

	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,87-012
		Versión: 02
		Página 1 de 7

Fecha: Agosto 2016	Ciudad: Bucaramanga				
Líder(es): NATHALY CASTELLANOS AYALA	Proceso: SEGUIMIENTO Procedimiento: DERECHOS DE PETICIÓN				
Equipo De Trabajo: NATHALY CASTELLANOS AYALA	Clase de Informe: <table><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, 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 tengan un contacto directo, canalizando toda clase de información. Para acceder a este mecanismo la ciudadanía dirigen 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, 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://www.bucaramanga.gov.co/ContactenosPQR.aspx> 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 reciben los documentos, se asigna número de radicado, se ingresan al sistema, y se distribuyen a las dependencias. Competentes para que los responsables den respuesta en términos como lo establece la normatividad. http://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2380/crm_sed_v30/index.php?req=gen&ent=68001



DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

De conformidad a los roles propios de la Oficina de Control Interno se realizó seguimiento selectivo a la Atención adecuada de los Derechos de Petición impetrados por los ciudadanos en la Alcaldía de Bucaramanga durante el primer semestre de la vigencia 2016.

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

De conformidad con la información suministrada por el área de **VENTANILLA UNICA**, en la cual la ciudadanía radica en forma escrita sus PQRS, se tomó una muestra aleatoria con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normatividad a las respuestas radicadas en las diferentes dependencias de la Administración, así mismo mediante solicitud verbal procedente del Despacho del Alcalde, en los meses de marzo y abril se adelantó seguimiento especial a la correspondencia dirigida al Señor Alcalde, con el propósito de verificar las respuestas reenviadas a las Dependencias de acuerdo a la naturaleza de su asunto.

A su vez se solicitó ante la Oficina de Control Interno Disciplinario la información de los procesos disciplinarios adelantados por esta dependencia en relación con la no respuesta a los Derechos de Petición por parte de los funcionarios encargados por la Administración para tal fin, de lo cual se levantó acta de visita, de igual forma se pidió a la Personería Municipal mediante oficio de fecha 27 de Abril de 2016 la solicitud anteriormente referenciada, a lo cual este ente dio respuesta a través del radicado 20163909 de Mayo 2 de 2016, manifestando que “esta información contiene reserva sumarial y está prohibido emitir algún pronunciamiento sobre el tema.”

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 a través de esta, 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						
Primer Semestre de 2016						
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	%	ACCIÓN POPULAR	%	TUTELAS	%
VALORIZACION	31	0.85%	0	0.0%	0	0.0%
INTERIOR	525	14.56%	33	12.7%	294	28.02%
DESPACHO DEL ALCALDE	735	20.3%	3	1.16%	4	0.38%
PLANEACION	550	15.2%	65	25.19%	73	7.01%
SECRETARIA DE SALUD	251	6.96%	26	10.07%	131	12.58%
HACIENDA	352	9.76%	0	0.0%	50	4.80%
INFRAESTRUCTURA	214	5.9%	20	7.75%	28	2.68%
DESARROLLO SOCIAL	292	8.09%	44	17.05%	25	2.40%

INFORME INDICADORES DE GESTION VENTANILLA UNICA						
Primer Semestre de 2016						
DEPENDENCIA	DEREC HO DE PETICI ÓN	%	ACCIÓN POPULAR	%	TUTEL AS	%
TESORERIA	155	4.29%	1	0.38%	27	2.59%
SISBEN	49	1.35%	0	0.0%	10	0.96%
DEFENSORIA. E.P.	100	2.77%	12	4.65%	23	2.20%
CONTROL INTERNO DE GESTION	11	0.30%	0	0.0%	1	0.09%
JURIDICA	22	0.61%	53	20.5%	282	27.08%
SEC ADMON –SUB SEC ADMON	146	4.04%	0	0.0%	8	0.76%
INSPECCIONES COMISORIAS	16	0.44%	0	0.0%	16	1.53%
ASESORES DE DESPACHO	12	0.33%	0	0.0%	0	0.0%
ALUMBRADO PUBLICO	42	1.16%	0	0.0%	0	0.0%
PENSIONES	79	2.19%	0	0.0%	2	0.19%
CONTROL INTERNO D.	19	0.52%	0	0.0%	3	0.28%
UNIDAD TECNICA	2	0.05%	0	0.0%	2	0.19%
PRENSA	0	0.00%	1	0.38%	0	0.0%
SISTEMAS	2	0.05%	0	0.0%	0	0.0%
GRAN TOTAL	3605	100%	230	100%	1041	100%

