



Proceso: CONTROL INTERNO DE GESTION		No. Consecutivo 018
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, 2 de Febrero de 2016

Ingeniero
RODOLFO HERNANDEZ SUAREZ
Alcalde de Bucaramanga
E. S. D.

ASUNTO: INFORME CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2015

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 consolidado correspondiente al segundo semestre vigencia 2015 de Derechos de Petición.

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

Cordial Saludo,

JANNETH ARCINIEGAS HERNANDEZ
Jefe Oficina Control Interno

ANEXO: SEIS (6) FOLIOS

DESPACHO ALCALDE
RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

RECIBE:

HORA: 3:00 PM

FECHA: 02 FEB 2016



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

Fecha: 1 de Febrero de 2016	Ciudad: Bucaramanga				
Líder(es): EX CONTRATISTA OFICINA CONTROL INTERNO DRA EMILSEN VARGAS MARIN	Proceso: SEGUIMIENTO Procedimiento: DERECHOS DE PETICIÓN				
Equipo De Trabajo: EMILSEN VARGAS MARIN	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 se verifica 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.**

CORRECTA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PREESTABLECIDO

Es claro el interés que tiene la administración de cumplir a cabalidad el procedimiento establecido en el trámite a derechos de petición, teniendo en cuenta que la no respuesta son formas de violación del derecho de petición, y por lo mismo la Ley 734 de 2002, establece como causal de **falta disciplinaria** la desatención a los términos señalados:

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

Este tipo de respuestas deben ser priorizadas, justificando plenamente los motivos por las cuales no es posible atender el requerimiento, e informándole 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 2015 al 09 de Diciembre del 2015, 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, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la Alcaldía de Bucaramanga, en el periodo comprendido del mes de Enero del 2015 hasta el 09 de Diciembre del mismo año.

METODOLOGIA APLICADA:

1. Solicitud de 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, información que fue suministrada.
2. Se consultó en la Personería de Bucaramanga la relación del número de investigaciones por los Derechos de Petición que no fueron contestados, se contestaron fuera de término, o no proporcionaron una respuesta de fondo y evasiva con lo solicitado.

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 1 de 6
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 2 de 6



Lógica Ética & Estética
Gobierno de los Ciudadanos

INFORMACIÓN GENERAL

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a través de la VENTANILLA UNICA Y EL SAC, 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

Se verificaron las bases de datos que se encuentran en: VENTANILLA UNICA, a la que tienen acceso los ciudadanos para presentar sus respectivas solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones, solicitudes de información y otro tipo del proceso publicado.

INFORME INDICADORES DE GESTION VENTANILLA UNICA								
Segundo Semestre 2015								
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION	%	ACCIÓN POPULAR	%	TUTELAS	%	OTRAS SOLICITUDES	%
DESPACHO DEL ALCALDE	303	11,73%	2	1,15%	2	0,28%	1574	5,68%
SECRETARIA DE SALUD	174	6,74%	20	11,49%	66	9,38%	4859	17,53%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	64	2,48%	0	0,00%	24	3,41%	1811	6,53%
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	32	1,24%	0	0,00%	1	0,14%	345	1,24%
TALENTO HUMANO	94	3,64%	0	0,00%	1	0,14%	212	0,76%
DESARROLLO SOCIAL	73	2,83%	24	13,79%	49	6,96%	2401	8,66%
INTERIOR	432	16,72%	57	32,76%	372	52,84%	4358	15,73%
DEFENSORIA E.P.	58	2,25%	9	5,17%	7	0,99%	536	1,93%
PENSIONES	17	0,66%	0	0,00%	7	0,99%	305	1,10%
INSPECCIONES COMISARIAS	19	0,74%	4	2,30%	15	2,13%	986	3,56%
CONTROL INTERNO D.	14	0,54%	1	0,57%	0	0,00%	143	0,52%
TESORERIA	344	13,32%	10	5,75%	21	2,98%	2219	8,01%
HACIENDA	265	10,26%	4	2,30%	31	4,40%	2758	9,95%
PLANEACIÓN	380	14,71%	23	13,22%	72	10,23%	2220	8,01%
INFRAESTRUTURA	155	6,00%	18	10,34%	29	4,12%	1631	5,89%
ALUMBRADO PUBLICO	32	1,24%	0	0,00%	1	0,14%	146	0,53%
CONTROL INTERNO DE GESTION	14	0,54%	0	0,00%	0	0,00%	74	0,27%
SISBEN	35	1,36%	0	0,00%	3	0,43%	148	0,53%
PRIMERA DAMA	1	0,04%	0	0,00%	0	0,00%	74	0,27%
JURIDICA	25	0,97%	1	0,57%	3	0,43%	461	1,66%
ASESORES DE DESPACHO	2	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	43	0,16%
UNIDAD TECNICA	2	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	26	0,09%
VALORIZACION	48	1,86%	0	0,00%	0	0,00%	258	0,93%
PRENSA	0	0,00%	1	0,57%	0	0,00%	8	0,03%
PROTOCOLO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	97	0,35%
SISTEMAS	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	0,07%
GRAN TOTAL	2583	100%	174	100%	704	100%	27713	100%

