

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-145 INFORMES



Bucaramanga, Febrero 28 de 2019

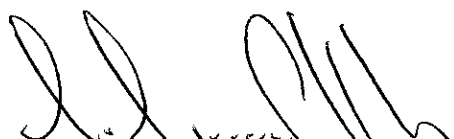
Ingeniero
RODOLFO HERNÁNDEZ SUÁREZ
Alcalde de Bucaramanga
Ciudad

**ASUNTO: REMISIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – VIGENCIA 2018.**

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 a la vigencia 2018.

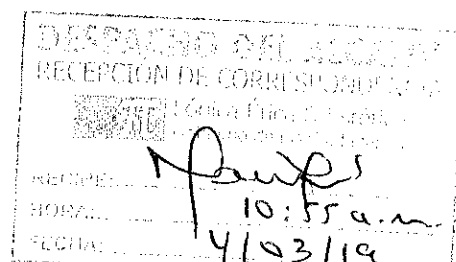
Agradezco su atención en el asunto.

Atentamente,


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

Anexo: Ocho (8) Folios Físicos

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



PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACION DEL RIESGO, FDMENTO CULTURA DE AUTDCONTROL, ASEDRIA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACION Y RENDICION DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 INFORMES



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

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS – VIGENCIA 2018**

FECHA ELABORACIÓN: FEBRERO 28 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 general, 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, bajos 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, la Oficina de Control Interno, deberá 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 pública, 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 GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	Serie/Subserie: 1300-45 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 y 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 del 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 2018 y el 31 de Diciembre de 2018

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 <https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/mecanismo-presentar-quejas-pgrsd/#493899e960db7e042>, correspondientes al primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de la vigencia 2018.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 INFORMES



Cabe anotar, que los informes comportamentales del primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de la vigencia 2018, elaborados por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía – Secretaría Administrativa, tienen fecha de corte Abril 30 de 2018, Agosto 15 de 2018, Octubre 27 de 2018 y Enero 25 de 2019, respectivamente.

IV. Actuaciones Oficina de Control Interno de Gestión.

En cumplimiento de sus roles, la Oficina de Control Interno de Gestión, durante la vigencia 2018, realizó las siguientes actuaciones:

a) El día 28 de Febrero de 2018, se radico en el Despacho del Señor Alcalde, mediante oficio consecutivo 081 de 2018, el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, correspondiente a la vigencia 2017.

b) Mediante Circular N.004 de Marzo 5 de 2018, 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 coloco en conocimiento el reporte de novedades, correspondiente al módulo web vigencia 2017, recordándoles la importancia en el cumplimiento de los términos de ley, con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que les son asignadas, en aras de evitar el inicio de investigaciones disciplinarias.

c) Teniendo en cuenta el primer informe trimestral de comportamiento de las PQRSD - vigencia 2018, el cual fue publicado en la página web de la Entidad, la Oficina de Control Interno de Gestión, emitió la Circular N.15 de Mayo 18 de 2018, donde recordó la importancia, de dar respuesta a los requerimientos elevados por los Ciudadanos, dentro de los términos establecidos en la norma, a fin de evitar el inicio de investigaciones disciplinarias, recomendando a los Secretarios y Jefes de las Oficinas Asesoras, adoptar internamente las medidas correspondientes, para la contestación oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas.

d) Mediante oficio consecutivo 201 de Mayo 18 de 2018, la Oficina de Control Interno de Gestión, solicito a la Doctora Lida Marcela Salazar Sanabria, Secretaria Administrativa, informar las actuaciones adelantadas durante la vigencia 2018, por parte del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, para la validación de la caracterización del proceso, con referencia a los estándares exigidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (Artículo 15, Numeral 14, Decreto Nacional 1649 de 2014).

e) El día 29 de Mayo de 2018, se realizó visita por parte un Profesional de este Despacho, al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, donde se dejó la recomendación, de continuar con el respectivo seguimiento, realizando el monitoreo de las PQRSD próximas a vencer, para evitar el incumplimiento de los términos legales, en cuanto a la contestación de las mismas. De igual manera, se dejó la recomendación de enviar una comunicación con carácter prioritario, a las Secretarías de Hacienda, Salud y Ambiente e Interior, donde se les reiterará la contestación inmediata de las PQRSD, que aun tenían vigentes del año 2017 y que correspondían 3 al interior, 1 a Salud y otra a la Secretaría de Hacienda.

