



PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137 - 2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes	

GOBERNAR
ES HACER

Bucaramanga, Febrero 28 de 2020

Ingeniero
JUAN CARLOS CÁRDENAS REY
Alcalde de Bucaramanga
Ciudad

Asunto: Remisión Informe de seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – vigencia 2019.

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 la vigencia 2019.

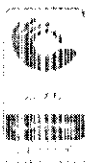
Agradezco su atención en el asunto.

Atentamente,


LIA PATRICIA CARRILLO GARCÍA
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Anexo: Diez (10) Folios Físicos

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




MARZO 4/2020 - 800an.

Calle 35 N° 10 – 43 Centro Administrativo, Edificio Fase I
Carrera 11 N° 34 – 52, Edificio Fase II
Conmutador: (57-7) 6337000 Fax 6521777
Página Web: www.bucaramanga.gov.co
Código Postal: 680006
Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPañAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
VIGENCIA 2019**

FECHA ELABORACIÓN: FEBRERO 28 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 para las Entidades, 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 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INDRMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/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.

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

Para el presente informe, la Oficina de Control Interno de Gestión, revisó a través de diferentes variantes, el estado a nivel de cumplimiento legal, de los aspectos relacionados con la atención de los Ciudadanos y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los mismos, durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2019 y el 31 de Diciembre de 2019.

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/el-atril/mecanismo-presentar-quejas-pgrsd/>, correspondientes al primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de la vigencia 2019.

Cabe anotar que los informes comportamentales del primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de la vigencia 2019, elaborados por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía – Secretaría Administrativa, tienen fecha de corte Abril 25 de 2019, Julio 27 de 2019, Noviembre 11 de 2019 y 31 de Enero de 2020 respectivamente.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

IV. Actuaciones Oficina de Control Interno de Gestión.

En cumplimiento de sus roles, la Oficina de Control Interno de Gestión, durante la vigencia 2019, realizó las siguientes actuaciones:

- El día 3 de Marzo de 2019, se radico en el despacho del Señor Alcalde, mediante oficio consecutivo CIG 118 de Febrero 28 de 2019, el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, correspondiente a la vigencia 2018.
 - Mediante circular N.11 de Marzo 7 de 2019, suscrita por la Doctora Lía Patricia Carrillo García, Jefe Oficina de Control Interno de Gestión, dirigida a los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficinas Asesoras, se les recordó la importancia de dar respuesta oportuna, de fondo, congruente, clara y precisa, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, radicadas por los Ciudadanos, a través de los diferentes canales.
 - El día 2 de Abril de 2019, una Profesional de la Oficina de Control Interno de Gestión, adelantó visita de seguimiento al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, para verificar lo atinente a la radicación y trámite durante el primer trimestre de la vigencia 2019, de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, radicadas a través de los diferentes canales. En la misma, se evidenciaron diferencias con respecto a los datos generados por el sistema de correspondencia, con relación al reporte de TIC. En tal sentido, este despacho recomendó a la Dra. Tatiana Rodríguez Urbina, efectuar reunión con TIC, para verificar el tema, a fin de que se adoptaran las medidas correspondientes, para que las estadísticas fueran congruentes.
- De otra parte, en la visita realizada, se evidenció que la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, adelantaba seguimiento sobre el trámite de las PQRSD radicadas en el módulo web, enviando comunicaciones a los Jefes de despacho, donde se relacionaban las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, asignadas por el mismo y que se encontraban próximas a vencer o con estado vencidas.
- Teniendo en cuenta la socialización de los resultados del FURAG, la cual se había llevado a cabo el día 27 de Mayo de 2019, la Oficina de Control Interno de Gestión, mediante oficio S-OCIDG 0359 de Mayo 29 de 2019, solicitó al Doctor Jorge Enrique Rueda Forero, Secretario Administrativo, así como a la Doctora Jazmín Rodríguez Céspedes / Oficina de Prensa y Comunicaciones y al Ingeniero Sergio Oswaldo Cajías Lizcano, Asesor TIC, información con respecto a las actividades que la Alcaldía de Bucaramanga, había desarrollado durante lo corrido de la vigencia 2019, para la atención con enfoque diferencial de los Ciudadanos, en cuanto a acciones incluyentes y ajustes razonables.

