

	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-012
		Versión: 02
		Página 1 de 9

Fecha: Julio de 2017	Ciudad: Bucaramanga				
Lider(es): NATHALY CASTELLANOS AYALA	Proceso: SEGUIMIENTO Procedimiento: DERECHOS DE PETICIÓN				
Equipo De Trabajo: NATHALY CASTELLANOS AYALA	Clase de Informe: <table border="1"> <tr> <td>Seguimiento</td><td>X</td></tr> <tr> <td>Evaluación</td><td>X</td></tr> </table>	Seguimiento	X	Evaluación	X
Seguimiento	X				
Evaluación	X				

OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual establece que: La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular; igualmente verificar el cumplimiento de la Circular Externa No. 001 de fecha 20 de Octubre de 2011 en el No. 01. Expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial relacionada con Seguimiento a la Atención adecuada a los Derechos de Petición, lo anterior teniendo en cuenta las facultades otorgadas por nuestra carta magna en su artículo 209 parágrafo segundo, así como el artículo 12 de la Ley 87 de 1993 y demás normas concordantes.

CORRECTA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PREESTABLECIDO

La administración Municipal muestra un claro interés en el cabal cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de derechos de petición, teniendo en cuenta que la no respuesta a estos son formas de violación del derecho, por lo mismo la Ley 1755 de 2015, establece como causal de falta disciplinaria la desatención a los términos señalados para su contestación:

- ❖ (15) Días quejas, reclamos y manifestaciones.
- ❖ (10) Días peticiones de información.
- ❖ (30) Días consultas.

En el caso de no ser posible dar respuesta a la petición por causas de reserva o por restricción de tiempo, se deben justificar plenamente los motivos por los cuales no es posible atender el requerimiento, e informarle al peticionario el momento en que será atendido íntegramente la solicitud.

CONTROL DE LEGALIDAD: La evaluación es realizada en el periodo comprendido de Enero de 2017 al 30 de Junio de 2017, dando cumplimiento a:

LEY 1474 DEL 12 DE JULIO DE 2011. Por 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. Art. 76.

ALCANCE: Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los Derechos De Petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, y sugerencias que han ingresado a la Alcaldía de Bucaramanga, en el periodo comprendido en el primer semestre de la Vigencia 2017.

METODOLOGIA APLICADA:

1. Se hizo la selección de una muestra de radicados tomados aleatoriamente de las bases de datos suministradas por el area de: VENTANILLA UNICA, a la que tienen acceso los ciudadanos para presentar sus respectivas solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones y solicitudes de información.
2. Se verifico por secretarias que las respuestas efectuadas a las peticiones objeto de la muestra cumplieran con la norma que regula el Derecho de Petición.
3. Se solicito información de los procesos disciplinarios adelantados por la Oficina De Control Interno Disciplinario de la Alcaldía de Bucaramanga en relación con la no respuesta a los Derechos de Petición por los funcionarios encargados por la Administración para tal fin, información que fue suministrada.
4. Se solicito información sobre las tutelas impetradas en contra del Municipio por la presunta vulneración al Derecho de Petición.

INFORMACIÓN GENERAL

Presentación del primer informe semestral de la vigencia 2017, atendiendo el mandato que impone la Ley 1474 de 2011 contenido en su Artículo 76, a través del seguimiento selectivo por dependencias, tomando como fuente la base de datos de

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 1 de 9
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)



INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-012

Versión: 02

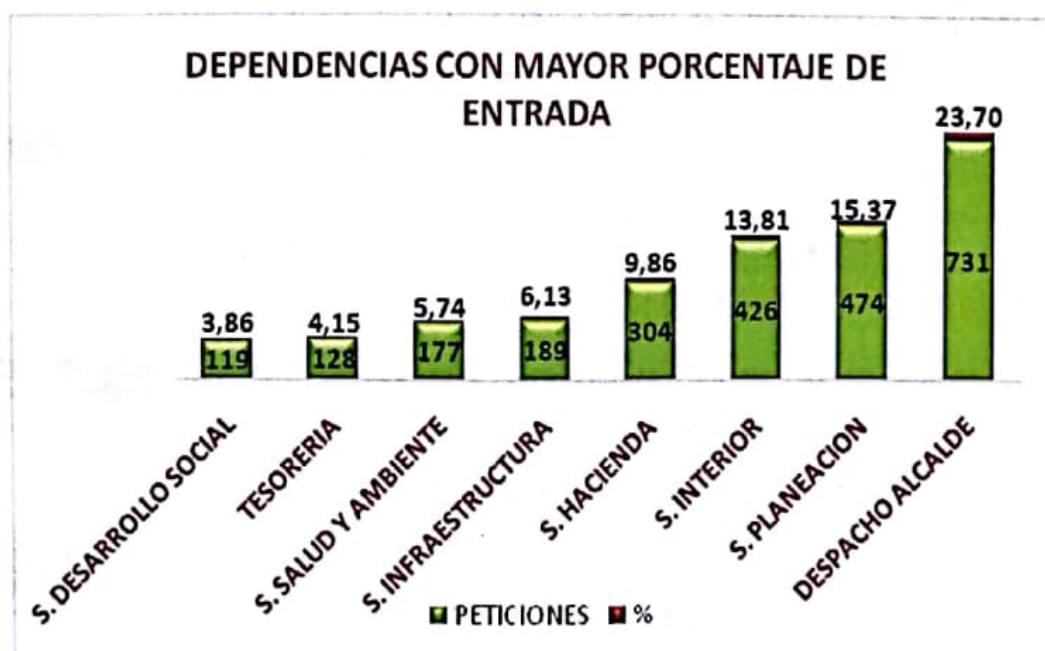
Página 2 de 9

la Ventanilla Única de la Alcaldía de Bucaramanga, el Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación y del Módulo PQRS de la plataforma virtual www.bucaramanga.gov.co que son los canales por donde ingresan las solicitudes tanto de los particulares como de las autoridades dirigidas a la Administración Municipal, se logró establecer tanto debilidades como fortalezas y se elevan recomendaciones dirigidas a los responsables de los procesos frente a las mismas con el objetivo de que estas se socialicen con los servidores públicos o contratistas delegados para resolver las solicitudes que son recepcionadas por las dependencias de la administración central obedeciendo a lo relacionado con sus competencias.

DATOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2017

DEPENDENCIA	PETICIONES	%
DESPACHO ALCALDE	731	23,70
ASESORES	16	0,52
DISCIPLINARIO	19	0,62
S. INTERIOR	426	13,81
INSP. COMISORIAS	5	0,16
INSP. RURALES	2	0,06
S. INFRAESTRUCTURA	189	6,13
ALUMBRADO PUBLICO	43	1,39
S. JURIDICA	32	1,04
S. ADMINISTRATIVA	118	3,83
SUB. ADMINISTRATIVA	61	1,98
S. DESARROLLO SOCIAL	119	3,86
S. PLANEACION	474	15,37
DADEP	76	2,46
VALORIZACION	75	2,43
S. SALUD Y AMBIENTE	177	5,74
CONTROL INTERNO	4	0,13
S. HACIENDA	304	9,86
TESORERIA	128	4,15
PENSIONES	17	0,55
SISBEN	68	2,20
TOTAL	3084	100,00

Tomado reporte base de datos de la Ventanilla Única enero a junio de 2017



Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 2 de 9
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)

	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-012
		Versión: 02
		Página 3 de 9

Como se puede evidenciar las Dependencias con más flujo de entrada de Derechos de Petición son:

- **Despacho Alcalde**, con el 23,70% se debe hacer la claridad de que estas solicitudes una vez se reciben en el despacho, son re direccionadas de acuerdo al asunto, al competente para el trámite correspondiente, por lo tanto estas quedan repartidas en toda la Administración.

