaciones incompletas que no dan respuesta a la totalidad de lo solicitado por parte de la ciudadanía.

VI. Compromisos

La Oficina de Control Interno de Gestión, dentro de la labor de seguimiento a la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los Ciudadanos, a la idoneidad de los canales dispuestos para su radicación, a 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. Realizó el día 14 de septiembre de 2021 una reunión con los enlaces PQRSD con la finalidad de conocer los avances de cara a los compromisos adquiridos. Uno de los compromisos más importantes recaía en la Secretaría de Hacienda, ya que la misma debía enviar a la Secretaría Administrativa un informe de la normatividad respecto de los términos especiales de contestación de las peticiones con términos de contestación excepcionales, lo anterior con la finalidad de que se concierte con la Oficina Asesora TIC la implementación de la herramienta tecnológica que permita aplicar y asignar los controles de vencimiento idóneos para esta clase de peticiones. Se debía cumplir con esta actividad en el mes de junio de 2021 y la misma se realizó el 09 de julio de 2021, por lo cual no se evidencian avances.

Respecto de los demás participantes de la mesa de trabajo, las actividades comprometidas a realizar consistían en capacitaciones y acciones tendientes a continuar con el control y revisión de las PQRSD, para que las mismas sean resueltas oportunamente. En una revisión realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión se pudo constatar que en algunas Secretarías persisten PQRSD radicadas en la vigencia 2020 y aún no se les ha dado contestación (caso consultado 202011320807) o se le da cierre a la PQRSD y no se carga en el módulo la respuesta otorgada (caso consultado 20214422987). Si subsisten PQRSD radicadas en la vigencia anterior y PQRSD cerradas pero sin el cargue de los documentos se infiere entonces que los controles propuestos (envío de alertas por correo electrónico y capacitaciones) no están siendo efectivos y eficaces para dar solución a este asunto.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO. ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

Por último, se les insistió a los participantes de la reunión, continuar realizando las actividades necesarias para ponerse al día con las PQRSD vencidas.

VII. Recomendaciones

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

1. Se insta al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía para que de ahora en adelante realice las asignaciones conforme a lo establecido en el decreto 0396 de 2020.
2. Crear un plan de contingencia liderado por la Secretaría Administrativa que involucre a las Secretarías, Oficinas y/o Departamentos que a la fecha presenten PQRSD radicadas en la vigencia 2020 sin cerrar o cerradas sin la respuesta cargada en el sistema. De la mano de dicho plan se recomienda la asignación de funciones a un servidor público de la Secretaría de Hacienda que se encargue de filtrar las PQRSD con término de respuesta común de las PQRSD con término de respuesta especial. Lo anterior con la finalidad de que a 29 de octubre de 2021 como plazo máximo, no continúen PQRSD de la vigencia 2020 sin respuesta.
3. Se apremia a la Oficina Asesora TIC, a la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía y a la Secretaría de Hacienda para que adelanten las acciones correspondientes para la implementación de la herramienta tecnológica en el módulo de recepción de PQRSD que permita asignar términos de contestación especiales para las PQRSD que así lo requieran (como es el caso de las allegadas a la Secretaría de Hacienda)
4. Actualizar inmediatamente la línea de contacto telefónico que se visualiza en la página web de la Entidad, conforme a los lineamientos de las resoluciones 5826 de 2019 y 5967 de 2020.
5. Proponer unas formas más efectivas para realizar el seguimiento y control a la contestación de las PQRSD (en virtud de que se ha demostrado que las alertas al correo electrónico no constituyen un procedimiento eficaz para que tramiten las PQRSD dentro de los términos establecidos).
6. Contestar a plenitud las comunicaciones de correspondencia interna que a la fecha no presentan respuesta.
7. 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.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso 1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

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.

8. 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.

9. Es importante que las Secretarías y Oficinas Asesoras, carguen en el software los consecutivos generados a través del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano, sean internos o externos, en aras de que el mismo esté actualizado.

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

10. 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.

11. Radicación en el módulo web de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, enviadas por los Ciudadanos a los correos institucionales de los secretarios y subsecretarios de despacho, así como de los jefes de las Oficinas Asesoras, en aras de tener la trazabilidad correspondiente y centralizar en una sola oficina la recepción.

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

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

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

13. 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

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO. ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso: 1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145.10

notificadas a los Ciudadanos, de conformidad al medio de contestación seleccionado, a fin de evitar el inicio de procesos disciplinarios por incumplimiento de la normatividad, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad - vigencia 2021.

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

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

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

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

15. 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.
16. La Secretaría Administrativa/Calidad, debe adelantar el seguimiento correspondiente, para verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en la Acción Correctiva N.01 del 06 de septiembre de 2019 (Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía), la cual fue trasladada a la Acción Correctiva 01 de 2020, con el objeto de determinar si los hechos que dieron origen a la misma, ya se encuentran superados.
17. 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-OdCId341-2021
Subproceso. AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso 1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

18. La Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debe proponer acciones que permitan la clasificación adecuada de las novedades ingresadas por los Ciudadanos a través de los diferentes canales, con el objeto de que la estadística que se reporte en los informes trimestrales de comportamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, sea precisa en la tipología.
19. Es importante que la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, documente el procedimiento de tratamiento, presentación y recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera verbal y a través del canal telefónico, de conformidad a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016 y que realice un autocontrol con respecto al cumplimiento de la norma.
20. Revisar el trámite de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que actualmente se está adelantando por la Secretaría de Educación vía web, de conformidad a la Circular N.051 de Marzo 16 de 2020, suscrita por la Doctora Ana Leonor Rueda Vivas, titular de la dependencia citada, con el objeto de que se analice la forma de llevar la trazabilidad con respecto a las PQRSD que se reciben por el SAC 2.0, y no perder el control de la información a través del Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano.

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

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

21. 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.

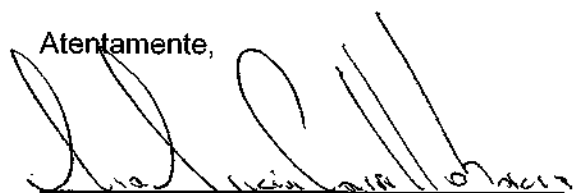
22. La Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, debe revisar la congruencia del reporte plasmado en el Formato 22 "Relación Peticiones Quejas y Reclamos", cargado en la Plataforma SIA Misional/Contraloría Municipal de

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo S-OdCId341-2021
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL, ASESORIA ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES Código Subproceso:1300	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión y Resultados Código Serie/Subserie (TRD) 1300-145 / 1300-145,10

Bucaramanga", con relación a las PQRSD que efectivamente ingresaron a la Entidad durante la vigencia 2021.

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

Atentamente,



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

Elaboró: Jorge Eduardo Samiento Mendoza - CPS.

Jorge Eduardo Samiento Mendoza

Nota: El insumo para la elaboración del presente informe se encuentra ubicada en el inventario documental Serie: 1300-11 ACOMPAÑAMIENTO, ASESORIA Y SEGUIMIENTO, Tema: Seguimiento al Informe comportamental PQRDS del primer semestre de la vigencia 2021, del archivo de gestión de la OCIDG