Los Servidores Públicos citados, dieron respuesta al requerimiento enviado por la Oficina de Control Interno de Gestión, informando las actuaciones realizadas por cada uno de sus despachos.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

No obstante las respuestas dadas, la Doctora Lía Patricia Carrillo García, Jefe Oficina de Control Interno de Gestión, mediante oficio S-OCIDG 0403 de Junio 25 de 2019, le manifestó al Doctor Jorge Enrique Rueda Forero, Secretario Administrativo de la época, la importancia de que el informe diagnóstico y el plan de acción, con relación a las condiciones de accesibilidad, se aplicara a nivel general, incluyendo cada una de las dependencias de la Administración, tanto las internas, como las que prestan sus servicios fuera de las instalaciones principales y no solo con respecto al Centro de Atención Municipal Especializado.

De igual manera, mediante oficio S-OCIDG 0404 de Junio 25 de 2019, dirigido al Ingeniero Sergio Oswaldo Cajías Lizcano, Asesor TIC de la época, se le recordó la importancia de que la Entidad, continuara trabajando en la realización de acciones incluyentes y ajustes razonables, para prestar un servicio con enfoque diferencial, a los Ciudadanos que realizaran trámites ante la Alcaldía. En este sentido, se recomendó el trabajo mancomunado con el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, para identificar de manera clara y precisa, las necesidades de los diferentes grupos poblacionales.

e) El día 31 de Mayo de 2019, se efectuó visita al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en la cual se realizó seguimiento al contenido del acta de Abril 2 de 2019. De igual manera, se revisó en la misma, el reporte generado por el módulo web, evidenciándose falencias, con respecto a éste.

En la visita, se informó por parte de la Doctora Tatiana Rodríguez Urbina, Contratista del Proceso, las actuaciones realizadas, para atender las recomendaciones contenidas en el informe de seguimiento de PQRSD vigencia 2018, presentado por la Oficina de Control Interno de Gestión, ante el Ingeniero Rodolfo Hernández Suárez, para la época Alcalde de Bucaramanga.

f) Producto de la visita antes referida, la Oficina de Control Interno de Gestión, oficio a las Secretarías de Planeación, Infraestructura y Hacienda Municipal, mediante S-OCIDG 0367, 0368 y 0369 de Junio 4 de 2019 respectivamente, relacionándoles el número de radicado de las PQRSD, que se encontraban sin respuesta en la plataforma, pese a registrar fecha de vencimiento en la misma. De igual manera, se les reiteró la importancia de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016.

De otra parte, se ofició al Ingeniero Sergio Oswaldo Cajías Lizcano, Asesor TIC de la época, mediante S-OCIDG 0370 de Junio 4 de 2019, recomendado la realización de una reunión con el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, para tratar lo referente a las falencias que presentaba el módulo web, entre ellas, la generación de reportes.

Con relación a la recomendación consignada en el párrafo anterior, el Ingeniero Sergio Oswaldo Cajías Lizcano, mediante oficio S-OAT 757 de Junio 19 de 2019, remitió acta de reunión de Junio 5 de 2019, realizada con el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, cuyo objetivo fue: "Informar a la Oficina Asesora de las TIC inconsistencias en la información que arroja el sistema y reiterar los requerimientos presentados con anterioridad".

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

g) El 19 de Junio de 2019, se efectuó nuevamente visita al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en la cual se realizó seguimiento al cierre en el módulo web, de 13 PQRSD, relacionadas en el acta de fecha 31 de Mayo de 2019.

h) El día 2 de Septiembre de 2019, se radico en el despacho del Señor Alcalde, mediante oficio consecutivo S-OCIDG 533 de la misma fecha, el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019.

i) El día 1 de Octubre de 2019, una Profesional de la Oficina de Control Interno de Gestión, adelantó visita de seguimiento al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, donde se verifico la gestión adelantada por el proceso citado, con relación al cumplimiento de los términos legales, en la respuesta de las PQRSD – módulo web, a través de comunicaciones suscritas por el Doctor Jorge Enrique Rueda Forero, Secretario Administrativo de la época, dirigidas a los siguientes Servidores Públicos:

-Oficio GSC 236 de Septiembre 2 de 2019 – Julián Constantino Carvajal Miranda, para la época Director del DADEP.

-Oficio GSC 237 de Septiembre 2 de 2019 – Luz Helena Torres Molina, para la época Secretaria de Desarrollo Social.

-Oficio GSC 238 de Septiembre 2 de 2019 - Mireya Forero Bolaños, Secretaria de Hacienda, de la época.

-Oficio GSC 239 de Septiembre 2 de 2019 - Fany Arias Arias, Secretaria de Infraestructura.

-Oficio GSC 240 de Septiembre 2 de 2019 - Alba Asucena Navarro Fernández, para la época Secretaria del Interior.

-Oficio GSC 241 de Septiembre 2 de 2019 - Juan Manuel Gómez Padilla, Secretario de Planeación de la época.