- Secretarías de **Desarrollo Social, Infraestructura, Interior, Planeación, Hacienda y Tesorería** son las que más entradas de PQRSD tienen debido a que son las dependencias que manejan los temas que involucran los tópicos de ciudad y proyectos sociales, por lo tanto son los que más solicitudes, quejas, reclamos y denuncias masivas originan.

TEMAS DE MAYOR FRECUENCIA CON MAYOR VOLUMEN DE PETICIONESPOR DEPENDENCIAS

A continuación se relacionan los temas que son tendencia en el petítum de las solicitudes radicadas por los ciudadanos en la Alcaldía de Bucaramanga.

S. PLANEACION	solicitudes por construcciones ilegales en el Municipio
	conceptos de uso de suelo
	reconocimientos de edificación
	solicitud de perfiles viales
	expedición de licencias de intervención
	conceptos técnicos relacionados con el POT
S. DE INTERIOR	Quejas contra empresas proveedoras de bienes y servicios
	solicitudes de acompañamiento para entregas de inmuebles arrendados
	quejas contra inmobiliarias
	solicitud de información frente a los proyectos de seguridad ciudadana
	solicitud de información del estado y copias de los diferentes procesos tramitados por las inspecciones
	denuncias por perturbación de la propiedad y ocupación ilegal del espacio público
	Inspecciones a establecimientos comerciales
S. HACIENDA	Solicitud de emisión de certificados de contribuyente
	solicitud de recursos de revocatoria directa de sanciones
	solicitud de exención del impuesto predial
S. INFRAESTRUCTURA	solicitud de construcción de obras en los diferentes barrios de la ciudad
	mantenimiento de la malla vial
	solicitud de podas
	solicitud de cumplimiento de fallos judiciales de construcción y/o demolición
	solicitud de visitas técnicas
S. SALUD Y AMBIENTE	Solicitudes de levantamiento de sellos
	Solicitudes de inspección ocular a establecimientos comerciales
	Quejas por emisiones sonoras, roedores, basuras, entre otros
	Solicitud de apoyo en el trámite para la autorización y realización de exámenes médicos
S. DESARROLLO SOCIAL	Solicitud de información, de convocatorias y denuncia de irregularidades de las JAC
	Solicitud de inclusión en los programas sociales de la secretaría
	Solicitud de ayudas e inclusión en programas de discapacidad
TESORERIA	Solicitud de expedición de certificados de avalúos catastrales
	solicitud de levantamiento de medidas cautelares
	liquidación del impuesto predial unificado
	solicitudes de prescripción de la acción de cobro de impuestos

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 3 de 9
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)



INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-012

Versión: 02

Página 4 de 9

TRAZABILIDAD DE LAS SOLICITUDES POR SECRETARIAS

TRAZABILIDAD

En cuanto al tema de la trazabilidad de las peticiones este es similar en la mayoría de las dependencias consistiendo en: Se radican las solicitudes de acuerdo a la competencia por parte del personal de la Ventanilla única, allí se registran en el sistema o planilla y se realiza el reparto a los profesionales delegados según el tema y conocimientos, generalmente una vez resuelto se realiza el envío por correo certificado al peticionario o a través de mensajería común, una vez se obtiene el recibido del usuario o la planilla de 472 se descarga al sistema quedando para el archivo si es el caso.

La Secretaría de Interior debido a las diferentes áreas con las que cuenta no tiene toda la documentación relacionada con los derechos de petición focalizada, pues cuando las solicitudes llegan a las inspecciones, estas son puestas en el archivo de cada una, perdiendo el despacho donde se encuentra el personal que maneja la correspondencia el dominio e información de las mismas.

La Secretaría Jurídica maneja el Sistema Jurídico Integral, donde se registra a quien se le asigna la solicitud, su trámite y respuesta final, la cual reposa en físico en el Archivo de la Secretaría.

