

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo
		2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES	

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PRIMER SEMESTRE 2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

FECHA ELABORACIÓN: AGOSTO 31 DE 2018

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.

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.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		2018
SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES		

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.

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de sus roles y de conformidad a lo establecido en la normatividad legal vigente, debe realizar seguimiento con respecto a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, elevadas por los Ciudadanos, a través de los diferentes canales.

En virtud del seguimiento adelantado durante el primer semestre de la vigencia 2018 y en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se rendirá el presente informe ante la Alta Dirección, 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, en relación a los servicios ofrecidos por la Entidad.

IV. Periodo de Seguimiento.

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 30 de Junio de 2018

Con respecto a la información obtenida del módulo PQRSD, los informes comportamentales del primero y del segundo 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 y Agosto 15 de 2018 respectivamente.

V. Actuaciones Oficina de Control Interno de Gestión.

En cumplimiento de sus roles, la Oficina de Control Interno de Gestión, durante el primer semestre de 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.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		2018
SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES		

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 asignadas, a fin de que se generaran oportunidades de mejora, así como acciones preventivas y correctivas, en aras de evitar el inicio de investigaciones disciplinarias.

c) Teniendo en cuenta el informe trimestral del comportamiento de las PQRSD, durante el primer trimestre del año 2018, el cual fue publicado en la página web de la Entidad, por parte de la Secretaría Administrativa – Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, 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 realizo visita por parte un Profesional de este Despacho, al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, donde se dejo 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 dejo 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.

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.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo
		2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORIA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES	

h) Continuando con el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como a la atención de los Ciudadanos, el día 20 de Junio de 2018, se envió correo al proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, donde se solicitó información relacionada con el tema.

Mediante correo del día citado, se suministro por parte del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, la siguiente información:

Documentos radicados a través de Ventanilla de correspondencia:

Periodo	Número de documentos radicados
1 de Enero al 22 de Marzo de 2018	17151
23 de Marzo al 14 de Junio de 2018	13438
Total	30589

Atención y direccionamiento de Ciudadanos, a través del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía:

Punto de Atención	Ciudadanos atendidos
Fase I, Piso 1, Oficina Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	5216
CAME Quebrada Seca	987
Total	6203

i) De igual manera, 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.

VI. Revisión Canales de Radicación.

La Alcaldía de Bucaramanga, durante el periodo citado, recibió las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los siguientes canales:

-Escrito Físico: El Ciudadano de manera externa, a través de la ventanilla ubicada en el lateral del Edificio CAM Fase I, Carrera 11, entregaba a los Servidores el escrito a radicar, del cual le era devuelta su copia de recibido, con el número y firma correspondiente.

Cabe anotar, que los documentos escritos dirigidos a la Secretaría de Educación Municipal, fueron radicados durante el periodo citado, en el tercer piso, Fase II, directamente en la Dependencia, de conformidad a instrucciones dadas por ese Despacho.

- Link PQRSD: De conformidad a lo establecido en la norma, la Alcaldía de Bucaramanga, durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2018 y el 30 de Junio de 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.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo
		2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES	

-Presencial: La Alcaldía de Bucaramanga, a través del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, durante el periodo citado, 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, de conformidad a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016.

-Correo Electrónico: a través del correo institucional contactenos@bucaramanga.gov.co, los Ciudadanos enviaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

VII. 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-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.

VIII. Variantes del Seguimiento/ Verificación Cumplimiento de la Normatividad:

De conformidad a los informes publicados en la página web de la Entidad, se encuentra la siguiente estadística:

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 Primer Trimestre vigencia 2018

Este informe corresponde al periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2018 y el 31 de Marzo de 2018 y el corte para su elaboración, fue el día 30 de Abril de 2018.

a) Asignación por Dependencias.