-Oficio GSC 242 de Septiembre 2 de 2019 - Adriana García – Herreros Mantilla, para la época Secretaria de Salud y Ambiente.

En la visita citada, se reiteró por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, la importancia de continuar con la realización de acciones incluyentes y ajustes razonables, para la prestación de un servicio con enfoque diferencial a los Ciudadanos.

De igual manera, se recomendó adelantar reunión entre el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, Calidad y Oficina de Control Interno Disciplinario, para definir el procedimiento con respecto a la recepción de documentos escritos, dirigidos a la OCID.

De otra parte, en la visita adelantada se evidenciaron las siguientes actividades, por parte del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2019, tendientes a fortalecer el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano, así:

-Circular GSC 26 de Julio 15 de 2019, suscrita por el Doctor Jorge Enrique Rueda Forero, para la época Secretario Administrativo. Asunto: Cierre efectivo PQRSD.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/informes

-Acta de reunión de Agosto 5 de 2019, entre la Ingeniera Elsa Milena Manrique (TIC) y la Doctora Tatiana Rodríguez Urbina (CAME), cuyo objetivo fue: "Seguimiento a las capacitaciones que ha realizado la Oficina Asesora de las TIC sobre la implementación y uso de software de GSC"

-Circular GSC 30 de Agosto 20 de 2019, suscrita por el Doctor Jorge Enrique Rueda Forero, para la época Secretario Administrativo. Asunto: Solicitud devolución planillas firmadas al momento de la entrega física de comunicaciones externas.

-Circular GSC 034 de Septiembre 11 de 2019, suscrita por el Doctor Jorge Enrique Rueda Forero, para la época Secretario Administrativo. Asunto: Respuesta a PQRSD.

En la visita efectuada por la Profesional de la Oficina de Control Interno de Gestión, se aportó documento de registro de acción correctiva, de fecha Septiembre 6 de 2019, en la cual se refiere en uno de sus apartes: "Durante la retroalimentación del Informe de Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – I Semestre de 2019, presentando por la Oficina de Control Interno de Gestión, el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía evidencio inconsistencias en la información contenida en el informe del comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – I y II Trimestre de 2019, en cuanto a las "novedades contestadas en términos" y las "novedades contestadas extemporáneamente".

....

j. Mediante Circular N.43 de Octubre 4 de 2019, suscrita por la Doctora Lía Patricia Carrillo García, Jefe Oficina de Control Interno de Gestión, se recordó a los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficinas Asesoras, la importancia de la política de servicio al Ciudadano, dentro de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, recomendando la revisión del tema desde cada una de las oficinas, a fin de que se identificaran de manera clara y precisa, las necesidades de los diferentes grupos poblacionales, así como las acciones incluyentes y los ajustes razonables requeridos, para prestar un servicio con enfoque diferencial.

De igual manera, se les reitero la importancia de adelantar las acciones correspondientes, con el objeto de dar 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.

k. El día 14 de Noviembre de 2019, se realizó nueva visita por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, donde se tomó una muestra aleatoria, de la calidad de las respuestas dadas por las dependencias, con relación a las PQRSD asignadas por el módulo web, dejándose la recomendación de proyectar circular dirigida a todas las Secretarías y Oficinas Asesoras de la Entidad, en cuanto a la importancia de dar respuesta oportuna, de fondo, clara, precisa, completa y concisa, a las solicitudes elevadas por los Ciudadanos, teniendo en cuenta el medio de notificación seleccionado por estos.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

I. Mediante Circular N.47 de Noviembre 25 de 2019, la Oficina de Control Interno de Gestión, informo a los Secretarios de despacho y Jefes de Oficinas Asesoras, que en visitas realizadas al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, se había evidenciado en el módulo web, el cargue de respuestas por parte de algunas dependencias, de manera extemporánea y/o con contestaciones que no resolvían de fondo las peticiones elevadas por los Ciudadanos.

En tal sentido, la Oficina de Control Interno de Gestión, recomendó a los Secretarios de despacho y Jefes de Oficinas asesoras, adelantar acciones dentro de 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.

El mismo día, esto es el 25 de Noviembre de 2019, el Doctor Jorge Enrique Rueda Forero, Secretario Administrativo de la época, expidió la circular GSC 43 de 2019, dirigida a los Secretarios de despacho, Jefes de Oficinas y Administradores PQRSD dependencias, a través de la cual reiteraba directrices, con respecto a respuestas de fondo, medios de respuesta, cargue en el sistema y centralización de solicitudes.