La debilidad que se manifestó en el análisis de este tópico se encuentra en el deficiente seguimiento a las peticiones una vez son asignadas, pues no existe un control tanto para que toda la información este centralizada ni como para hacer rastreo a las mismas cuidando los términos en los cuales ya debería estar enviada al usuario y escaneada o duplicada en la base de datos de la Dependencia.

COMPORTAMIENTO DE RESPUESTA PRIMER SEMESTRE DE 2017 MUESTRA ALEATORIA

Frente a la información suministrada por el área de Ventanilla Única, y la imposibilidad de verificarla en su totalidad, la Oficina de Control Interno tomo una muestra aleatoria del 15% del total de las peticiones radicadas en el primer semestre para poder establecer un porcentaje del comportamiento en la respuesta atendiendo los requisitos legales, de los Derechos de Petición en las Secretarías de la Administración Central, este informe es presentado igualmente a la alta dirección por mandato legal como se mencionó previamente, Producto de este ejercicio se origina el siguiente análisis:

DEPENDENCIA	MUESTRA	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	DE FONDO	%	REMITIDO	%	REMITIDO EXTEMP	%	NO ERA D.P	%
DISCIPLINARIO	4	2	0,61%			2	0,61%			1	0,31%	1	0,31%
S. INTERIOR	51	39	11,93%	13	3,98%	48	14,68%			2	0,61%	1	0,31%
S. INFRAESTRUCTURA	30	24	7,34%	3	0,92%	27	8,26%	2	0,61%			1	0,31%
S. JURIDICA	5	3	0,92%			3	0,92%	2	0,61%				
S. ADMINISTRATIVA	14	14	4,28%			17	5,20%						
S. DESARROLLO SOCIAL	17	12	3,67%	5	1,53%	17	5,20%						
S. PLANEACION	71	54	16,51%	15	4,59%	65	19,88%						
DADEP	17	9	2,75%	6	1,83%	15	4,59%			2	0,61%		
VALORIZACION	14	10	3,06%	4	1,22%	14	4,28%						
S. SALUD Y AMBIENTE	26	14	4,28%	8	2,45%	22	6,73%					4	1,22%
CONTROL INTERNO	1	1	0,31%			1	0,31%						
S. HACIENDA	40	29	8,87%	7	2,14%	23	7,03%	4	1,22%				
TESORERIA	17	12	3,67%	1	0,31%	13	3,98%	1	0,31%				
ALUMBRADO PUBLICO	10	10	3,06%			10	3,06%						
SISBEN	10	10	3,06%			10	3,06%						
TOTAL	327	243	74,31%	62	19%	287	87,77%	9	2,75%	5	1,53%	7	2,14%

Una vez recolectada y verificada la muestra, se observa que las secretarías que presentan mayor número de solicitudes resueltas de manera extemporánea son las Secretarías de:

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 4 de 9
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)



INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-012

Versión: 02

Página 5 de 9

Planeación con el 4.59% esta dependencia es esta vigencia, como en la pasada atravesó por cambios y traslados tanto en su personal directivo como de planta lo que entorpeció el procedimiento y generó represamiento en la revisión de la correspondencia, su reparto y oportuna respuesta.

Interior con el 3,98%, esta Secretaría tiene adscritas las Inspecciones Municipales las cuales manejan procesos de los casos de contravenciones, ordinarias y especiales de policía y las querellas civiles de policía las cuales cuentan con su debido proceso, en algunos casos los peticionarios buscan a través de la figura del Derecho de Petición que se les dé impulso a estos, debiéndose sujetar entonces la decisión a los términos y etapas procesales previstos para el efecto.

