



PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG 533 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300-145 Informes	



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

Bucaramanga, Septiembre 2 de 2019

Ingeniero
RODOLFO HERNÁNDEZ SUÁREZ
Alcalde de Bucaramanga
Ciudad

ASUNTO: REMISIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PRIMER SEMESTRE 2019.

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 2019.

Agradezco su atención en el asunto.

Atentamente,


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

Anexo: Siete (7) Folios Físicos

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

*Recibido
Municipio de Bucaramanga
Sept. 2/19.*



Calle 35 N° 10 – 43 Centro Administrativo, Edificio Fase I
Carrera 11 N° 34 – 52, Edificio Fase II
Commutador: (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
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300-145 Informes	



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

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

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

FECHA ELABORACIÓN: AGOSTO 29 DE 2019

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.

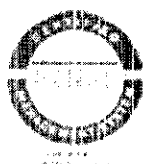
De conformidad con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, las Oficinas de Control Interno, deberán rendir ante la Alta Dirección, un informe semestral de seguimiento, con respecto a la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los Ciudadanos, la idoneidad 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.



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

1081



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



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

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.

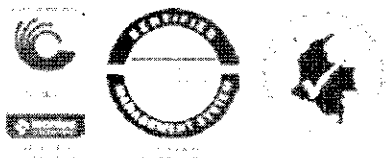
A nivel territorial, el Alcalde de Bucaramanga, expidió el Decreto 0077 de Junio 8 de 2017, por medio del cual reglamenta el ejercicio del derecho de petición, ante la Administración Municipal.

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 30 de Junio 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-pqrsd/>, correspondientes al primero y segundo trimestre de la vigencia 2019.

Cabe anotar que los informes comportamentales del primero y segundo 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 y Julio 27 de 2019, respectivamente.



Calle 35 N° 10 – 43 Centro Administrativo, Edificio Fase I
Carrera 11 N° 34 – 52, Edificio Fase II
Comutador: (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
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

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:

a) 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.

b) 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.

c) 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 adopten las medidas correspondientes, para que las estadísticas sean congruentes.

De otra parte, se evidenció que la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, realiza seguimiento sobre el trámite de las PQRSD radicadas en el módulo web, enviando comunicaciones a los Jefes de despacho, donde relaciona las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, asignadas por el mismo y que se encuentran próximas a vencer o con estado vencidas.

d) Teniendo en cuenta la socialización de los resultados del FURAG, la cual se llevó 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 Jazmin 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, ha 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.



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

009



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



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

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, la importancia de que el informe diagnóstico y el plan de acción, con relación a las condiciones de accesibilidad, se aplique 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 Cañas Lizcano, Asesor TIC, se le recordó la importancia de que la Entidad, continúe trabajando en la realización de acciones incluyentes y ajustes razonables, para prestar un servicio con enfoque diferencial, a los Ciudadanos que realicen 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.

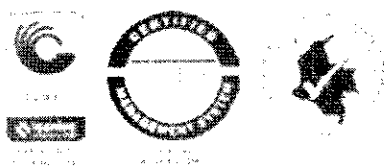
e) El día 31 de Mayo de 2019, se efectuó nueva visita al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en la cual se realizó seguimiento al contenido del acta de Abril 2 de 2019. De igual manera, se revisó en la misma, el reporte generado por el módulo web, evidenciándose falencias, con respecto a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

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, relacionando 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 Cañas Lizcano, Asesor TIC, 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 presenta el módulo web, entre ellas, la generación de reportes.

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.



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
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

V. Revisión Canales de Radicación.

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

- Escrito Físico: Durante el primer semestre del año 2019, se radicarón los documentos físicos, en los cubículos dispuestos para tal fin, esto es módulos 9 al 13, piso 1, Fase I, Centro Administrativo Municipal Especializado – Área de correspondencia, donde fueron registrados, en el sistema de gestión de solicitudes del ciudadano.

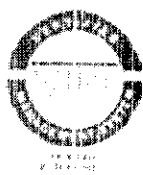
Cabe anotar, que los documentos escritos dirigidos a la Secretaría de Educación Municipal, son radicados directamente ante Servidores Públicos de esa dependencia, ubicados en el primer piso, Fase I, Centro Administrativo Municipal Especializado; de conformidad a instrucciones dadas por ese despacho, 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 evidencia que la Ingeniera Carolina Toledo, informó 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.

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, resuelve 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.



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

del



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



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

-Link PQRS: de conformidad a lo establecido en la norma, la Alcaldía de Bucaramanga, durante el primer semestre de 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 PQRS, 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 PQRS", política de PQRS, 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 PQRS 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.

