



Proceso: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo 033
Subproceso: ASESORIA, ACOMPANAMIENTO Y SEGUIMIENTO	Código General 1300	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 1300-11



Lógica Ética & Estética
Gobierno de los Ciudadanos

Bucaramanga, 08 de Marzo de 2017

Ingeniero
RODOLFO HERNANDEZ SUAREZ
Alcalde de Bucaramanga
Ciudad

ASUNTO: INFORME DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2016

Respetado Ingeniero:

De maneta atenta y de conformidad con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que al tenor consagra **"Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.**

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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".

Por lo expuesto me permito anexar informe correspondiente a la vigencia 2016, a fin de que sean tenidas en cuenta las recomendaciones elevadas producto del seguimiento.

No siendo otro el motivo de la presente, reiteramos nuestro compromiso y disposición para con su Despacho y la Administración.

Cordial Saludo,

NANNETH ARCINIEGAS HERNANDEZ
Jefe Oficina Control Interno

ANEKO: SIETE (7) FOLIOS

Proyecto: Nathally Castellanos A. Contratista Oficina de Control Interno



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

	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,87-012
		Versión: 02
		Página 1 de 7
Fecha: Febrero 2017	Ciudad: Bucaramanga	
Líder(es): NATHALY CASTELLANOS AYALA	Proceso: SEGUIMIENTO Procedimiento: DERECHOS DE PETICIÓN	
Equipo De Trabajo: NATHALY CASTELLANOS AYALA	Clase de Informe:	
	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 numeral 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, Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.

IDENTIFICACIÓN DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN EXTERNA

Los mecanismos que tiene establecidos la Administración con relación al manejo de la información externa son los siguientes:

Correo Institucional: Es el mecanismo establecido por la Administración para que la Ciudadanía en general tenga un contacto directo, canalizando toda clase de información. Para acceder a este mecanismo la ciudadanía dirige sus correos electrónicos al email: contactenos@bucaramanga.gov.co

Este proceso es administrado por la Profesional de Planta del área de atención a la Ciudadanía, perteneciente a la Secretaria Administrativa de la Alcaldia de Bucaramanga, donde se analiza y se direcciona a las diferentes dependencias y entidades del orden municipal de acuerdo a la competencia.

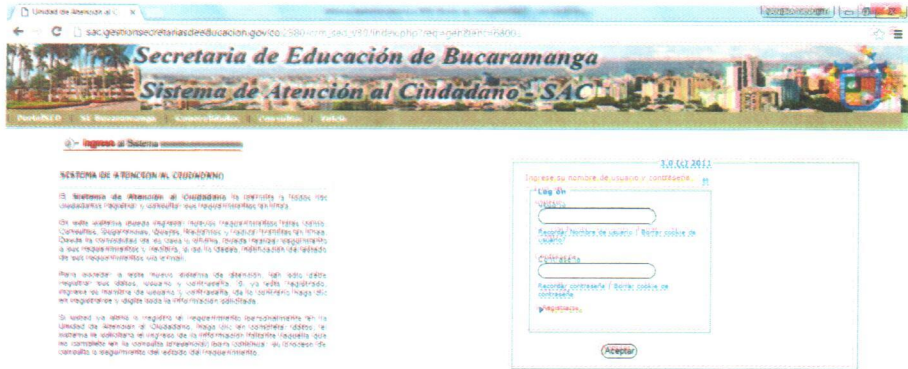
Módulo PQRS: Es un módulo donde se radica las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias elevadas por la ciudadanía tanto de manera presencial, telefónica, vía web o través del correo institucional. Para acceder a este módulo los Ciudadanos lo pueden hacer a través del link: <http://pqr.bucaramanga.gov.co/> vía telefónica por medio de las líneas 6337000 ext. 119-120 y 6525555 y línea gratuita 01800012117 de igual manera se radican por el modulo las PQRS elevadas de manera presencial en el Área de Atención a la Ciudadanía ubicada en el Primer Piso Fase 1.

Ventanilla Única: Es el mecanismo establecido por la Administración para la recepción física de los documentos impetrados por la Ciudadanía en General. En este proceso, se asigna número de radicado a los documentos recibidos, se ingresan al sistema, y se distribuyen a las dependencias competentes para que los responsables den respuesta en los términos que establece la normatividad.