V. Revisión Canales de Radicación.

La Alcaldía de Bucaramanga, durante la vigencia 2019, recibió las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los siguientes canales:

- Escrito Físico: Durante la vigencia 2019, se radicaron los documentos físicos, en los cubículos dispuestos para tal fin, en el Centro Administrativo Municipal Especializado – Área de correspondencia, donde fueron registrados, en el sistema de gestión de solicitudes del ciudadano.

Cabe anotar, que los documentos escritos dirigidos a la Secretaría de Educación Municipal, fueron radicados directamente ante Servidores Públicos de esa dependencia, ubicados en el primer piso, Fase I, Centro Administrativo Municipal Especializado; de conformidad a instrucciones dadas por ese despacho, teniendo en cuenta que los mismos, se ingresan al sistema dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional, para tal fin.

De otra parte, es preciso indicar que en visita realizada al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, el día 2 de Abril de 2019, la Oficina de Control Interno de Gestión, observó acta de reunión de Febrero 11 de 2019, donde se evidenciaba que la Ingeniera Carolina Toledo, informaba a la Doctora Tatiana Rodríguez Urbina, que la directriz emitida por la Secretaría Administrativa, era que a partir de esa fecha, los documentos dirigidos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, tendrían que radicarse directamente en la dependencia citada, dada la reserva legal de los procesos tramitados en ese despacho.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTRDL, ASESORIA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

Con respecto al Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano, el Ingeniero Sergio Oswaldo Cajías Lizcano, Asesor Despacho TIC, expidió la circular N.021 de Marzo 21 de 2019, dirigida a los Servidores Públicos y Contratistas de Prestación de Servicios de la Administración Central Municipal, por medio de la cual informaba, de mejoras implementadas en el mismo.

Así mismo, la Resolución 0119 de Abril 4 de 2019, suscrita por el Ingeniero Rodolfo Hernández Suárez, Alcalde Municipal, resolvía en su artículo primero, "Impleméntese en la Administración Central del Municipio de Bucaramanga el software denominado "GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO (GSC) como herramienta tecnológica para facilitar y agilizar los procesos administrativos respecto del flujo documental y PQRSD que ingresan a la entidad, y dar respuesta dentro de los términos legales vigentes". De igual manera, el Artículo quinto, establece que la resolución rige a partir del día 2 de Mayo de 2019.

En este sentido, el Ingeniero Sergio Oswaldo Cajías Lizcano, Asesor TIC, mediante Circular 025 de Abril 12 de 2019, dirigida a los Secretarios, Asesores de Despacho y Jefes de Oficina, comunicó que a partir del 2 de Mayo de 2019, comenzaba a regir la Resolución 0119 de 2019; anotando que este sistema de gestión de solicitudes, estaba compuesto de los módulos PQRSD, Ventanilla única, comunicaciones internas y externas y gestión documental.

-Link PQRSD: de conformidad a lo establecido en la norma, la Alcaldía de Bucaramanga, durante la vigencia 2019, contó en la página web con el link <http://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx>.

La Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, mediante circular GSC 12 de Abril 17 de 2019, convocó a los enlaces del módulo PQRSD, a reuniones por grupos, para tratar lo referente a uso y manejo del módulo, canales para la recepción, Procedimiento "Comunicaciones externas ventanilla de correspondencia y PQRSD", política de PQRSD, fundamentos legales del trámite de las mismas, así como acciones de mejoras adelantadas en el sistema.

-Presencial: La Alcaldía de Bucaramanga, a través del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, ubicado en el primer piso, Fase I, radicó las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, elevadas por los Ciudadanos de manera presencial.

-Telefónica: La Alcaldía de Bucaramanga, a través del proceso de gestión del Servicio a la Ciudadanía, recibió PQRSD de manera telefónica, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, las cuales fueron radicadas en el software correspondiente.

-Correo electrónico: a través del correo institucional contactenos@bucaramanga.gov.co, se recibieron entre otros asuntos, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Es importante anotar, que la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, acogiendo la recomendación dada por la Oficina de Control Interno de Gestión, solicitó a los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina, mediante Circular GSC 16 de Mayo 3 de 2019, realizar el traslado de todas las solicitudes PQRSD recibidas a través de los correos

Calle 35 N° 10 - 43 Centro Administrativo, Edificio Fase I
Carrera 11 N° 34 - 52. Edificio Fase II
Conmutador: (57-7) 6337000 Fax 6521777
Página Web: www.bucaramanga.gov.co
Código Postal: 680006
Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

institucionales y/o personales, a la dirección electrónica contactenos@bucaramanga.gov.co, para asegurar la centralización y trazabilidad de las mismas.