FUENTE: VENTANILLA UNICA SUB SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Una vez obtenida y examinada la información se pudo evidenciar que durante el primer semestre de esta anualidad las dependencias que más tuvieron entradas de Derechos de Petición fueron Despacho Alcalde (20.3%), Secretaria de Planeación (15.2%), Secretaria de Interior (14.56%) y Secretaria de Hacienda (9.76%) equivalentes a 2162 peticiones de un total de 3.605 por todas las dependencias.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS POR DEPENDENCIAS

Tal como se menciona en la parte inicial de este informe, se realizo un seguimiento selectivo a algunos de los Derechos de Petición interpuestos a las distintas Dependencias de la Administración Municipal, a fin de tener conocimiento de la eficacia y eficiencia en los trámites relacionados con los Derechos de Petición.

TABULACION DE LA INFORMACION
(Primer Semestre de 2016)

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO SELECTIVO	%	CONTESTADAS A TIEMPO	%	CONTESTADAS POR FUERA DE TERMINO	%	SE ENCUENTRA DENTRO DE TERMINOS	REMITIDO A OTRA DEPENDENCIA
INTERIOR	38	13,24	20	9,57	12	19,05	1	8
SALUD	44	15,33	36	17,22	7	11,11	-	1
DESARROLLO SOCIAL	40	13,94	28	13,40	11	17,46	-	1
ADMINISTRATIVA	15	5,23	15	7,18	-	-	-	-
INFRAESTRUCTURA	46	16,03	40	19,14	6	9,52	-	-
HACIENDA	32	11,15	24	11,48	6	9,52	2	-
PLANEACION	34	11,85	26	12,44	7	11,11	-	2
ESPACIO PUBLICO	31	10,80	17	8,13	14	22,22	-	-
JURIDICA	7	2,44	3	1,44	-	-	-	4
TOTAL	287		209		63		3	16
PORCENTAJE		100%	72.8%		21.9%		1.04%	5.57%

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que el porcentaje en el comportamiento de respuesta a tiempo es del 72.8% en las dependencias que hacen parte de la Administración Municipal, fue satisfactorio frente al de contestadas fuera del termino correspondiente al 21.9%, lo que demuestra el compromiso y el esfuerzo que se está realizando en cada una de las Secretarias y Oficinas para evacuar la mayor cantidad de solicitudes impetradas por los ciudadanos, garantizando de esta manera este Derecho Constitucional.

	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,87-012
		Versión: 02
		Página 4 de 7

SEGUIMIENTO CORRESPONDENCIA ALCALDE

Para el desarrollo de seguimiento se efectuaron visitas a cada dependencia competente a la cual fue direccionado desde el Despacho del Alcalde la solicitud de acuerdo al tema de su competencia, con el propósito de verificar que el trámite y respuesta dada fuera de manera oportuna y de fondo como lo estipula la Ley.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%	QUEJA	DERECHO DE PETICION	%	INFORMATIVO
DADEP	11	4.62	1	9	4.3	1
INTERIOR	41	17.2	2	37	17.7	2
INVISBU	7	2.94	-	7	3.34	-
DESARROLLO SOCIAL	25	10.5	2	23	11	-
JURIDICA	43	10.2	6	37	17.7	-
ADMINISTRATIVA	14	5.9	-	11	5.26	3
EDUCACION	18	7.56	-	17	8.13	1
HACIENDA	7	2.94	-	4	1.91	3
PLANEACION	18	7.6	-	17	8.1	1
INFRAESTRUCTURA	34	14.3	-	32	15.31	2
TESORERIA	1	1.42	-	1	0.47	-
TICS	5	2.1	-	3	1.43	2
SALUD	8	3.36	-	6	2.87	2
ASESORES DESPACHO	4	1.68	-	4	1.91	-
PRENSA	1	0.42	-	-	0	1
CONTROL INTERNO GESTION	1	0.42	-	1	0.47	-
TOTAL	238		11	209		18
		100%	4.7%	87.8%	100%	7.56%

Analizados los datos registrados se puede determinar que de la correspondencia allegada al Despacho del Señor Alcalde durante los meses de febrero, marzo y abril el 87.8% equivalente a 209 corresponde a Derechos de Petición y el 4.7% a quejas y en su gran mayoría debieron remitirse a las Dependencias Competentes para que los servidores públicos les dieran el respectivo trámite.

De la misma manera se infiere que las Secretarías de Interior (17.2%), Infraestructura (14.3%) y Desarrollo Social (10.5%), tuvieron el mayor número de peticiones para resolver.

El informe producto de este seguimiento con las recomendaciones fue enviado oportunamente al Despacho del Alcalde, resaltando que se mejoró sustancialmente el direccionamiento de la correspondencia allegada al Alcalde con la asignación de este proceso a un Asesor de Despacho.

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

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN SECRETARIA DE EDUCACION (Primer Semestre de 2016)

DEPENDENCIAS DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN	No DERECHOS DE PETICION RADICADOS	%
BIENES Y SERVICIOS	16	5,57
CERTIFICACIONES	37	12,89
COBERTURA	14	4,88
COORDINACION ADMINISTRATIVA	47	16,38
DESPACHO	11	3,83
SUBSECRETARIA DESPACHO	6	2,09
FONDO PRESTACIONAL	49	17,07
JURIDICA	77	26,83
INSPECCION Y VIGILANCIA	7	2,44
NOMINA	18	6,27
PRESUPUESTO	5	1,74
TOTAL	287	100,00

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 4 de 7
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-1300-238,87-012
		Versión: 02
		Página 5 de 7

Durante el seguimiento a los Derechos de Petición impetrados en la Secretaría de Educación en el periodo comprendido en el primer semestre de esta anualidad se recibieron un total de 287 peticiones, la mayoría en el área Jurídica (26,83%) y Fondo prestacional (17,07%).

Del total de peticiones, se tomó una muestra de 31 asuntos los cuales fueron examinados, determinándose que la mayoría se resolvió dentro de los términos.

En la Secretaría 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.

REPORTE MODULO PQRS

A continuación se plasma la información recibida por parte de este módulo con relación a las solicitudes recepcionadas a lo largo del primer semestre de 2016:

TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
DENUNCIA	120
ESCRIBALE AL ALCALDE	363
FELICITACIÓN	12
PETICION DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	147
PETICIÓN GENERAL	470
PETICIÓN PARA ELEVAR UNA CONSULTA	17
QUEJA	367
QUEJA ANÓNIMA	171
RECLAMO	26
SUGERENCIA	138
TOTAL GENERAL	1831

En este cuadro se puede determinar lo que más tiene actividad de entrada a la Alcaldía Municipal a través del módulo de PQRS las cuales son escríbale al Alcalde, peticiones generales y quejas.

PROCESOS DISCIPLINARIOS ADELANTADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO POR LA NO RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION.

Durante el primer semestre de 2016, esta dependencia no tuvo que adelantar ningún proceso disciplinario en lo concerniente a la no respuesta de los Derechos de Petición por parte de los funcionarios de la Administración Municipal, tal y como lo manifestó la Jefe de Oficina, en la solicitud hecha por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión.

TUTELAS POR LA NO CONTESTACION DE DERECHOS DE PETICION

Aunado al seguimiento que se efectuó frente a los Derechos de petición se indago acerca de las tutelas impetradas por los ciudadanos contra el Municipio por la contestación no oportuna de sus peticiones y solicitudes de lo cual se pudo determinar a grandes rasgos que en total se contestaron entre todas las secretarías 35 recursos, sin embargo se pudo establecer según la Secretaría Jurídica que a la fecha no existen fallos en contra, principalmente por que la generalidad de estas se han declarado improcedentes.

CONCLUSIONES

El análisis realizado permite identificar las siguientes observaciones:

- ✚ En el mes de Marzo se evidencio una mejora en la trazabilidad del tema de la correspondencia debido a que se delego un profesional idóneo para tal fin, sin embargo aun existe debilidad en el proceso por no contarse con una sistematización integral.