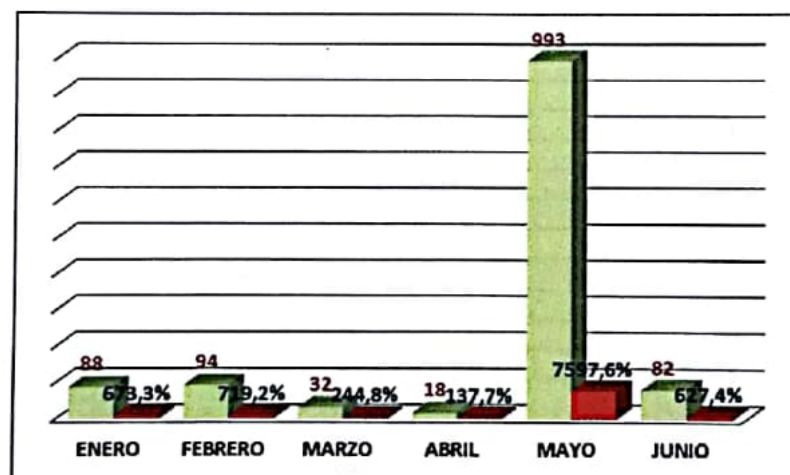
Finalmente se encuentra la Secretaría de **Salud y Ambiente** con el 2.45% esta última recibe en su mayoría solicitudes de levantamiento de sellos, Solicitudes de inspección ocular a establecimientos comerciales, Solicitud de apoyo en el trámite para la autorización y realización de exámenes médicos y Quejas por emisiones sonoras, roedores, basuras, entre otros, lo que implica la realización de visitas técnicas, las cuales en varias ocasiones se deben repetir por no evidenciarse el objeto de la queja o solicitud y por la falta de personal para suplir la cantidad de requerimientos.

A raíz de los resultados obtenidos en la evaluación de la Información recolectada tal y como se plasmó en el acápite de recomendaciones en el Informe Generado para la vigencia 2016, se reitera la necesidad de formular los planes de mejoramiento de forma inmediata para establecer las acciones que permitan el cabal cumplimiento de la norma frente al tema del Derecho de Petición.

SECRETARIA DE EDUCACION

La Secretaría de Educación maneja el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) a través del cual recibe prácticamente el 98% de los requerimientos de forma directa, este sistema les permite cargar la petición junto a sus anexos y cualquier funcionario o contratista con acceso a este puede ver los tiempos de respuesta y el límite de vencimiento.

Actualmente se implementó el registro obligatorio de una dirección de correo electrónico del ciudadano o autoridad en el momento en que se recibe la PQRSD, ya que una vez la persona delegada sube la respuesta al sistema, esta, se notifica inmediatamente al correo electrónico suministrado por el peticionario y de manera concomitante se le envía el documento en físico.



La Secretaría de Educación recibió 1.307 peticiones en el periodo de Enero a Junio de 2017 de ese total se tomó una muestra aleatoria de 196 solicitudes, las cuales una vez revisadas arrojaron un total de 183 resueltas oportunamente y 13 de manera extemporánea.

Se puede observar que el mes de mayo presenta un incremento excesivo en el índice de entrada de peticiones, evento que se da en razón a una solicitud masiva de los funcionarios públicos del sector educativo quienes pedían la aplicación del procedimiento No. 2 (art 386 del Estatuto Tributario, para el cálculo de la retención en la fuente a título de renta), la cual se resuelve de la misma manera por parte de la Secretaría, es decir en forma masiva.

MODULO PQRSD

Módulo donde se radican las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias elevadas por la ciudadanía de manera:

presencial	telefónicamente	Correo institucional	Link: http://pqr.bucaramanga.gov.co/
------------	-----------------	----------------------	---

La siguiente información es tomada del informe reportado por el área de Atención al Ciudadano quien es responsable del manejo del módulo PQRSD de donde se descarga el reporte de novedades tipo Web, en el periodo de análisis, donde se obtienen datos de todas las dependencias.