VI. Informes Comportamentales:

La Alcaldía de Bucaramanga, en cumplimiento de la normatividad legal vigente, publica los informes trimestrales, correspondientes al comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en el link <https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/mecanismo-presentar-quejas-pqrsd/>. Los informes son proyectados en el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía y aprobados por el titular de despacho de la Secretaría Administrativa.

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

De conformidad a los informes publicados en la página web de la Entidad, se encontró la estadística que se menciona a continuación, correspondiente a la vigencia 2019, siendo importante anotar, que se tendrá en cuenta la nota aclaratoria 5.6.2, contenida en el informe comportamental del tercer trimestre.

1. Estadística Módulo Web.

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

1.1. Vigencia.

Este reporte, corresponde a las PQRSD, radicadas por el módulo web, durante la vigencia 2019, así:

Trimestre vigencia 2019	PQRSD radicadas
Primer Trimestre vigencia 2019	2676
Segundo Trimestre vigencia 2019	2194
Tercer Trimestre vigencia 2019	1966
Cuarto Trimestre vigencia 2019	1623
Total	8459

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

1.2. Acumulado asignación por Dependencias.

Secretaría u Oficina Asesora	Cantidad
DADEP	476
Despacho Alcalde	280
TIC	46
Oficina de Control Interno de Gestión	14
Oficina de Control Interno Disciplinario	45
Oficina de Prensa y Comunicaciones	9
Oficina de Valorización	64
Secretaría Administrativa	1025
Secretaría de Desarrollo Social	217
Secretaría de Educación	954
Secretaría de Hacienda	1907
Secretaría de Infraestructura	479
Secretaría de Planeación	879
Secretaría de Salud y Ambiente	886
Secretaría del Interior	1120
Secretaría Jurídica	12
SISBEN	41
Unidad Técnica de Servicios Públicos	5
Total	8459

1.3. Trámite dado.

Con respecto a las PQRSD asignadas a través del módulo, se evidenció la publicación en la página web de la Entidad, de los informes correspondientes al primer, segundo, tercero y cuarto trimestre de la vigencia 2019, los cuales tienen como fechas de corte, Abril 25 de 2019, Julio 27 de 2019, Noviembre 11 de 2019 y 31 de Enero de 2020 respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el informe del cuarto trimestre de la vigencia 2019 (Módulo web), no se relaciona el acumulado a la fecha de corte, con respecto a los casos radicados durante la vigencia en análisis, se fraccionara la estadística en dos cuadros, dejando la recomendación al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, de incluir el acumulado correspondiente, como se venía reportando con anterioridad.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes	

Acumulado 1 de Enero de 2019 – 30 de Septiembre de 2019
Corte Noviembre 11 de 2019

Secretaría u Oficina Asesora	Novedades contestadas en términos	Novedades Contestadas extemporáneamente	Novedades sin respuesta, a corte Noviembre 11 de 2019	Total Novedades
DADEP	358	26	1	385
Despacho Alcalde	218	0	0	218
TIC	30	3	0	33
Oficina de Control Interno de Gestión	9	0	0	9
Oficina de Control Interno Disciplinario	21	0	0	21
Oficina de Prensa y Comunicaciones	8	1	0	9
Oficina de Valorización	57	2	0	59
Secretaría Administrativa	759	46	2	807
Secretaría de Desarrollo Social	175	10	0	185
Secretaría de Educación	831	24	0	855
Secretaría de Hacienda	1596	16	4	1616
Secretaría de Infraestructura	361	24	1	386
Secretaría de Planeación	271	410	8	689
Secretaría de Salud y Ambiente	671	15	4	690
Secretaría del Interior	818	27	0	845
Secretaría Jurídica	8	0	0	8
SISBEN	1	7	8	16
Unidad Técnica de Servicios Públicos	4	1	0	5
Total	6196	612	28	6836