1001

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 INFORMES



g) El día 15 de Junio de 2018, se adelanto visita por parte de un profesional de este despacho, al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en la cual se realizo seguimiento, al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, radicadas a través del módulo web de la Entidad, así como al cumplimiento de las normas de atención a los Ciudadanos.

En la visita realizada, se informó que en esa oficina, se radicaban en el módulo web, las PQRSD presentadas por los Ciudadanos de manera presencial y vía telefónica, así como por el correo institucional de la Entidad. De igual manera, se informo que para mediados del mes de Julio de 2018, se tenía proyectado que el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, prestará sus servicios en el CAME, Fase II, Primer Piso.

De igual manera se indico, que con respecto a la unificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ingresadas por ventanilla de correspondencia, con las registradas en el modulo web, se estaba trabajando de manera conjunta entre la Secretaría Administrativa y TICS, en la implementación del software, que permita contar con la trazabilidad de los documentos.

La Oficina de Control Interno de gestión, recomendó al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, así como del Decreto Nacional 1166 de 2016 y el Decreto Municipal 0077 de 2017.

h) En el mismo sentido, en cumplimiento del rol de seguimiento, la Oficina de Control Interno de Gestión, el día 20 de Junio de 2018, envió correos electrónicos, al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación Municipal, Secretaría de Salud y Ambiente, Secretaría del Interior, Unidad Técnica de Servicios Públicos, donde se les recordó la importancia de dar respuesta oportuna a las PQRSD asignadas a través del módulo, en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016.

i) De conformidad a correo electrónico enviado por la Servidora Pública Martha Leonor Peña Hernández, Funcionaria de la Secretaría de Educación, referente a la verificación de los términos de respuesta en el módulo PQRSD, una profesional de la Oficina de Control Interno de Gestión, práctico visita de seguimiento al proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, el día 6 de Julio de 2018, donde de manera aleatoria se verificaron que los términos asignados por el sistema, estaban correctos; dejando la recomendación de colocarse en contacto con la Funcionaria citada, para aclarar el requerimiento presentado, teniendo en cuenta que los reportes que envía el Proceso citado, a la Oficina de Control Interno Disciplinario, sirven como fundamento para el inicio de investigaciones disciplinarios.

j) El día 11 de Septiembre de 2018, se remitió al Despacho del Señor Alcalde, por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, el informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2018.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FORTALECIMIENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 INFORMES



K) El día 19 de Diciembre de 2018, se adelanto visita de seguimiento al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, por parte de una profesional de este despacho, con respecto a las PQRSD asignadas a través del módulo, que se encontraban vencidas y pendientes de respuesta.

V. Revisión Canales de Radicación.

La Alcaldía de Bucaramanga, durante la vigencia 2018, recibió las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los siguientes canales:

-Escrito Físico: Durante el primer semestre del año 2018 y hasta mediados del mes de Julio, los documentos se radicaban en la ventanilla de correspondencia, ubicada en el lateral del Edificio CAM Fase I por la Carrera 11. Posteriormente, se habilito el Centro Administrativo Municipal Especializado, situado en el primer piso, Fase II, Carrera 11 N.34-52, lugar a donde fue trasladada, la Oficina de correspondencia.

Cabe anotar, que los documentos escritos dirigidos a la Secretaría de Educación Municipal, son radicados directamente, ante funcionarios de esa dependencia, 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 –MEN, para tal fin.

- Link PQRSD: De conformidad a lo establecido en la norma, la Alcaldía de Bucaramanga, durante la vigencia 2018, contó en la página web con el link <http://pqr.bucaramanga.gov.co/>, a través del cual, los Ciudadanos pudieron radicar su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

-Presencial: La Alcaldía de Bucaramanga, a través del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, durante el año 2018, efectuó la radicación de las PQRSD, que fueron elevadas de manera presencial por los Ciudadanos.

-Telefónica: La Alcaldía de Bucaramanga, a través del proceso de gestión de 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 correspondiente software.

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

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 <http://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/mecanismo-presentar-quejas-pqrsl/>. 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.

4087

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 INFORMES



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 a la vigencia 2018:

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 al módulo.

1.1 Vigencia 2018

Este informe corresponde al periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2018 y el 31 de Diciembre de 2018.

a) Asignación por Dependencias.

Secretaría u Oficina Asesora	CANTIDAD
DADEP	455
Asesores de Despacho	10
Despacho Alcalde	241
OFAI	20
Oficina de Control Interno de Gestión	7
Oficina de Control Interno Disciplinario	31
Oficina de Prensa y Comunicaciones	11
Oficina de Valorización	52
TICS	85
Secretaría Administrativa	624
Secretaría de Desarrollo Social	207
Secretaría de Educación	763
Secretaría de Hacienda	974
Secretaría de Infraestructura	363
Secretaría de Planeación	774
Secretaría de Salud y Ambiente	749
Secretaría del Interior	658
Secretaría Jurídica	8
Unidad Técnica de Servicios Públicos	32
Total	6064

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORIAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 INFORMES



b) Trámite dado.

Con respecto a las PQRSD, asignadas a través del módulo, se evidencio la publicación en la página web de la Entidad, de cuatro informes trimestrales, los cuales tienen las siguientes fechas de corte: Abril 30 de 2018, Agosto 15 de 2018, Octubre 27 de 2018 y Enero 25 de 2019.

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 Enero 25 de 2019	Total de Novedades
DADEP	444	11		455
Asesores de Despacho		8	2	10
Despacho Alcalde	234	6	1	241
OFAI		20		20
Control Interno de Gestión	6	1		7
Control Interno Disciplinario	21	10		31
Ofic. de Prensa y Comunicaciones	11			11
Valorización	52			52
Sistemas – TICS	82	3		85
Secretaría Administrativa	529	95		624
Secretaría de Des. Social	194	13		207
Secretaría de Educación	578	185		763
Secretaría de Hacienda	690	279	5	974
Sec. Infraestructura	272	90	1	363
Secretaría de Planeación	332	442		774
Sec. Salud y Ambiente	484	265		749

1067

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 INFORMES



Secretaría del Interior	445	213		658
Secretaría Jurídica	6	2		8
Unidad Técnica de Servicios P.	21	11		32
Total	4401	1654	9	6064

2. Ventanilla de Correspondencia.

En los informes publicados en la página web, se registra la siguiente estadística, con respecto al ingreso de documentos por ventanilla de correspondencia, con respecto al segundo, tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2018, así:

Secretaría u Oficina Asesora	CANTIDAD
Asesores Despacho	356
DADEP	1352
Despacho Alcalde	3837
Oficina de Asuntos Internacionales	8
Oficina de Control Interno de Gestión	79
Oficina de Control Interno Disciplinario	591
Oficina de Prensa y Comunicaciones	20
Oficina de Valorización	3876
TICS	156
Secretaría Administrativa	2652
Secretaría de Desarrollo Social	2215
Secretaría de Hacienda	13708
Secretaría de Infraestructura	4009
Secretaría de Planeación	5456
Secretaría de Salud y Ambiente	7306
Secretaría del Interior	8271
Secretaría Jurídica	2923
Unidad Técnica de Servicios Públicos	62
Total	56877

Cabe anotar, que aunque los documentos escritos dirigidos a la Secretaría de Educación Municipal, son radicados directamente, ante funcionarios de esa dependencia, ingresaron por ventanilla de correspondencia, durante el tercer trimestre de 2018, 2 oficios, que fueron direccionados posteriormente, a la Secretaría citada.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCÓNTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 INFORMES



Con respecto al primer trimestre de 2018, el número de documentos que se radicaron a través de ventanilla única, no fue especificado en el informe publicado en la página web. Cabe anotar, que durante el trimestre citado, se presentaron dos variantes: hasta el día 22 de Marzo de 2018, se manejo la base de datos en Excel y a partir del día 23 de Marzo de 2018, se inicio la implementación en la Oficina de correspondencia, del módulo de gestión de servicio al ciudadano.

Con relación a la radicación de los documentos, que ingresaron por ventanilla única, se observo que durante la vigencia 2018, se trabajo conjuntamente entre el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía/Secretaría Administrativa y TICs, en la implementación progresiva del módulo, empezando por la Oficina de correspondencia, lo que permitió evidenciar mejoras, en la generación de las estadísticas, con relación a la asignación de los documentos, a las Secretarías y Oficinas Asesoras.

De otra parte, se evidencio trabajo conjunto entre el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía/Secretaría Administrativa y TICs, en los ajustes para la radicación en el sistema, de la correspondencia interna.

Durante la vigencia 2018, se adelantaron socializaciones en las dependencias, con respecto a la utilización del módulo de gestión de servicio al ciudadano, No obstante lo anterior, es necesario que para la vigencia 2019, se realice una re inducción a los servidores públicos de la oficina de correspondencia, en cuanto al tipo de novedad que se registra al momento de radicar los documentos.