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 5 de 9
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)



INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-012

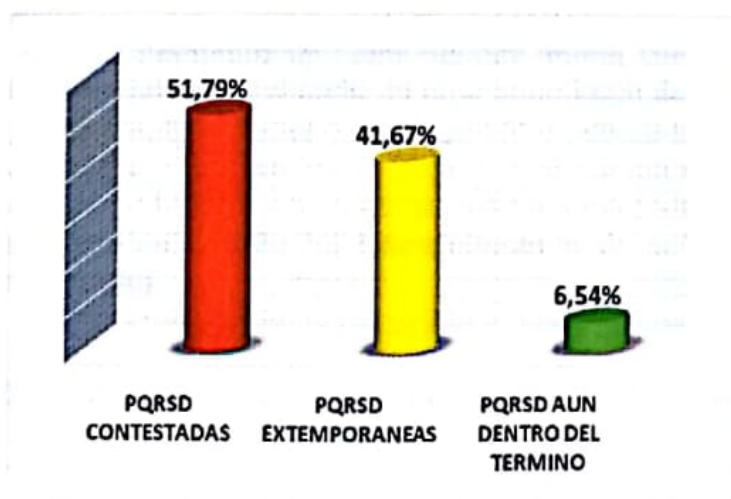
Versión: 02

Página 6 de 9

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	59
DESPACHO ALCALDE	273
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	2
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	8
OFICINA DE VALORIZACIÓN	24
OFICINA SISTEMAS-TICS	68
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	240
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	240
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	249
SECRETARÍA DE HACIENDA	257
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	191
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	327
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	389
SECRETARÍA DEL INTERIOR	334
SECRETARÍA JURÍDICA	2
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	3
TOTAL	2671

El siguiente cuadro presenta de manera discriminada las PQRSD resueltas oportunamente, las que mostraron demora en la respuesta, así como las que no la presentaban aun y las que estaban dentro del término para resolver.

DEPENDENCIA	NOVEDADES SIN RESPUESTA		NOVEDADES CON RESPUESTA	
	NOVEDADES DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY PARA CONTESTAR	NOVEDADES PARA CONTESTAR QUE PRESENTAN VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DEL TÉRMINO DE LEY
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	1	1	53	4
DESPACHO ALCALDE	18	1	249	3
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN			1	1
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2		3	
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	2		4	2
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1		21	1
OFICINA SISTEMAS-TICS	3	4	46	16
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	7	1	200	32
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	6	20	65	151
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	13	1	58	177
SECRETARÍA DE HACIENDA	24	56	140	38
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	16	1	161	11
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	26	42	73	189
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	19	41	124	206
SECRETARÍA DEL INTERIOR	37	17	186	96
SECRETARÍA JURÍDICA			2	
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS				3
TOTAL	175	185	1386	930



Efectuando una observación analítica del cuadro anterior, la información reportada evidencia un porcentaje del 41.67% el cual es bastante elevado frente a la extemporaneidad que presentaron las respuestas por parte de la Administración a las solicitudes ingresadas por este medio, en cuanto a la trazabilidad del módulo, esta se maneja a través de la red donde se puede establecer claramente desde su inicio hasta su cierre, ya que se registra la PQRSD en la plataforma y por medio de esta es notificada a la dependencia competente, la cual una vez sube la respuesta cierra el caso, aunado a esto este cuenta con la información de la fecha de vencimiento y registra el número de solicitudes vencidas, activas y cerradas, por lo tanto, es evidente que esto genera una alerta para que desde la Secretaria Administrativa que es la dependencia encargada del módulo junto a los responsables de los procesos, se tomen de manera inmediata los correctivos necesarios, para lograr

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 6 de 9
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)



INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-012

Versión: 02

Página 7 de 9

mitigar los efectos que se puedan derivar, dando respuesta inmediata a las solicitudes que aún no estén resueltas y a las que estén cerca a la fecha de vencimiento.