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

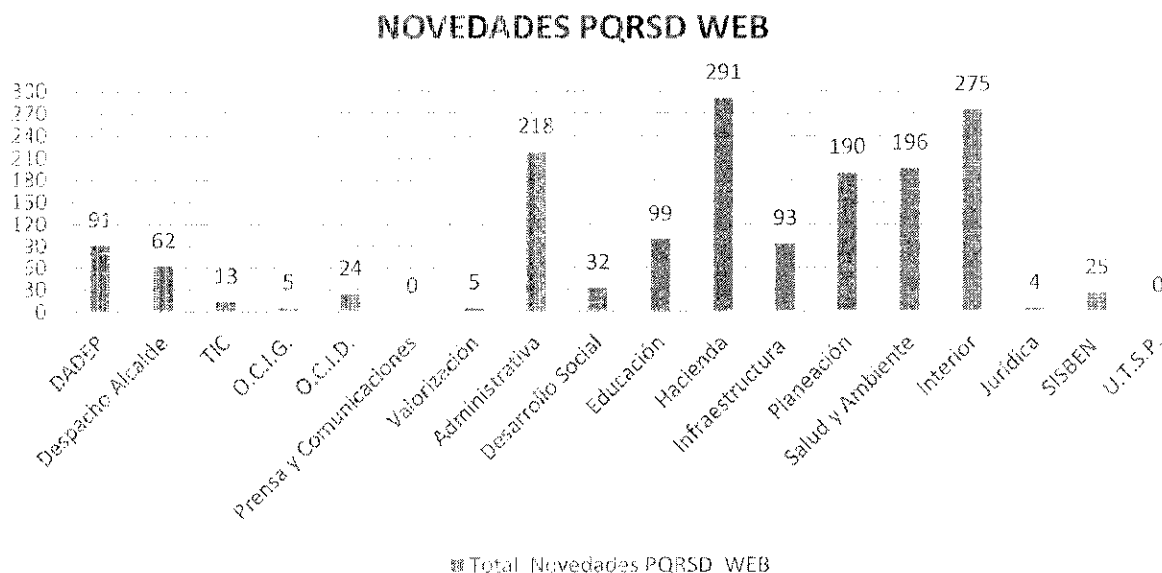
**Reporte 1 de Octubre de 2019 – 31 de Diciembre de 2019
Corte Enero 31 de 2020**

Si bien en el ítem 5.1.3.1 del informe comportamental correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2019, se evidencia una imprecisión con respecto al número de casos radicados durante el trimestre- módulo web, refiriéndose 1674, se tomará el número real de la suma, esto es 1623, cifra que se enuncia en otros acápites del documento publicado en la página web.

Secretaría u Oficina Asesora	Novedades contestadas en términos	Novedades Contestadas extemporáneamente	Novedades sin respuesta, a corte Enero 31 de 2020	Total Novedades
DADEP	90	0	1	91
Despacho Alcalde	58	0	4	62
TIC	10	3	0	13
Oficina de Control Interno de Gestión	5	0	0	5
Oficina de Control Interno Disciplinario	24	0	0	24
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0
Oficina de Valorización	3	0	2	5
Secretaría Administrativa	199	18	1	218
Secretaría de Desarrollo Social	32	0	0	32
Secretaría de Educación	94	0	5	99
Secretaría de Hacienda	272	10	9	291
Secretaría de Infraestructura	76	16	1	93
Secretaría de Planeación	100	90	0	190
Secretaría de Salud y Ambiente	153	42	1	196
Secretaría del Interior	235	36	4	275
Secretaría Jurídica	4	0	0	4
SISBEN	13	12	0	25
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	0	0
Total	1368	227	28	1623

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

La anterior estadística, con relación a dependencias y número de novedades, se refleja en el siguiente cuadro:



2. Estadística Área de Correspondencia.

2.1. Vigencia.

Este reporte, corresponde a los documentos radicados en el área de correspondencia, durante la vigencia 2019, así:

Trimestre vigencia 2019	PQRS D radicadas
Primer Trimestre vigencia 2019	23892
Segundo Trimestre vigencia 2019	19625
Tercer Trimestre vigencia 2019	19897
Cuarto Trimestre vigencia 2019	16711
Total	80125

Si bien en el ítem 5.1.3.2, del informe comportamental correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2019, se evidencia una imprecisión con respecto al número de casos radicados durante el trimestre - ventanilla de única de correspondencia, refiriéndose 16520, se tomó el número real de la suma, esto es 16711, cifra que se enuncia en otros acápites del documento publicado en la página web.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

2.2. Acumulado asignación por Dependencias.

Secretaría u Oficina Asesora	Cantidad
DADEP	1684
Despacho Alcalde	2448
Oficina de Asuntos Internacionales	76
TIC	188
Oficina de Control Interno de Gestión	249
Oficina de Control Interno Disciplinario	82
Oficina de Prensa y Comunicaciones	36
Oficina de Valorización	3613
Secretaría Administrativa	3648
Secretaría de Desarrollo Social	2538
Secretaría de Educación	183
Secretaría de Hacienda	25226
Secretaría de Infraestructura	6667
Secretaría de Planeación	6380
Secretaría de Salud y Ambiente	10553
Secretaría del Interior	10764
Secretaría Jurídica	5612
SISBEN	103
Unidad Técnica de Servicios Públicos	75
Total	80125

Cabe anotar, que aunque los documentos escritos, dirigidos a la Secretaría de Educación Municipal, son radicados directamente ante Servidores Públicos de esa dependencia, durante la vigencia 2019, se recibieron 183 por el área de correspondencia, que fueron direccionados posteriormente, a la Secretaría citada.