Secretaría u Oficina Asesora	CANTIDAD
DADEP	107
Despacho Alcalde	44
OFAI	13
Oficina de Control Interno de Gestión	2
Oficina de Control Interno Disciplinario	4
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1
Oficina de Valorización	14
TICS	55
Secretaría Administrativa	199
Secretaría de Desarrollo Social	45
Secretaría de Educación	162
Secretaría de Hacienda	435
Secretaría de Infraestructura	77
Secretaría de Planeación	184
Secretaría de Salud y Ambiente	136
Secretaría del Interior	138
Secretaría Jurídica	1
Unidad Técnica de Servicios Públicos	2
Total	1619

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo
		2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES	

b) Trámite dado.

Para la fecha de corte del informe, se reporto la siguiente estadística:

Secretaría u Oficina Asesora	Novedades Contestadas en términos	Novedades Contestadas extemporáneamente	Novedades sin respuesta a la fecha de corte	Total de Novedades
DADEP	102	5		107
Despacho Alcalde	42	2		44
OFAI			13	13
Control Interno de Gestión	2			2
Control Interno Disciplinario	4			4
Ofic. de Prensa y Comunicaciones	1			1
Valorización	14			14
Sistemas – TICS	53	1	1	55
Secretaría Administrativa	187	12		199
Secretaría de Des. Social	44	1		45
Secretaría de Educación	57	105		162
Secretaría de Hacienda	205	216	14	435
Sec. Infraestructura	55	22		77
Secretaría de Planeación	46	116	22	184
Sec. Salud y Ambiente	84	45	7	136
Secretaría del Interior	13	80	45	138
Secretaría Jurídica		1		1
Unidad Técnica de Servicios P.	2			2
Total	909	608	102	1619

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo
		2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES	

1.2 Segundo Trimestre vigencia 2018.

Este informe corresponde al periodo comprendido entre el 1 de Abril de 2018 y el 30 de Junio de 2018 y el corte para su elaboración, fue el día 15 de Agosto de 2018.

a) Asignación por Dependencias.

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DADEP	135
Despacho Alcalde	50
Oficina de Control Interno de Gestión	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	8
Oficina de Prensa y Comunicaciones	10
Oficina de Valorización	11
TICS	12
Secretaría Administrativa	119
Secretaría de Desarrollo Social	28
Secretaría de Educación	142
Secretaría de Hacienda	120
Secretaría de Infraestructura	74
Secretaría de Planeación	148
Secretaría de Salud y Ambiente	153
Secretaría del Interior	95
Secretaría Jurídica	0
SISBEN	0
Unidad Técnica de Servicios Públicos	20
Total	1125

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTODONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		2018
SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES		

b) Trámite dado.

Para la fecha de corte del informe, se reportó la siguiente estadística:

Secretaría u Oficina Asesora	Novedades Contestadas en términos	Novedades Contestadas extemporáneamente	Novedades sin respuesta a la fecha de corte	Total de Novedades
DADEP	133	2		135
Despacho Alcalde	48	2		50
Control Interno Disciplinario	1	7		8
Ofic. de Prensa y Comunicaciones	10			10
Valorización	11			11
Sistemas – TICS	11	1		12
Secretaría Administrativa	94	25		119
Secretaría de Des. Social	26	1	1	28
Secretaría de Educación	129	12	1	142
Secretaría de Hacienda	101	19		120
Sec. Infraestructura	54	19	1	74
Secretaría de Planeación	62	84	2	148
Sec. Salud y Ambiente	87	56	10	153
Secretaría del Interior	39	47	9	95
Unidad Técnica de Servicios P.	13	7		20
Total	819	282	24	1125

c) Para la fecha de corte de cada uno de los informes, se encontraba la siguiente estadística:

Trimestre	Novedades Contestadas en términos	Novedades Contestadas extemporáneamente	Novedades sin respuesta a la fecha de corte	Total de Novedades
Primer Trimestre	909	608	102	1619
Segundo Trimestre	819	282	24	1125
Total	1728	890	126	2744

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo
		2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES	

2. Ventanilla de Correspondencia.

En el informe publicado en la página web, se registra la siguiente estadística, con respecto al ingreso de documentos por ventanilla de correspondencia, con respecto al segundo trimestre de la vigencia 2018.