En la Secretaría de Educación, se encuentra debidamente implementado el Programa de Gestión Documental denominado Sistema de Atención al Ciudadano – SAC que permite al usuario hacer uso por internet del aplicativo, lo que facilita el acceso del peticionario al momento de hacer cualquier tipo de solicitud a la Secretaría.

http://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2380/crm_sed_v30/index.php?req=gen&ent=68001

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 1 de 7
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)



DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La mecánica del seguimiento efectuado por el equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno, consiste en tomar de la mayoría de las dependencias de la Administración, una muestra selectiva de la información suministrada por el área de ventanilla única a fin de verificar el cumplimiento de la normatividad en el trámite y respuesta de cada una de ellas, en lo relacionado con el Derecho de Petición.

Para el desarrollo del seguimiento se inicio con la consulta en el Sistema Interno del Municipio de Bucaramanga <http://interno.bucaramanga.gov.co> el procedimiento aplicable para el trámite de los Derechos de Petición, observando que este a corte de 31 de Diciembre de 2016 no se encuentra actualizado con las leyes vigentes.

Por último se solicitó ante la Oficina de Control Interno Disciplinario, la información de los procesos disciplinarios que se han adelantado, producto de la no respuesta a los Derechos de Petición por parte de los funcionarios encargados en la Administración para tal fin, de lo cual se levantó acta de visita, de la misma manera se efectuó visita a la Secretaria Jurídica para obtener información sobre las tutelas recibidas desde la Ventanilla Única, direccionadas a las dependencias competentes por asunto de la presunta violación al Derecho de Petición.

SEGUIMIENTO PQRS VENTANILLA UNICA

De acuerdo a la información recopilada en este documento, se tiene como fuente primaria la base de datos del área de VENTANILLA UNICA con las peticiones que ingresaron, tomando como referencia las acciones adelantadas legalmente por los ciudadanos en protección de sus Derechos como lo son: El Derecho de Petición, La Acción Popular y la Tutela, arrojando los siguientes resultados:

INFORME INDICADORES DE GESTION VENTANILLA UNICA VIGENCIA 2016		
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	%
VALORIZACION	66	1.02%
SECRETARIA DEL INTERIOR	956	14.90%
DESPACHO DEL ALCALDE	1117	17.40%
PLANEACION	1071	16.70%
SECRETARIA DE SALUD	489	7.60%
HACIENDA	614	9.57%
INFRAESTRUCTURA	381	5.90%
DESARROLLO SOCIAL	429	6.69%
TESORERIA	243	3.70%
SISBEN	101	1.57%
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	210	3.27%
CONTROL INTERNO	15	0.20%
JURIDICA	43	0.67%
SECRETARIA Y SUB SECRETARIA ADMINISTRATIVA	378	5.90%
INSPECCIONES COMISORIAS	34	0.50%
ASESORES DESPACHO	32	0.50%
ALUMBRADO PUBLICO	105	1.64%
PENSIONES	91	1.42%

Código: F-CIG-1300-238,37-012

Elaboró:
Oficina de Control Interno

Versión: 02

Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)

Página 2 de 7

Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)

INFORME INDICADORES DE GESTION VENTANILLA UNICA VIGENCIA 2016		
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	31	0.48%
UNIDAD TECNICA	2	0.03%
PRENSA	1	0.01%
SISTEMAS	4	0.06%
GRAN TOTAL	6,413	100%

FUENTE: VENTANILLA UNICA SUB SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Una vez obtenida y examinada la información se pudo determinar el volumen de entrada del año 2016, el cual arrojo un resultado total de 6.413 derechos de petición, recibidos por el área de ventanilla única. De conformidad con la tabla las Secretarías con mayor flujo de Derechos de Petición son las del Interior con el 14.90%, Despacho Alcalde 17.40% y Secretaria de Planeación con el 16.70%.

En cuanto a los derechos de petición dirigidos al Despacho Alcalde, se cuenta con un Servidor Público de planta del Nivel Asesor quien se encarga de direccionar a las diferentes secretarías e institutos descentralizados de acuerdo al asunto y al tiempo adelanta seguimiento y control para que las respuestas se den dentro de los términos.

La OCI de conformidad con el rol de seguimiento y de acuerdo al equipo interdisciplinario disponible adelanto una muestra para verificar si se estaba dando cumplimiento a normatividad legal vigente en cuanto a término y fondo.