2.3. Trámite dado.

Es importante anotar, que la Administración Municipal durante la vigencia 2019, trabajo en la implementación del Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano, siendo que se refleja en los reportes, el uso progresivo del mismo por parte de las dependencias, teniendo en cuenta el contenido de la Resolución 0119 de Abril 4 de 2019.

No obstante lo anterior, no se puede hablar de una estadística precisa, de los documentos que ingresaron por el área de correspondencia y que fueron contestados dentro de los términos de ley, de manera extemporánea o que no han sido resueltos; por cuanto aún se está trabajando en la implementación del GSC. De igual manera por el área de ventanilla, ingresan otro tipo de novedades, adicionales a las que son radicadas por el módulo web PQRSD.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

3. Índice de frecuencia módulo web.

En los informes publicados en la página web, se encuentran consignados los índices de frecuencia de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, asignadas a las dependencias a través del módulo y de las cuales se enuncia a continuación, el índice principal por cada trimestre de la vigencia 2019:

Secretaría u Oficina Asesora	Índice Principal de Frecuencia por trimestre
DADEP	Primer Trimestre: Denuncias de invasión de espacio público
	Segundo Trimestre: Denuncias de invasión de espacio público
	Tercer Trimestre: Denuncias de invasión de espacio público
	Cuarto Trimestre: Denuncias de invasión de espacio público
Despacho Alcalde	Primer Trimestre: Requerimientos de la comunidad para arreglo de espacios de recreación
	Segundo Trimestre: Requerimientos de la comunidad para arreglo de espacios de recreación
	Tercer Trimestre: Requerimientos de la Comunidad para arreglos de espacios de recreación
	Cuarto Trimestre: Otros temas para Gestión
TIC	Primer Trimestre: Información de los puntos VIVELAB
	Segundo Trimestre: Temas para la Gestión
	Tercer Trimestre: Otros temas para la gestión
	Cuarto Trimestre: Otros temas para la gestión
Oficina de Control Interno de Gestión	Primer Trimestre: Temas para la Gestión
	Segundo Trimestre: Temas para la Gestión
	Tercer Trimestre: Otros temas para la gestión
	Cuarto Trimestre: Otros temas para la gestión

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

Oficina de Control Interno Disciplinario	Primer Trimestre: Temas para la Gestión
	Segundo Trimestre: Temas para la Gestión
	Tercer Trimestre: Otros temas para la gestión
	Cuarto Trimestre: Otros temas para la gestión
Oficina de Prensa y Comunicaciones	Primer Trimestre: Temas para la gestión
	Segundo Trimestre: Temas para la gestión
	Tercer Trimestre: Otros temas para la gestión
	Cuarto Trimestre: N.A.
Oficina de Valorización	Primer Trimestre: Solicitud de recibo de la contribución de valorización
	Segundo Trimestre: Solicitud de recibo de la contribución de valorización
	Tercer Trimestre: Solicitud de recibo de la contribución de valorización
	Cuarto Trimestre: Estado de cuenta de la contribución de valorización
Secretaría Administrativa	Primer Trimestre: Temas de competencia de otra Entidad
	Segundo Trimestre: Temas de competencia de otra Entidad
	Tercer Trimestre: Temas de competencia de otra Entidad
	Cuarto Trimestre: Temas de competencia de otra Entidad
Secretaría de Desarrollo Social	Primer Trimestre: Información y/o requerimientos de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga
	Segundo Trimestre: Información y/o requerimientos de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga
	Tercer Trimestre: Información y/o requerimientos de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga
	Cuarto Trimestre: Información y/o requerimientos de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