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 5 de 7
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-1300-238,87-012
		Versión: 02
		Página 6 de 7

- ✚ El procedimiento aplicable al trámite de PQRS al verificarse en el Sistema Interno del Municipio de Bucaramanga se evidencia que se encuentra desactualizado.
- ✚ En algunas Secretarías se dificulta identificar la oportunidad de respuesta de las peticiones debido a los sistemas de manejo de información con los que cuentan y a la insuficiencia de personal al cual se le pueda delegar el trabajo de dar trámite y contestación a los derechos de petición.
- ✚ Por lo general no es tenido en cuenta el término para remitir por competencia a otras dependencias, lo que ocasiona demoras en la contestación de las peticiones.
- ✚ En el evento en que los términos legales para responder el Derecho de Petición están vencidos, se manifiesta por parte del responsable de efectuar dicha respuesta que a sus manos llegó días después de la recepción en el despacho, de la misma manera se alega que la carga laboral que se está manejando no permite darle inmediatidad a los trámites relacionados con la repuestas.

RECOMENDACIONES

De conformidad a los roles que desempeña la Oficina de Control Interno, se permite elevar las siguientes recomendaciones:

- ✚ De manera principal, se recomienda establecer un sistema para el manejo de la información que genere algún tipo de alerta cuando el termino de un asunto este próximo a vencer, esto contribuirá tanto a la centralización de la información como a la respuesta oportuna de esta facilitando el registro y ubicación de la documentación siempre que se requiera.
- ✚ Se debe realizar de manera urgente la actualización del procedimiento empleado para la gestión de las PQRS que recibe la Administración Municipal con el fin de darle efectividad y eficacia a lo mencionado.
- ✚ Tal como previamente se estableció y se socializo por la Oficina de Control Interno de Gestión a través de la Circular No. 04 de Abril 7 de 2016 es de suma importancia tener en cuenta que la naturaleza del Derecho de Petición recae en la oportunidad establecida por la ley para efectuar la respuesta de fondo de las solicitudes respetuosas impetradas por los ciudadanos en el beneficio de sus intereses y en el ejercicio de su Derecho Constitucional.

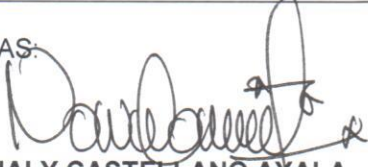
Por lo tanto es de trascendencia que se prioricé el tema por cada responsable de la evacuación de los casos según su competencia, por lo mismo se recomienda a los Secretarios y Jefes de Oficina se conformen grupos o se asigne a una persona para el manejo exclusivo del tema, de tal manera que esto permita establecer controles que se conviertan en un apoyo permanente con el fin de generar alertas cuando haya proximidad de las fechas de vencimiento de las peticiones, para que estas se contesten a tiempo evitando de este manera menoscabar el derecho del peticionario, convirtiéndose en sujeto de sanciones disciplinarias, acciones de tutela, y demás de tipo legal.

- ✚ Soportarse en la Ley 1755 de 2015 la cual regula el tema en mención, especialmente sus artículos 14 y 21 los cuales estipulan los términos legales tanto para dar respuesta como para remitirse por competencia oportunamente, teniendo en cuenta que a partir de la fecha impresa por ventanilla única es con la que empiezan a contar los términos establecidos en el artículo 14 para las peticiones en general y articulo 21 cuando debe remitirse por efectos de competencia.
- ✚ Replantear el método o sistema para la recepción y salida de correspondencia en cada secretaria, analizando el funcionamiento y productividad que está generando para la dependencia y para el buen desarrollo de sus procesos.

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 6 de 7
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-1300-238,87-012
		Versión: 02
		Página 7 de 7

- Se sugiere centralizar en una sola dependencia u oficina la recepción de las peticiones, con el fin de consolidar toda la información en un único sistema que facilite el registro y ubicación de la documentación en caso de requerirse.
- Finalmente se recomienda continuar la gestión que se viene realizando desde la Oficina de Atención al Ciudadano, frente a las peticiones presentadas verbalmente por parte del público en general, en cumplimiento del Decreto 1166 del 16 de julio de 2016 relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

FIRMAS:

NATHALY CASTELLANO AYALA
CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO

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