Secretaría u Oficina Asesora	CANTIDAD
Asesores Despacho	151
DADEP	378
Despacho Alcalde	1159
Oficina de Control Interno de Gestión	27
Oficina de Control Interno Disciplinario	188
Oficina de Prensa y Comunicaciones	6
Oficina de Valorización	1167
TICS	70
Secretaría Administrativa	961
Secretaría de Desarrollo Social	718
Secretaría de Hacienda	4534
Secretaría de Infraestructura	1061
Secretaría de Planeación	1857
Secretaría de Salud y Ambiente	2305
Secretaría del Interior	2422
Secretaría Jurídica	510
SISBEN	54
Unidad Técnica de Servicios Públicos	25
Total	17593

Cabe anotar, que dentro de esta relación no se incluye la Secretaría de Educación Municipal, teniendo en cuenta que la dependencia citada, registra sus documentos a través del sistema dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional.

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 los 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
OFAI	Primer Trimestre: No se relaciona índice de frecuencia
	Segundo Trimestre: Tema con inmigrantes en la Ciudad
Despacho Alcalde	Primer Trimestre: Solicitud de ayudas a Ciudadanos
	Segundo Trimestre: Solicitud de información general
Control Interno Disciplinario	Primer Trimestre: Denuncia contra Funcionario Público
	Segundo Trimestre: Denuncia contra Funcionario Público
Ofic. de Prensa y Comunicaciones	Primer Trimestre: Solicitud de información sobre programas de la Administración

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo 2018
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: Divulgación de los procesos de la Administración	
Valorización	Primer Trimestre: Estado de cuenta de la contribución de valorización	
	Segundo Trimestre: Estado de cuenta de la contribución de valorización	
Sistemas – TICS	Primer Trimestre: Información de Servicios de la Página web	
	Segundo 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)	
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	
Secretaría de Educación	Primer Trimestre: Solicitud de programas educativos universitarios	
	Segundo Trimestre: Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos	
Secretaría de Hacienda	Primer Trimestre: Información de estado de cuenta de impuestos	
	Segundo 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	
Secretaría de Planeación	Primer Trimestre: Solicitud de control de obra	
	Segundo Trimestre: Solicitud de control de obra	
Sec. Salud y Ambiente	Primer Trimestre: Revisión de condiciones sanitarias	
	Segundo Trimestre: Revisión de condiciones sanitarias	
Secretaría del Interior	Primer Trimestre: Temas de competencia de la Inspección de Policía Urbana - RIMB	
	Segundo 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	
Unidad Técnica de Servicios Públicos	Primer Trimestre: Temas de competencia de otra Entidad	
	Segundo Trimestre: Queja sobre Entidades Prestadoras de Servicio	

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		2018
SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES		

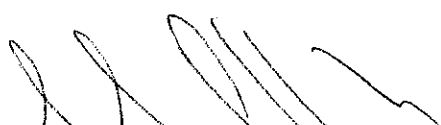
IX. Compromisos:

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.

X. Recomendaciones

1. La Oficina de Control Interno de Gestión, recomienda que 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, sean remitidos vía e-mail, al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, con el objeto de que allí sean radicados y direccionados a la dependencia competente, en aras de llevar la trazabilidad correspondiente y centralizar en una sola oficina la recepción.
2. Este Despacho, recomienda dar agilidad a la continuidad en la implementación del sistema de gestión de servicio al ciudadano, en lo que se refiere a la trazabilidad de los documentos radicados por ventanilla de correspondencia; implementación que se inició el día 23 de Marzo de 2018. Se sugiere continuar con las respectivas capacitaciones, así como realizar dentro del módulo, las modificaciones a que hubiere lugar, a fin de colocar en funcionamiento todo el sistema.
3. Esta Oficina sugiere que cada Secretario (a) y Jefe de Oficina Asesora, como responsable de su proceso, adelante las acciones preventivas y medidas correctivas, 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