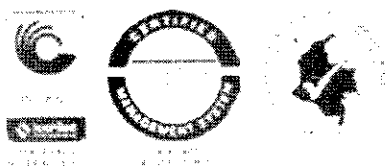
Es importante anotar, que la Secretaría Administrativa/Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, acogiendo la recomendación dada por la Oficina de Control Interno de Gestión, solicitó a los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina, mediante Circular GSC 16 de Mayo 3 de 2019, realizar el traslado de todas las solicitudes PQRS recibidas a través de los correos 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-pqrs/>. 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 siguiente estadística, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019.



Calle 35 N° 10 – 43 Centro Administrativo, Edificio Fase I
Carrera 11 N° 34 – 52, Edificio Fase II
Commutador: (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
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300-145 Informes	



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

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.

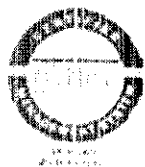
1.1. Vigencia.

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

Trimestre vigencia 2019	PQRSD radicadas
Primer Trimestre vigencia 2019	2676
Segundo Trimestre vigencia 2019	2194
Total	4870

1.2. Asignación por Dependencias.

Secretaría u Oficina Asesora	Cantidad
DADEP	256
Despacho Alcalde	145
TIC	22
Oficina de Control Interno de Gestión	4
Oficina de Control Interno Disciplinario	9
Oficina de Prensa y Comunicaciones	8
Oficina de Valorización	37
Secretaría Administrativa	532
Secretaría de Desarrollo Social	132
Secretaría de Educación	735
Secretaría de Hacienda	1281
Secretaría de Infraestructura	247
Secretaría de Planeación	453
Secretaría de Salud y Ambiente	480
Secretaría del Interior	519
Secretaría Jurídica	4
SISBEN	3
Unidad Técnica de Servicios Públicos	3
Total	4870



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

Dej.



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



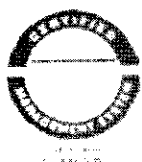
Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

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 y segundo trimestre de la vigencia 2019, los cuales tienen como fechas de corte, Abril 25 de 2019 y Julio 27 de 2019, respectivamente.

De los informes publicados, se evidencia el siguiente acumulado:

Secretaría u Oficina Asesora	Novedades contestadas en términos	Novedades Contestadas extemporáneamente	Novedades sin respuesta, a corte Julio 27 de 2019	Total Novedades
DADEP	247	9	0	256
Despacho Alcalde	143	2	0	145
TIC	22	0	0	22
Oficina de Control Interno de Gestión	4	0	0	4
Oficina de Control Interno Disciplinario	9	0	0	9
Oficina de Prensa y Comunicaciones	8	0	0	8
Oficina de Valorización	35	2	0	37
Secretaría Administrativa	501	31	0	532
Secretaría de Desarrollo Social	118	14	0	132
Secretaría de Educación	689	46	0	735
Secretaría de Hacienda	1264	15	2	1281
Secretaría de Infraestructura	236	11	0	247
Secretaría de Planeación	205	241	7	453
Secretaría de Salud y Ambiente	460	19	1	480
Secretaría del Interior	501	18	0	519
Secretaría Jurídica	3	1	0	4
SISBEN	1	2	0	3
Unidad Técnica de Servicios Públicos	3	0	0	3
Total	4449	411	10	4870



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
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300-145 Informes	



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

2. Estadística Área de Correspondencia.

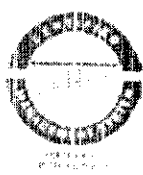
2.1. Vigencia.

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

Trimestre vigencia 2019	PQRSD radicadas
Primer Trimestre vigencia 2019	23892
Segundo Trimestre vigencia 2019	19625
Total	43517

2.2. Asignación por Dependencias.

Secretaría u Oficina Asesora	Cantidad
DADEP	897
Despacho Alcalde	1792
Oficina de Asuntos Internacionales	56
TIC	95
Oficina de Control Interno de Gestión	162
Oficina de Control Interno Disciplinario	74
Oficina de Prensa y Comunicaciones	26
Oficina de Valorización	2026
Secretaría Administrativa	1891
Secretaría de Desarrollo Social	1383
Secretaría de Educación	92
Secretaría de Hacienda	14495
Secretaría de Infraestructura	3399
Secretaría de Planeación	3080
Secretaría de Salud y Ambiente	5520
Secretaría del Interior	5691
Secretaría Jurídica	2662
SISBEN	103
Unidad Técnica de Servicios Públicos	73
Total	43517



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
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

Cabe anotar, que aunque los documentos escritos, dirigidos a la Secretaría de Educación Municipal, son radicados directamente ante Servidores Públicos de esa dependencia, durante el primer semestre de 2019, se recibieron 92 por el área de correspondencia, que fueron direccionados posteriormente, a la Secretaría citada.