Secretaría de Educación	Primer Trimestre:
	Temas para la Gestión
	Segundo Trimestre:
	Requerimientos de docentes
	Tercer Trimestre:
Secretaría de Hacienda	Requerimiento de docentes
	Cuarto Trimestre:
	Otros temas para la gestión
	Primer Trimestre:
	Información de estado de cuenta de impuestos
Secretaría de Infraestructura	Segundo Trimestre:
	Información de estado de cuenta de impuestos
	Tercer Trimestre:
	Información de estado de cuenta de impuestos
	Cuarto Trimestre:
Secretaría de Planeación	Otros temas para gestión
	Primer Trimestre:
	Mantenimiento de alumbrado público
	Segundo Trimestre:
	Mantenimiento de alumbrado público
Secretaría de Salud y Ambiente	Tercer Trimestre:
	Mantenimiento de alumbrado público
	Cuarto Trimestre:
	Otros temas para gestión
	Primer Trimestre:
Secretaría del Interior	Solicitud de control de obra
	Segundo Trimestre:
	Solicitud de control de obra
	Tercer Trimestre:
	Solicitud de control de obra
Secretaría de Salud y Ambiente	Cuarto Trimestre:
	Otros temas para gestión
	Primer Trimestre:
	Revisión de condiciones sanitarias
	Segundo Trimestre:
Secretaría del Interior	Denuncia de contaminación auditiva
	Tercer Trimestre:
	Denuncia contaminación auditiva
	Cuarto Trimestre:
	Otros temas para gestión
Secretaría del Interior	Primer Trimestre:
	Denuncia de establecimientos comerciales
	Segundo Trimestre:
Secretaría del Interior	Denuncia de irregularidades de construcción

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

Secretaría Jurídica	Tercer Trimestre: Denuncia de irregularidades de Construcción
	Cuarto Trimestre: Otros temas para gestión
	Primer Trimestre: Temas para la Gestión
	Segundo Trimestre: N.A.
Unidad Técnica de Servicios Públicos	Tercer Trimestre: Otros temas para la gestión
	Cuarto Trimestre: Otros temas para la gestión
	Primer Trimestre: Quejas sobre Entidades prestadoras de servicios públicos
	Segundo Trimestre: Queja sobre Entidades prestadoras de servicios públicos
	Tercer Trimestre: Queja sobre Entidad Prestadora de Servicio Público
	Cuarto Trimestre: N.A.

VIII. Documentos del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía

-No se aportó evidencia, de la debida consolidación del portafolio de servicios para la vigencia 2019, ni de su remisión a prensa para la respectiva publicación.

-Se evidencio que en aras de mejorar el servicio prestado por la Entidad, se elaboraron o ajustaron los documentos que se relacionan a continuación y que pueden ser consultados en nube.bucaramanga.gov.co

P-GSC-8200-170-004 Versión 1.0 Procedimiento para la medición del nivel de satisfacción de trámites y procedimientos, programas y CAME. El documento citado, registra ajuste para versión 1.0, del día 11 de Septiembre de 2019.

*P-GSC-8200-170-005 Versión 1.0 Procedimiento para la medición indirecta del nivel de satisfacción del servicio. El documento citado, registra ajuste para versión 1.0 del día 11 de Septiembre de 2019.

*P-GSC-8200-170-006 Versión 0.0 Procedimiento de contingencia para el sistema de digiturno. El documento citado, registra versión original del 11 de Septiembre de 2019.

*P-GSC-8200-170-007 Versión 0.0 Procedimiento de contingencia para el sistema PQRS. El documento citado, registra versión original del 11 de Septiembre de 2019.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

*P-GSC-8200-170-008 Versión 0.0 Procedimiento de contingencia para el sistema de comunicaciones externas – Ventanilla de correspondencia. El documento citado, registra versión original del 11 de Septiembre de 2019.

*P-GSC-8200-170-009 Versión 0.0 Procedimiento solicitud de servicio en el CAME. El documento citado, registra versión original del 11 de Septiembre de 2019.

*F-GSC-8200-238,37-002 Versión 1.0 Solicitudes PQRSD. El documento citado, registra versión 1.0 con fecha de aprobación Septiembre 11 de 2019.

*F-GSC-8200-238,37-017 Versión 0.0 Registro de Incidentes. El documento citado, registra versión 0.0 con fecha de aprobación Septiembre 11 de 2019.

*F-GSC-8200-238,37-018 Versión 0.0 Atención en Contingencia. El documento citado, registra versión 0.0 con fecha de aprobación Septiembre 11 de 2019.

*F-GSC-8200-238,37-019 Versión 0.0 Informe del comportamiento de las comunicaciones externas y PQRSD. El documento citado, registra versión 0.0 con fecha de aprobación Septiembre 11 de 2019.

IX. 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.

X. Recomendaciones

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de sus roles, se permite presentar 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 reintroducción a los Servidores Públicos de la Entidad, con respecto al sistema de gestión de solicitudes del ciudadano y los módulos que componen el mismo.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 137-2020
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-11 Acompañamiento, Asesoría y Seguimiento/Informes

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 PQRSD, 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.
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.

Atentamente,



LIA 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