ACCIONES CONSTITUCIONALES

ACCIONES DE TUTELA

Debido a que el área de ventanilla única, no contaba con profesionales de Derecho que filtraran e hicieran un reparto eficiente de las Acciones de Tutela radicadas en la Alcaldía de Bucaramanga, se centralizó la recepción de todas ellas en la Secretaría Jurídica, la cual actualmente es la encargada de hacer el análisis de los documentos y remitirlos a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

En consulta realizada a la Secretaría Jurídica acerca del total de tutelas impetradas en contra del Municipio de Bucaramanga, ésta reportó un total de 378 Acciones de Tutela, en el primer semestre de la vigencia 2017

A continuación se relacionan por secretarías, el total de las Tutelas que se originaron por la presunta ausencia de respuesta a las peticiones:

ACCIONES DE TUTELA	
DEPENDENCIA	VULNERACION DERECHO DE PETICION
S. INTERIOR	11
S. INFRAESTRUCTURA	4
S. ADMINISTRATIVA	1
S. DESARROLLO SOCIAL	3
S. PLANEACION	21
DADEP	1
VALORIZACION	1
S. SALUD Y AMBIENTE	2
S. HACIENDA	4
TESORERIA	2
EDUCACION	17
TOTAL	67

Es de anotar que las acciones de tutela reportadas por la Secretaría de Educación, ingresaron directamente por el SAC (Sistema de Atención al Ciudadano).

Del comportamiento frente al tema del mecanismo de Tutela hay que resaltar que si bien es cierto que en algunas secretarías existen unos valores representativos por el hecho de la no contestación de los Derechos de petición, el mayor número de estas tutelas se han fallado a favor del Municipio por la figura de la carencia actual de objeto por hecho superado. La mayoría de veces en las que el ciudadano hace uso de este mecanismo sucede cuando no se encuentra satisfecho con la contestación o busca a través de este medio lograr una respuesta positiva a sus pretensiones, igualmente ocurre cuando efectivamente no es entregada al peticionario, hecho que reiteradas veces se da, porque el mismo usuario no brinda la información o esta no es completa o precisa.

INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS POR LA OMISION DE RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION.

En lo referente a las investigaciones disciplinarias originadas por quejas o denuncias con ocasión de la no contestación de Derechos de Petición, la Oficina de Control Interno Disciplinario informó que en el primer semestre de la actual vigencia cursan 4 investigaciones las cuales se encuentran en su etapa inicial.

DEPENDENCIA	PROCESOS ABIERTOS
SECRETARIA DE EDUCACION	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1
POR DETERMINAR	1

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 7 de 9
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)



INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-012

Versión: 02

Página 8 de 9

DEBILIDADES EN CUANTO AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA VIGENTE

Para empezar es oportuno mencionar que es en las Secretarías con más flujo de entrada de Derechos de Petición como son Interior, Planeación, Hacienda e infraestructura donde se establecen las mayores debilidades que se lograron identificar las cuales son:

- Inicialmente las falencias parten desde el recibo de la correspondencia ya que en algunas dependencias no se tiene implementado un mecanismo o un procedimiento para darle un trámite efectivo a las peticiones por lo cual sufren demora en el reparto con los términos legales ya corriendo.
- Por otro lado es importante resaltar que a pesar de que la ley 1755 de 2015 es la norma vigente que regula el tema del Derecho de Petición, la Secretaría de Hacienda en diversos temas como la presentación de recursos a través de esta figura, o la solicitud de exención del pago de impuestos las cuales se otorgan o niegan mediante resolución, entre otros asuntos, se rige por el Estatuto Tributario y por los términos que este estipula, los cuales son más extensos; tema que muchas veces es de desconocimiento del ciudadano común.
- Falta de herramienta humana, es decir insuficiencia en el personal para dar respuesta a las solicitudes teniendo en cuenta el cumulo de peticiones principalmente en las dependencias que mayor número de procesos manejan y en las cuales las solicitudes van dirigidas a requerimientos técnicos que implican visitas y/o consultas extensas.
- Se presentó en varias secretarías rotación continua tanto del nivel directivo, como del personal de planta, lo que ha entorpecido la continuidad en los procesos, ya que el manejo del reparto y su recibo sufren traumatismo al tener que ir asignándolo de una persona a otra.
- la devolución de mucha de la correspondencia por parte de la empresa de envíos y correo certificado 472, pues en repetidas ocasiones el peticionario no brinda la información de su domicilio para notificarle la respuesta o esta no es completa o precisa.