En lo que refiere a la Sec. Interior las solicitudes de información corresponde al estado de los procesos que adelantan las inspecciones, así mismo las relacionada con temas de solicitud de publicidad exterior visual y permiso de eventos.

Respecto a la Secretaria de Planeación el alto porcentaje de peticiones corresponde a quejas de la comunidad, relacionadas con solicitudes por construcciones ilegales en el Municipio, conceptos de uso de suelo, reconocimientos de edificación, perfiles viales, licencias de intervención y ocupación del espacio público, conceptos técnicos POT, entre otros.

En la vigencia 2016 este proceso presento debilidades y traumatismos en la respuesta oportuna, en razón a personal insuficiente durante el primer y tercer trimestre de la vigencia, cambio de Secretario y Subsecretario, de igual manera la ausencia de la servidora Pública responsable del grupo Ordenamiento territorial, donde se lideraban gran parte de estas peticiones. Con acompañamiento de la OCI se adelantó en el último bimestre un plan de acción con el objetivo de direccionar, controlar y llevar la trazabilidad a las respuestas de los peticionarios a fin de evitar sanciones por parte del Ente de Control.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS POR DEPENDENCIAS

TABULACION DE LA INFORMACION

(Vigencia de 2016)

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO SELECTIVO %		CONTESTADAS A TIEMPO %		CONTESTADAS POR FUERA DE TERMINO %		REMITIDO A OTRA DEPENDENCIA	EN TRAMITE
SALUD	72	12,5	59	13,7	11	9,4	2	0
DESARROLLO SOCIAL	57	9,9	39	9,1	17	14,5	1	0
ADMINISTRATIVA	30	5,2	27	6,3	2	1,7	1	0
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	11	1,9	8	1,8	3	2,5	0	0
INFRAESTRUCTURA	66	11,5	56	13,0	6	5,1	4	0
HACIENDA	64	11,1	49	11,6	12	9,4	0	4
PLANEACION	96	16,7	67	15,6	28	23,9	1	0
ESPACIO PUBLICO	45	7,8	29	6,7	16	13,6	0	0
JURIDICA	11	1,9	6	1,4	1	0,8	4	0
ALUMBRADO PUBLICO	8	1,3	8	1,8	0	0	0	0
DISCIPLINARIO	2	0,3	2	0,4	0	0	0	0
SISBEN	7	1,2	7	1,6	0	0	0	0

Código: F-CIG-1300-238.37-012

Elaboró: Oficina de Control Interno

Versión: 02

Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)

Página 3 de 7

Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)

VALORIZACION	5	0,8	4	0,9	1	0,8	0	0
INTERIOR	83	14,5	54	12,6	21	17,9	8	0
TESORERIA	11	1,9	8	1,8	0	0	3	0
PENSIONES	2	0,3	2	0,4	0	0	0	0
ASESORES DE DESPACHO	2	0,3	2	0,4	0	0	0	0
TOTAL	572		427		118		24	3
PORCENTAJE		100%		74,6%		20,4%	4,19%	0,5%

Analizada la muestra del seguimiento adelantado por el equipo de profesionales de la OCI se determinó que el 20.4% de los Derechos de petición impetrados en las dependencias de la Administración sus respuestas fueron contestadas por fuera de termino. Las Secretarías del Interior, Planeación y Desarrollo son las que muestran un alto porcentaje de no respuesta oportuna. Conforme al seguimiento se estableció que las debilidades presentadas obedecen a que en la vigencia 2016 se presentó demora en la conformación de equipos de trabajo para dar la celeridad y trazabilidad a las respuestas impetradas por la comunidad.

SEGUIMIENTO ADELANTADO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS EN LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN SECRETARIA DE EDUCACION (Vigencia 2016)

DEPENDENCIAS DE LA SECRETARIA DE EDUCACION	Nº DERECHOS DE PETICION RADICADOS	%
BIENES Y SERVICIOS	22	3,1
CERTIFICACIONES	47	6,8
COBERTURA	46	6,6
CALIDAD EDUCATIVA	6	0,8
DIRECCION DE NUCLEO	18	2,6
ESCALAFON	22	3,1
COORDINACION ADMINISTRATIVA	78	11,2
DESPACHO	15	2,1
SUBSECRETARIA DESPACHO	13	1,8
FONDO PRESTACIONAL	186	26,9
JURIDICA	162	23,4
INSPECCION Y VIGILANCIA	20	2,8
NOMINA	41	5,9
PRESUPUESTO	15	2,1
TOTAL	637	100