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 2 de 6
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)

TABULACION DE LA INFORMACION

INFORME INDICADORES DE GESTION VENTANILLA UNICA

(Segundo Semestre de 2015)

ACTUACIONES SEMESTRE	DERECHOS DE PETICION	%	ACCIÓN POPULAR	%	TUTELAS	%	OTRAS SOLICITUDES	%
GRAN TOTAL Segundo Semestre	2583	100%	174	100%	704	100%	27713	100%

TABULACION DE LA INFORMACION

(Primer Semestre de 2015)

ACTUACIONES SEMESTRE	DERECHOS DE PETICION	%	ACCIÓN POPULAR	%	TUTELAS	%	OTRAS SOLICITUDES	%
GRAN TOTAL Primer Semestre	2811	100%	260	100%	708	100%	27708	100%

TABULACION DE LA INFORMACION

(Anual 2015)

GRAN TOTAL AÑO 2015	5394	100%	434	100%	1412	100%	55421	100%
--------------------------------	------	------	-----	------	------	------	-------	------

En relación con el primero y segundo informe semestral del año 2015, se logra evidenciar por parte de esta Oficina, que hubo una notable disminución en la radicación de Derechos de Petición presentados a la Administración Municipal, de 2811 Derechos de Petición presentados en el primer semestre de 2015 hubo una disminución de 228 Derechos de Petición en comparación con el segundo semestre de 2015.

Gran parte de los Peticionarios que se acercan a la Oficina de Control Interno, manifiestan que recurren a presentar estas solicitudes debido a que no reciben la atención necesaria por parte de los Funcionarios encargados de los distintos temas en la Administración Municipal.

Por otra parte, se puede evidenciar disminución de las TUTELAS accionadas en contra de la Administración Municipal durante el segundo semestre de 2015, con un disminución de 4 en comparación con el primer semestre, donde las gran mayoría de ellas han sido presentadas a la Secretaria del Interior con el 49.07% (693Tutelas) y a la Secretaria de Salud con el 10.05% (142 Tutelas) para un total de 835 Tutelas de 1412, varias de ellas por la no contestación a los Derechos de Petición, a pesar de las recomendaciones elevadas por la Oficina de Control Interno a todas las Dependencias de la Administración.

De igual manera, es notable la disminución en relación a las Acciones Populares presentadas contra la Administración en el segundo semestre del 2015, que pasaron de 260 en el Primer Semestre a 174 durante el segundo semestre de 2015, para un disminución de 86 Acciones Populares.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS POR DEPENDENCIAS

Se realizó un seguimiento selectivo a 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
(Segundo Semestre de 2015)

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO SELECTIVO	CONTESTADAS A TIEMPO	CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO	SE ENCUENTRAN DENTRO DEL TERMINO	NO SE RECIBIO COPIA DE RESPUESTA	TOTAL
INTERIOR	11	5		4	2	11
SALUD	21	17	4			21
DESARROLLO SOCIAL	10	9			1	10
VALORIZACION	11	7	4			11
INFRAESTRUCTURA	8	6			2	8
HACIENDA	22			22		22
PLANEACION	15	10	2		3	15
TOTAL	98	54	10	26	8	98
PORCENTAJE	100%	55,10%	10,20%	26,53%	8,16%	100%

TABULACION DE LA INFORMACION
(Primer Semestre de 2015)

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO SELECTIVO	CONTESTADAS A TIEMPO	CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO	SE ENCUENTRAN DENTRO DEL TERMINO	NO SE RECIBIO COPIA DE RESPUESTA	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	10	8	2			10
PLANEACION	12	9			3	12
SALUD	15	15				15
VALORIZACION	12	12				12
EDUCACION	8	8				8
HACIENDA	10	10				10
ADMINISTRATIVA	6	6				6
INTERIOR	7	7				7
TOTAL	80	75	2		3	80
PORCENTAJE	100%	93,75%	2,50%		3,75%	100%

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

Solicitud de 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, información que fue suministrada.

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
(Segundo Semestre de 2015)

En Solicitud hecha por parte de la oficina de Control Interno de gestión a la oficina de Control Interno Disciplinario, sobre cuántos procesos se vienen adelantando en relación con la NO respuesta oportuna a los Derechos de Petición por los funcionarios encargados por la Administración, según comunicado por ese despacho, durante el segundo semestre de 2015, se adelantan dos (2) procesos contra la secretaria por determinar por la no respuesta a los derechos de petición.

INVESTIGACIONES ADELANTADAS POR LA PERSONERIA DE BUCARAMANGA RELACIONADAS CON LA GESTION A LOS TRAMITES DE LOS DERECHOS DE PETICION ELEVADOS A LA ADMINISTRACION MUNICIPAL.

Se realizo la visita a la PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, solicitando información de las investigaciones adelantadas derivadas de la NO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION POR PARTE DE LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS A QUIENES SON DIRIGIDOS.

De esta manera se halló qué transcurrido el segundo semestre del 2015 se adelantan en total 7 investigaciones al Municipio de Bucaramanga por la anterior causal.

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
(Segundo Semestre de 2015)

DEPENDENCIA	NUMERO DE SEGUIMIENTOS	PORCENTAJE
S. de Infraestructura	1	14,28%
S. de Planeación	2	28,58%
S. del Interior	1	14,28%
Alcaldía de Bucaramanga	1	14,28%
S. de Educación	2	28,58%
TOTAL	7	100.00%

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


**INFORME DE
EVALUACION Y
SEGUIMIENTO**

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



Lógica Ética & Estética
Gobierno de los Ciudadanos

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN SECRETARIA DE EDUCACION
(Segundo Semestre de 2015)

DEPENDENCIAS DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN	No DERECHOS DE PETICION RADICADOS
CALIDAD EDUCATIVA	1
CERTIFICACIONES	2
COBERTURA	5
COORDINACION ADMINISTRATIVA	8
DIRECCION DE NUCLEO	22
ESCALAFON	6
FONDO PRESTACIONAL	40
JURIDICA	130
NOMINA	3
PLANEACION	1
PRESUPUESTO	2
SUBSECRETARIA	2
INSPECCION Y VIGILANCIA	1
TOTAL	223

Durante el seguimiento a los Derechos de Petición elevados a la Secretaria de Educación en el periodo transcurrido del segundo semestre fue un total de 328 peticiones, las cuales las mayorías fueron contestadas a tiempo, en la secretaria se encuentra debidamente implementado un Programa de Gestión Documental como es el SAC que permita al usuario hacer uso por internet

Lo anterior se evidencia en las actas de visita realizadas a la Secretaria de Educación en las cuales se solicita información y copia de las respuestas de los Derechos de Petición, de las 19 solicitudes solo dos fueron contestadas fuera de términos, respecto a la solicitud fue muy oportuna ya que la secretaria cuenta con el ingeniero Pedro Alfonso Castellanos Villamizar, que es el encargado de suministrar todo tipo de información.

RECOMENDACIONES GENERALES

Con el fin de mejorar la Oficina de Control Interno, **RECOMIENDA** a los Secretarios de Despacho, Jefes de Oficina, Asesores efectuar monitoreo permanente, con el fin de resolver de manera oportuna las peticiones elevadas por los ciudadanos, una vez hecha la recepción de la solicitud, se debe hacer el reparto del asunto de manera inmediata, si la secretaria o despacho que recibe la solicitud no es la competente para pronunciarse sobre la misma, se deberá remitir a la dependencia que es competente dejando constancia, de hora y fecha de recibo, como fecha y hora de entrega, informándole al peticionario sobre el traslado y a que dependencia o secretaria fue remitida su petición.

CONCLUSION

Las respuestas oportunas evitaban que se interpongan acciones de tutela, que se configuran silencio administrativo, y que consecuentemente, que el funcionario sea investigado y sancionado por la omisión o el retardo en responder las solicitudes o los recursos que los particulares eleven.


JANNETH ARCINIEGAS HERNANDEZ
Jefe Oficina Control Interno

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