2.3. Trámite dado.

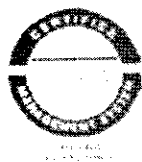
Es importante anotar, que la Administración Municipal durante el primer semestre de 2019, trabajo en la implementación del Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano, siendo que se refleja en los reportes, el uso progresivo del mismo por parte de las dependencias, teniendo en cuenta el contenido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

No obstante lo anterior, no se puede hablar de una estadística precisa, de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que ingresaron por el área de correspondencia y que fueron contestadas dentro de los términos de ley, de manera extemporánea o que no han sido respondidas, por cuanto en el primer semestre de 2019, se comenzó con la implementación del GSC, así como en su socialización, capacitación y mejoras.

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
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
TIC	Primer Trimestre: Información de los puntos VIVELAB
	Segundo Trimestre: Temas para la Gestión



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

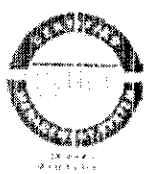


PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo S-OCIDG
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300-145 Informes



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

Oficina de Control Interno de Gestión	Primer Trimestre: Temas para la Gestión
	Segundo Trimestre: Temas para la Gestión
Oficina de Control Interno Disciplinario	Primer Trimestre: Temas para la Gestión
	Segundo Trimestre: Temas para la Gestión
Oficina de Prensa y Comunicaciones	Primer Trimestre: Temas para la gestión
	Segundo Trimestre: Temas para la gestión
Oficina de Valorización	Primer Trimestre: Solicitud de recibo de la contribución de valorización
	Segundo Trimestre: Solicitud de recibo de la contribución de valorización
Secretaría Administrativa	Primer Trimestre: Temas de competencia de otra Entidad
	Segundo 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
Secretaría de Educación	Primer Trimestre: Temas para la Gestión
	Segundo Trimestre: Requerimientos de docentes
Secretaría de Hacienda	Primer Trimestre: Información de estado de cuenta de impuestos
	Segundo Trimestre: Información de estado de cuenta de impuestos
Secretaría de Infraestructura	Primer Trimestre: Mantenimiento de alumbrado público
	Segundo Trimestre: Mantenimiento de alumbrado público
Secretaría de Planeación	Primer Trimestre: Solicitud de control de obra
	Segundo Trimestre: Solicitud de control de obra
Secretaría de Salud y Ambiente	Primer Trimestre: Revisión de condiciones sanitarias



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

1001.

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



	Segundo Trimestre: Denuncia de contaminación auditiva
Secretaría del Interior	Primer Trimestre: Denuncia de establecimientos comerciales
	Segundo Trimestre: Denuncia de irregularidades de construcción
Secretaría Jurídica	Primer Trimestre: Temas para la Gestión
	Segundo Trimestre: -----
Unidad Técnica de Servicios Públicos	Primer Trimestre: Quejas sobre Entidades prestadoras de servicios públicos
	Segundo Trimestre: Queja sobre Entidades prestadoras de servicios públicos

VIII. 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.

IX. Recomendaciones

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de sus roles, se permite presentar las siguientes recomendaciones:

- 1.Actualización del portafolio de servicios vigencia 2019.
- 2.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.
- 3.Inducción y reinducción a los Servidores Públicos de la Entidad, con respecto al sistema de gestión de solicitudes del ciudadano y los módulos que componen el mismo.
- 4.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.



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



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

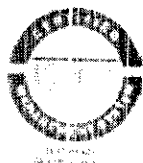
5. Determinación del procedimiento para la recepción de los documentos, dirigidos por los Ciudadanos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.
6. Los Secretarios (a) de despacho y Jefes de Oficinas Asesoras, como responsables de los procesos, 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.
7. Revisión por parte de la alta dirección, del horario que a la fecha se encuentra establecido para la atención al público, en el Centro de Atención Municipal Especializado – CAME-, Carrera 11 N.34-52, Fase II, Piso 1, verificando si el mismo, se encuentra ajustado a la normatividad vigente (Ley 1437 de 2011, Artículo 7, literal 2).
8. Revisión en cuanto al cumplimiento de la funcionalidad para la atención de los Ciudadanos, así como para la realización de trámites y prestación de servicios, en el Centro Administrativo Municipal Especializado, ubicado en la Avenida Quebrada Seca con Carrera 15.

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

1007



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