Fuente: Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) SEC.EDUCACION

En esta vigencia, se tomó una muestra de 79 asuntos los cuales fueron examinados, determinándose que 69 de las solicitudes se resolvieron dentro de los términos, esta información fue examinada, en el sistema de atención al ciudadano SAC, el cual permite observar las fechas de recibo, respuesta y cierre, como también se cargan los textos de las respuestas proyectadas para cada uno de ellos, así mismo se acudió a los responsables para tomar copia de las evidencias, corroborar su existencia en físico y elevar las recomendaciones pertinentes.

Importante informar que el mayor flujo de Derechos de Petición lo radican en los Sub procesos de Fondo Prestacional y Jurídica y cuyo asunto deriva en la mayoría de los casos solicitudes elevados por los profesores donde requieren información referente a homologación, pruebas para anexar a juzgados, solicitud de traslado de una institución a otra, información de vacantes, así mismo solicitan mediante derecho de petición reliquidación de pensiones, vacaciones, pagos de primas de servicios, demandando tiempo y equipo humano para sus respuestas.

REPORTE MODULO PQRSD

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	83
DESPACHO ALCALDE	329
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION	4
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	3
OFICINA DE VALORIZACION	33
OFICINA SISTEMAS-TICS	49
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	435
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	119
SECRETARIA DE EDUCACION	202
SECRETARIA DE HACIENDA	276
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	344
SECRETARIA DE PLANEACION	380
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	410
SECRETARIA DEL INTERIOR	582
SECRETARIA JURIDICA	9
SISBEN-SECRETARIA PLANEACION	25
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS	7
TOTAL	3305

Fuente: Área Atención a la Ciudadanía

Analizada la información reportada por el Sub Proceso de Atención a la Ciudadanía de conformidad al cuadro anterior de conformidad al cuadro anterior, las solicitudes impetradas a través del Módulo PQRSD la vigencia 2016 corresponden: Despacho del Alcalde los mayores requerimientos se elevaron solicitando citas con el Señor Alcalde, Remisión de Hojas de Vida e inconformidad por algunos decisiones adoptadas por la Alta Dirección.

De igual forma en lo que refiere al alto porcentaje de peticiones elevadas a Secretaria Administrativa el gran flujo corresponde a asuntos de otras entidades las cuales deben ser remitidas por el sub proceso de atención a la ciudadanía al competente e informa de tal situación al peticionario.

En lo pertinente a las Secretarías del Interior y Salud, el sub proceso observo falta de respuesta a las PQRSD motivo por el cual la Secretaria Administrativa reporto en su momento tal situación a la Oficina de Control Interno Disciplinario para las acciones que den a lugar.

Conforme al seguimiento se concluye que el sub proceso aunque presenta dificultades por no contar con personal suficiente para atender todos los requerimientos como radicación, atención de personal interno y externo, atención telefónica y seguimiento y control a las peticiones elevadas por el modulo, durante la vigencia 2016 el proceso se adelantó con eficiencia.

INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS Y ACCIONES DE TUTELA

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

En visita realizada a la Oficina de Control Interno Disciplinario, se manifestó que en el periodo de Enero a Septiembre no se instauraron quejas relacionadas a la no respuesta oportuna a Derechos de petición impetrados en la Administración Municipal por lo tanto no se adelantó ninguna investigación disciplinaria a servidores públicos de la Administración.

En lo que refiere a los Derechos de Petición radicados por el módulo PQRS, y conforme al

seguimiento adelantado por la Profesional encargada del proceso de la Secretaría Administrativa, se reportó a la OCID que la Secretaría de Interior entre los meses de junio a octubre no dio respuesta a solicitudes relacionadas con temas de su competencia, el mismo caso se presentó con la Secretaria de Salud y Ambiente, por lo que la Secretaria Administrativa informo a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia y acciones que haya a lugar.

TUTELAS POR LA NO CONTESTACION DE DERECHOS DE PETICION

En lo referente a las Acciones Constitucionales (Tutelas y Acciones Populares, Acciones de Grupo y Acciones de Cumplimiento), la Secretaria Jurídica a través del Sistema Jurídico Integral, lleva el Control y Seguimiento de cada una de Estas Acciones.