RECOMENDACIONES ELEVADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

El 30 de Junio de 2015 entro a regir en el país la Ley 1755 de 2015 la cual regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Esta norma establece y recopila de manera clara y específica la naturaleza, alcance y requisitos del Derecho de Petición, debido a esto la Oficina de control interno acatando su deber de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes ha RECOMENDADO enfáticamente a los dueños de los procesos tanto en los informes, circulares y demás seguimientos que son efectuados continuamente en temas de Derechos de Petición, de los cuales se generan actas de visita, los siguiente puntos:

- Se socialice con los responsables de la contestación de los Derechos de Petición la mencionada ley 1755 de 2015, dando especial atención a los artículos 14 y 21 los cuales estipulan los tiempos en días hábiles para dar respuesta a los derechos de petición de acuerdo a su naturaleza o en su defecto remitirlos por razones de competencia.
- Tener en cuenta que la respuesta debe cumplir con los requisitos de oportunidad, responderse de manera clara y congruente con lo solicitado, es decir de fondo y debe ser puesta en conocimiento del peticionario, todo lo anterior comprendido en la totalidad del término que la ley otorgue debido a que en caso de que alguna de estas exigencias se omite, se estará incurriendo en la vulneración del Derecho Constitucional de petición.
- De la misma manera se recomienda tener claro y en cuenta que la fecha con la cual empiezan a correr los términos de ley, es la impresa en el recibido del área de Ventanilla Única de la Alcaldía de Bucaramanga.
- Que tal como lo estipula el parágrafo del artículo 14 ibídem, cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición en los plazos estipulados, se debe informar al interesado antes del vencimiento del término las razones "de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."
- De la misma manera esta oficina ha sido enfática en solicitar dar respuesta inmediata y de fondo a la totalidad de las peticiones recibidas por la dependencia, las cuales se encuentren con términos vencidos o a punto de vencer, que a la fecha del respectivo seguimiento no hayan sido resueltas, si fuere el caso, esto debido a que la revisión se aplica a una muestra tomada de manera aleatoria de la base de datos del área de Ventanilla Única del Municipio de Bucaramanga.
- Así mismo, se plasma en cada acta que el objetivo que se busca es el de garantizar el derecho a presentar peticiones ante la Administración, siendo resueltas con el cabal cumplimiento de la normatividad que regula el Derecho de Petición, evitar como lo consagra el artículo 31 ibídem las sanciones disciplinarias de las que puede ser sujeto el servidor público, como de las acciones constitucionales que puede impetrar el peticionario, en caso de hacer omisión a la contestación oportuna y de fondo de las solicitudes.

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 8 de 9
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)



INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-012

Versión: 02

Página 9 de 9

- atendiendo al seguimiento que cumple una función preventiva y en virtud de sus roles, en el último informe de la Vigencia 2016 la Oficina de Control Interno resalto la importancia de establecer planes de mejoramiento en cada una de las dependencias de la Administración, debido a que se estableció la existencia de un alto porcentaje de PQRSD contestadas fuera del término que otorga la ley.
- Para finalizar, el código único disciplinario establece en su Artículo 35 "Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: numeral 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento" y se constituye en una falta gravísima cuando este hecho dé lugar a la configuración del silencio administrativo positivo como lo determina el Artículo 48. Por lo anterior se RECOMIENDA en cuanto a las Dependencias que presentaron extemporaneidad, se ponga en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario para que sean ellos dentro sus competencias quienes realicen las acciones pertinentes.

FIRMAS:

NATHALY CASTELLANO AYALA
CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 9 de 9
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)