De igual manera, la Oficina de Control Interno de Gestión, evidencia la necesidad, de que se realice un seguimiento por parte del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en conjunto con TICs, para la implementación y uso del módulo, en todas las dependencias de la Entidad, incluidas las que se encuentran fuera de los Edificios Fase I y Fase II.

Para efectos, se presenta la siguiente estadística:

Trimestre vigencia 2018	Dctos radicados
Segundo Trimestre vigencia 2018	17593
Tercer Trimestre vigencia 2018	20054
Cuarto Trimestre vigencia 2018	13720

Con relación a la trazabilidad de los documentos, que ingresaron por ventanilla de correspondencia, no se puede hablar de un dato real generado por el sistema, teniendo en cuenta que para la vigencia 2018, por una parte se trabajo en una fase de implementación y de otra, todas las dependencias, no hicieron uso del módulo.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 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 través del módulo y de las cuales se enunciara en el presente documento, el índice principal por cada trimestre.

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
OFAI	Primer Trimestre: No se relaciona índice de frecuencia
	Segundo Trimestre: Tema con inmigrantes en la Ciudad
	Tercer Trimestre: Temas con inmigrantes en la Ciudad.
	Cuarto Trimestre: Temas con inmigrantes en la Ciudad.
Despacho Alcalde	Primer Trimestre: Solicitud de ayudas a Ciudadanos
	Segundo Trimestre: Solicitud de información general
	Tercer Trimestre: Inconformidad de los Ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal
	Cuarto Trimestre: Queja del servicio ofrecido en la Administración Municipal.
Control Interno Disciplinario	Primer Trimestre: Denuncia contra Funcionario Público
	Segundo Trimestre: Denuncia contra Funcionario Público
	Tercer Trimestre: Denuncia contra Funcionario Público
	Cuarto Trimestre: Denuncia contra Funcionario Público

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 INFORMES



Ofic. de Prensa y Comunicaciones	Primer Trimestre: Solicitud de información sobre programas de la Administración
	Segundo Trimestre: Divulgación de los procesos de la Administración
	Tercer Trimestre: No se relaciona índice de frecuencia
	Cuarto Trimestre: No se relaciona índice de frecuencia
Valorización	Primer Trimestre: Estado de cuenta de la contribución de valorización
	Segundo Trimestre: Estado de cuenta de la contribución de valorización
	Tercer Trimestre: Solicitud de recibo de valorización
	Cuarto Trimestre: Solicitud de inenajenabilidad
Sistemas – TICS	Primer Trimestre: Información de Servicios de la Página web
	Segundo Trimestre: Información de Servicios de la Página web
	Tercer Trimestre: Propuesta sobre proyecto tecnológico para el Municipio
	Cuarto Trimestre: Información de servicios de la Página web
Secretaría Administrativa	Primer Trimestre: Temas de competencia de otra Entidad Solicitud de oferta laboral (Tu talento es lo que vale)
	Segundo Trimestre: Temas de competencia de otra Entidad Solicitud de oferta laboral (Tu talento es lo que vale)
	Tercer Trimestre: Temas de competencia de otra Entidad Solicitud de oferta laboral
	Cuarto Trimestre: Solicitud de servicios del proceso de talento humano (certificados, bonos pensionales, etc)
Secretaría de Des. 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: Solicitud de información general

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 INFORMES



		Cuarto Trimestre: Solicitud de información general
Secretaría de Educación		Primer Trimestre: Solicitud de programas educativos universitarios
		Segundo Trimestre: Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos
		Tercer Trimestre: Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos
		Cuarto Trimestre: Requerimiento de docentes
Secretaría de Hacienda		Primer Trimestre: Información de estado de cuenta de impuestos
		Segundo Trimestre: Información de estado de cuenta de impuestos
		Tercer Trimestre: Información de estado de cuenta de impuestos
		Cuarto Trimestre: Información de estado de cuenta de impuestos
Sec. Infraestructura		Primer Trimestre: Requerimiento de arreglo de la malla vial
		Segundo Trimestre: Requerimiento de arreglo de la malla vial
		Tercer Trimestre: Requerimiento de arreglo de la malla vial
		Cuarto Trimestre: Requerimientos de obra y/o mantenimiento para beneficio de la comunidad
Secretaría de Planeación		Primer Trimestre: Solicitud de control de obra
		Segundo Trimestre: Solicitud de control de obra
		Tercer Trimestre: Solicitud de control de obra
		Cuarto Trimestre: Solicitud de control de obra
Sec. Salud y Ambiente		Primer Trimestre: Revisión de condiciones sanitarias
		Segundo Trimestre: Revisión de condiciones sanitarias
		Tercer Trimestre: Denuncia contaminación auditiva
		Cuarto Trimestre: Denuncia contaminación auditiva
Secretaría del Interior		Primer Trimestre: Temas de competencia de la Inspección de Policía Urbana - RIMB