De igual forma las Acciones Populares mediante Decreto 068 de 2011 están delegadas en cada una de las Secretarias para que ellas adelanten la contestación, la respectiva defensa y el cumplimiento de cada uno de estos fallos.

Durante la vigencia 2016 la Secretaria Jurídica adelanto un Plan de Acción para recepcionar y llevar el control de cuantas acciones de tutela y acciones populares ingresan al Municipio de Bucaramanga y es esta Secretaria quien radica y direcciona de acuerdo al tema y la competencia.

En el periodo mencionado se impetraron 714 tutelas de las cuales un estimado de 98 corresponden a la presunta violación del Derecho de Petición, estas acciones fueron contestadas dentro del término legal, sin embargo se pudo observar que en reiteradas oportunidades se da respuesta de manera negativa a las peticiones presentadas; no aceptada la respuesta dada por la administración el peticionario instaura acción de tutela para obligar a través de este mecanismo a que la Administración se pronuncie y acceda a sus peticiones las cuales terminan por fallo del juez en carencia de objeto por hecho superado, ordenando su archivo.

CONCLUSIONES

- En la Secretaría de Educación, se encuentra debidamente implementado el Programa de Gestión Documental denominado Sistema de Atención al Ciudadano – SAC que permite al usuario hacer uso por internet del aplicativo, lo que facilita el acceso del peticionario al momento de hacer cualquier tipo de solicitud a esta dependencia. http://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2380/crm_sed_v30/index.php?req=gen&ent=68001.
- De acuerdo a la evaluación del Sistema de Control Interno y a las preguntas incluidas en la encuesta MECI, reportadas a través del Formulario Único de Reportes de Avances a la Gestión, FURAG, la entidad no garantiza la asignación de un único número de radicado para las peticiones presentadas por los ciudadanos.
- Se concluye que persiste la no respuesta oportuna y de forma a las peticiones quejas y reclamos y que aún no existe un seguimiento y control al interior de las dependencias debido a que en muchas ocasiones estos procesos son adelantados por servidores públicos en calidad de contratistas no dando continuidad y trazabilidad a las solicitudes, ocasionando con ello respuestas fuera de termino y desgaste administrativo ya que al no obtener respuesta el peticionario acude a otras instancias.

RECOMENDACIONES

- La Ley 1755 de 2015 dispone en el primer acápite de su Artículo 22: “**Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.** Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.” Por lo tanto esta oficina recomienda actualizar el procedimiento aplicable al trámite de PQRSD, tal como se puede corroborar en su

esquema y en el historial de cambios cuya última fecha data del 20 de Mayo de 2015.

- Se recomienda a los dueños de los procesos, socializar con los responsables de la contestación de las peticiones allegadas a sus despachos u oficinas lo siguiente:
 - 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.
 - El **marco normativo aplicable al Derecho de Petición**: *constitución política de Colombia, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, decreto 1166 de 2016 para peticiones verbales y la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Entre otras, para que sea consultado y se tenga un conocimiento claro y preciso del trámite que se debe impartir una vez se deban resolver peticiones, ciñéndose al mismo.
- Tener en cuenta que la respuesta debe cumplir con los requisitos de **oportunidad**, que este dentro de los términos contemplados por la ley, **congruencia**, esto es, de manera clara y coherente con lo solicitado, por ultimo debe ser **puesta en conocimiento del peticionario** ya que en caso de que alguna de estas exigencias se omitan, se estará incurriendo en la vulneración del Derecho Constitucional, fundamental de petición.
- Se recomienda y tal como lo estipula el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, que cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición en los plazos estipulados, se informe 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.”
- En lo posible delegar en un servidor público de planta como responsable del seguimiento y control a las PQRSD radicadas en cada uno de los Despachos.
- Asignar un único número de radicado a las PQRSD que se reciban en cada área, para lograr organización y efectividad en su manejo.
- Para finalizar, la OCI recomienda establecer plan de mejoramiento en cada una de las dependencias de la Administración, toda vez que se estableció la existencia de un alto porcentaje de PQRSD contestadas fuera del término que otorga la ley.

FIRMAS:



NATHALY CASTELLANOS AYALA
CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO