

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

Fecha: 21 de julio de 2015	Ciudad: Bucaramanga	
Líder(es): EMILSEN VARGAS MARIN	Proceso: SEGUIMIENTO Procedimiento: DERECHOS DE PETICIÓN	
Equipo De Trabajo:	Clase de Informe:	
EMILSEN VARGAS MARIN	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,**

CONTROL DE LEGALIDAD: La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de Enero de 2015 al 30 de junio 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 1de Enero de 2015 hasta el 30 de junio 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.

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, 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, la Tutela, y otras solicitudes 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.

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)

TABULACION DE LA INFORMACION
(Primer Semestre de 2015)

ACTUACIONES TRIMESTRES	DERECHOS DE PETICION	%	ACCIÓN POPULAR	%	TUTELAS	%	OTRAS SOLICITUDES	%
GRAN TOTAL Primer Trimestre	1375	100%	107	100%	465	100%	13944	100%
GRAN TOTAL Segundo Trimestre	1436	100%	153	100%	243	100%	13764	100%
GRAN TOTAL Primer Semestre	2811	100%	260	100%	708	100%	27708	100%

En este cuadro se presenta el informe de los dos primeros trimestres del año 2015 para obtener el gran total del primer semestre del año 2015, de los Derechos de Petición, Acciones Populares, Tutelas y otras solicitudes, que ingresaron por ventanilla única.

INFORME INDICADORES DE GESTION VENTANILLA UNICA Primer Semestre 2015								
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION	%	ACCIÓN POPULAR	%	TUTELAS	%	OTRAS SOLICITUDES	%
DESPACHO DEL ALCALDE	500	17,79%	1	0,38%	5	0,71%	2203	7,95%
SECRETARIA DE SALUD	226	8,04%	44	16,92%	76	10,73%	3489	12,59%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	72	2,56%	0	0,00%	6	0,85%	429	1,55%
TALENTO HUMANO	98	3,49%	0	0,00%	3	0,42%	687	2,48%
DESARROLLO SOCIAL	87	3,09%	24	9,23%	32	4,52%	1960	7,07%
INTERIOR	443	15,76%	48	18,46%	321	45,34%	5587	20,16%
DEFENSORIA E.P.	55	1,96%	26	10,00%	17	2,40%	516	1,86%
PENSIONES	19	0,68%	0	0,00%	6	0,85%	238	0,86%
INSPECCIONES COMISARIAS	21	0,75%	0	0,00%	25	3,53%	747	2,70%
CONTROL INTERNO D.	1	0,04%	0	0,00%	2	0,28%	124	0,45%
TESORERIA	81	2,88%	3	1,15%	23	3,25%	2067	7,46%
HACIENDA	221	7,86%	1	0,38%	33	4,66%	2799	10,10%
PLANEACIÓN	479	17,04%	93	35,77%	83	11,72%	2855	10,30%
INFRAESTRUTURA	231	8,22%	13	5,00%	40	5,65%	2172	7,84%
ALUMBRADO PUBLICO	48	1,71%	0	0,00%	2	0,28%	209	0,75%
CONTROL INTERNO DE GESTION	4	0,14%	0	0,00%	3	0,42%	112	0,40%
SISBEN	85	3,02%	0	0,00%	6	0,85%	240	0,87%
PRIMERA DAMA	3	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	122	0,44%
JURIDICA	14	0,50%	7	2,69%	23	3,25%	372	1,34%
ASESORES DE DESPACHO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	94	0,34%

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 2 de 7
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)

UNIDAD TECNICA	2	0,07%	0	0,00%	0	0,00%	39	0,14%
VALORIZACION	121	4,30%	0	0,00%	2	0,28%	441	1,59%
PRENSA	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	0,10%
PROTOCOLO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	154	0,56%
SISTEMAS	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	24	0,09%
GRAN TOTAL	2811	100%	260	100%	708	100%	27708	100%

Como se observa en el cuadro durante el primer semestre de 2015 ingresaron por ventanilla única de la alcaldía de Bucaramanga 2811 derechos de petición; las dependencias con mayor número de solicitudes allegadas son: El Despacho del Señor Alcalde con 500 derechos de petición que corresponde al 17,79%, la Secretaría de Planeación con 479 derechos de petición que corresponde al 17,04%, la Oficina del Interior con 443 derechos de petición que corresponde al 15,76%, la Secretaria de Infraestructura con 231 derechos de petición que corresponde al 8,22%, la Secretaria de Salud 226 derechos de petición que corresponde al 8,04% , la Secretaria de Hacienda con 221 derechos de petición que corresponde al 7,86% y Valorización con 121 derechos de petición que corresponde al 4,30%. Obteniendo como resultado que estas 7 dependencias representa el 79,01% del total.

INFORME INDICADORES DE GESTION VENTANILLA UNICA

Se verifico 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 PRIMER SEMESTRE DE 2015				
DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	ACCIÓN POPULAR	TUTELAS	OTRAS SOLICITUDES
DESPACHO DEL ALCALDE	500	1	5	2203
SECRETARIA DE SALUD	226	44	76	3489
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	72	0	6	429
TALENTO HUMANO	98	0	3	687
DESARROLLO SOCIAL	87	24	32	1960
INTERIOR	443	48	321	5587
DEFENSORIA E.P.	55	26	17	516
PENSIONES	19	0	6	238
INSPECCIONES COMISARIAS	21	0	25	747
CONTROL INTERNO D.	1	0	2	124
TESORERIA	81	3	23	2067
HACIENDA	221	1	33	2799
PLANEACIÓN	479	93	83	2855
INFRAESTRUTURA	231	13	40	2172
ALUMBRADO PUBLICO	48	0	2	209
CONTROL INTERNO DE GESTION	4	0	3	112
SISBEN	85	0	6	240
PRIMERA DAMA	3	0	0	122
JURIDICA	14	7	23	372
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	94

UNIDAD TECNICA	2	0	0	39
VALORIZACION	121	0	2	441
PRENSA	0	0	0	28
PROTOCOLO	0	0	0	154
SISTEMAS	0	0	0	24
GRAN TOTAL	2811	260	708	27708

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.

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.

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 periodo de del 1 de enero de 2015 al 30 de junio de 2015, se adelantan dos (2) procesos contra la secretaria del interior a nombre del Doctor **CESAR ALFONSO PARRA GALVIS**, 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.

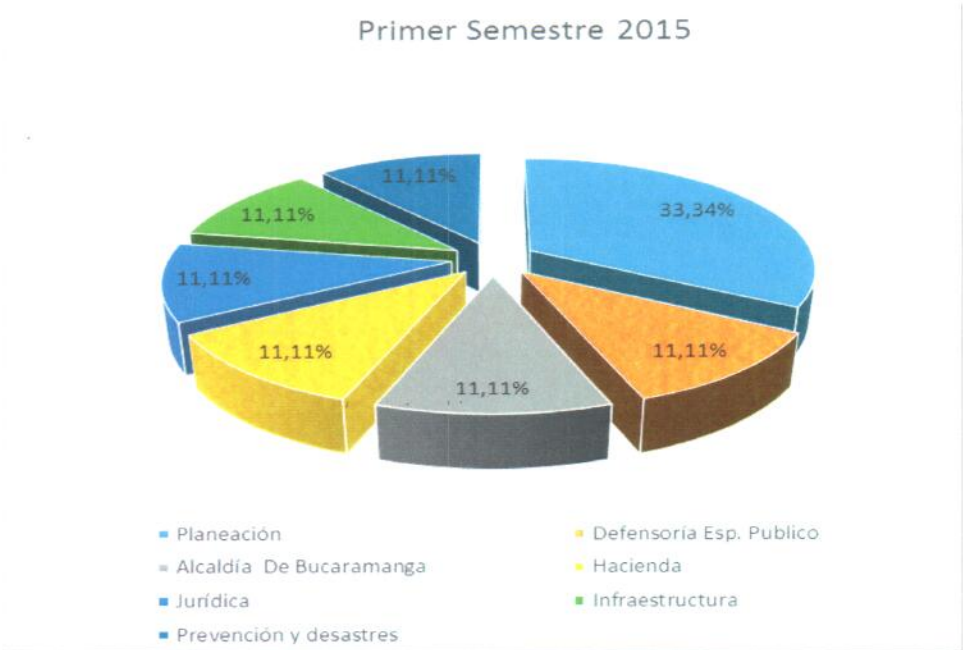
Se realizó la visita a la Personería Municipal de Bucaramanga, solicitando información de las investigaciones adelantadas derivadas de la NO respuesta a derechos de petición por parte de las distintas dependencias a quienes son dirigidos.

De esta manera se halló qué en el transcurso del año del 2015 se adelantan en total 9 investigaciones al Municipio de Bucaramanga por la anterior causal.

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

DEPENDENCIA	NUMERO DE SEGUIMIENTOS	PORCENTAJE
S. de Planeación	3	33,34%
Defensoría Esp. Publico	1	11,11%
Alcaldía de Bucaramanga	1	11,11%
Hacienda	1	11,11%
Jurídica	1	11,11%
Infraestructura	1	11,11%
Prevención y Desastres	1	11,11%
TOTAL	9	100%

Que en total son 9 las investigaciones que adelanta la Personería de Bucaramanga por la no respuesta a los Derechos de Petición.



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 2015)

DEPENDENCIAS DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN	No DERECHOS DE PETICION RADICADOS
BINES Y SERVICIOS	120
CERTIFICACIONES	798
COBERTURA	67

COORDINACION ADMINISTRATIVA	535
DESPACHO	84
DIRECCION NUCLEO	802
ESCALAFON	139
FONDO PRESTACIONAL	347
JURIDICA	699
NOMINA	469
PLANEACION	34
PRESUPUESTO	174
SUBSECRETARIA	48
ATENCION CIUDADANA	13
CONTROL INTERNO	2
GSTION DE CALIDAD	2
HISTORIAS LABORALES	54
SISTEMAS	12
TOTAL	4399

Durante el seguimiento a los Derechos de Petición elevados a la Secretaria de Educación en el periodo transcurrido de la actual Administración, se encuentra debidamente implementado y organizado un Programa de Gestión Documental que permite el debido seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad, y que a su vez facilite el respectivo seguimiento por parte de la Oficina De Control Interno.

SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN REMITIDOS DEL DESPACHO DEL SEÑOR ALCALDE.

Los Derechos de Petición que ingresan al Despacho del Señor Alcalde, son enviados a la Oficina Jurídica y son direccionados por la Doctora CARMENCECILIA SIMIJACA, este procedimiento se encuentra sistematizado; pero no especifican el número de peticiones para cada Dependencia o Secretaria, ya que es muy difícil consolidar la información y verificar que numero de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos fueron radicados y respondido a tiempo en el periodo.

RECOMENDACIONES GENERALES

A partir del 30 de Junio de 2015, entra en vigencia la Ley Estatutaria No **1755 del 30 de Junio de 2015**, donde son modificados los Artículos del 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011

Por lo expuesto la Oficina de Control Interno recomienda lo enunciado en Circular No. 17 de emita por este Despacho con fecha Julio 03 de 2015:

- ❖ Tener en cuenta la **Ley Estatutaria mediante la cual se reglamenta el Derecho de Petición. 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".*
- ❖ **TÉRMINOS PARA RESOLVER,** *Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, por el cual se sustituye el Artículo 14 de la Ley 1437, peticiones (15) días siguientes a la fecha de su recibido, peticiones de información (10), y peticiones sobre formulación de consultas escritas o verbales (30) días, la falta de atención a las peticiones de que trata este capítulo, la inobservancia de los principios y términos para darle respuesta*

a una petición, constituirán causal de mala conducta por el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes

- ❖ Se sugiere realizar capacitaciones a los funcionarios de la entidad a fin de socializar la Ley 1755 de 30 de junio de 2015 “Por medio del cual se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”
- ❖ Se hace énfasis en que la naturaleza del Derecho de Petición estriba en la **oportunidad y celeridad para dar respuesta de fondo, en forma congruente y en un término prudente a los requerimientos** presentados y así evitar con la demora injustificada de las Dependencias y/o respuestas incompletas a los Derechos de Petición se violen los derechos fundamentales de los peticionarios que a diario acude ante la Administración Central.
- ❖ Se hace necesario revisar y tomar las acciones pertinentes en los tiempos de respuesta específicamente, para la Secretaria de Planeación que debido a sus altos porcentajes de peticiones no direccionan a tiempo las peticiones de gestión y cierres de peticiones afectando considerablemente los índices de oportunidad y eficiencia del sector.

CONCLUSIONES

Se recomienda a los Secretarios de Despacho, Asesores, Jefes de Oficina, Director DADEP coordinar con sus colaboradores inmediatos una vez sea impetrado el o los Derechos de petición tener en cuenta que los términos de las respuestas empiezan a correr a partir de la radicación en ventanilla única y conforme lo establece la Ley que los mismos sean de fondo, evitando así posibles sanciones disciplinarias, tutelas y demás acciones que puedan acarrear frente a la no respuesta oportuna a los peticionarios.

Es importante continuar con el fortalecimiento de la cultura del control, autocontrol y la autoevaluación en todos los servidores públicos y Contratistas de la entidad, con miras a fortalecer la entrega de la respuesta oportuna a las solicitudes requeridas por los ciudadanos, Implementando la ley 1755 de 2015 para fortalecer el trámite de peticiones en la administración; para lo cual es necesario realizar jornadas y talleres de socialización de la norma a todos los servidores públicos y colaboradores de la Alcaldía, y estandarizar los formatos de las peticiones realizando la publicación de los mismos en la página web.


JANNETH ARCINIEGAS HERNANDEZ
Jefe Control Interno

PROYECTO: EMILSE VARGAS MARIN
Contratista Control Interno