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 INFORMES



	Segundo Trimestre: Temas de competencia de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, según el nuevo Código de Policía
	Tercer Trimestre: Temas de competencia de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, según el nuevo Código de Policía
	Cuarto Trimestre: Temas de competencia de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, según el nuevo Código de Policía
Secretaría Jurídica	Primer Trimestre: No se relaciona índice de frecuencia
	Segundo Trimestre: Información sobre estado de un proceso
	Tercer Trimestre: Información sobre estado de un proceso
	Cuarto Trimestre: Información sobre estado de un proceso
Unidad Técnica de Servicios Públicos	Primer Trimestre: Temas de competencia de otra Entidad
	Segundo Trimestre: Queja sobre Entidades Prestadoras de Servicio
	Tercer Trimestre: Queja sobre Entidades Prestadoras de Servicio
	Cuarto Trimestre: Queja sobre Entidad Prestadoras de Servicio

4. Horario de atención CAME – Carrera 11 N.34-52, Piso 1, Fase II

La Administración Municipal, expidió el Decreto 0114 de Agosto 10 de 2018, por medio del cual se modificó temporalmente, el horario de atención al Ciudadano, en las instalaciones del Centro de Atención Municipal Especializado –CAME-, estableciendo los siguientes horarios, para asignación y atención de turnos:

-Centro de Atención Municipal Especializado-CAME de la Alcaldía de Bucaramanga, ubicado en el Primer Piso del Edificio CAM Fase 2, con excepción de los trámites ante la Secretaría de Educación, Lunes a Viernes: De 7:30 a.m. a 11:45 a. m y de 1:00 p.m. a 4:45 p.m.

-Centro de Atención Municipal Especializado-CAME de la Alcaldía de Bucaramanga, ante la Secretaría de Educación, Lunes a Viernes: De 7:30 a.m. a 11:00 a. m y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 INFORMES



En tal sentido, la ley 1437 de 2011, por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece en el Artículo 7, literal 2, que es deber de las Autoridades en su atención al público: "2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio".

En virtud de lo anterior, es importante que la Alta dirección, revise el 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 legal vigente.

VIII. Compromisos

La Oficina de Control Interno de Gestión, continuara 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 se permite presentar las siguientes recomendaciones:

- 1.Actualización del portafolio de servicios, en la vigencia 2019.
- 2.Socialización por parte del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía/Secretaría Administrativa y TICs, a los Servidores Públicos de la Entidad, en cuanto al uso del módulo de gestión de servicio al ciudadano, así como re inducción a los Funcionarios de la oficina de correspondencia, en cuanto al tipo de novedad, que se registra al momento de radicar los documentos.
- 3.Seguimiento por parte del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en conjunto con TICs, para la implementación y uso del módulo de gestión del servicio al ciudadano, en todas las dependencias de la Entidad, incluidas las que se encuentran fuera de los Edificios Fase I y Fase II.
- 4.Radicación en el módulo de gestión de servicio al ciudadano, 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 llevar la trazabilidad correspondiente y centralizar en una sola oficina la recepción.

leg

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo CIG 118 - 2019
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		Serie/Subserie: 1300-45 INFORMES

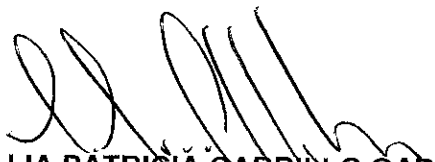


5. Los Secretarios (a) de despacho y Jefes de Oficinas Asesoras, como responsables de los procesos, deben adelantar las acciones correspondientes, con el objeto de que se dé respuesta oportuna, de fondo, congruente, clara y precisa, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los Ciudadanos, a fin de evitar el inicio de procesos disciplinarios, por incumplimiento en los términos legales.

Lo anterior, teniendo en cuenta que de 6064 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, radicadas en el módulo web durante la vigencia 2018, a corte Enero 25 de 2019, 4401 fueron contestadas en términos, 1654 de manera extemporánea y 9 se encontraban sin respuesta.

6. 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).

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

del