



INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,87-012

Versión: 02

Página 1 de 8

Fecha: 23 de Enero de 2015	Ciudad: Bucaramanga				
Líder(es): LEIDY JOHANNA ARAQUE SILVA	Proceso: SEGUIMIENTO Procedimiento: DERECHOS DE PETICIÓN				
Equipo De Trabajo: LEIDY JOHANNA ARAQUE SILVA	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 2014 al 09 de Diciembre del 2014, 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 2014 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

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 1 de 8
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)



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 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 de 2014						
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	%	ACCIÓN POPULAR	%	TUTELAS	%
VALORIZACION	289	9.83%	4	1.50%	10	1.53%
INTERIOR	492	16.74%	51	19.17%	179	27.37%
DESPACHO DEL ALCALDE	291	9.90%	3	1.13%	6	0.92%
PLANEACION	503	11.17%	91	34.21%	66	10.09%
SECRETARIA DE SALUD	260	8.85%	55	20.68%	168	25.69%
HACIENDA	134	4.56%	0	0%	20	3.06%
INFRAESTRUCTURA	329	11.19%	18	6.77%	44	6.73%
DESARROLLO SOCIAL	95	3.23%	29	10.90%	83	12.69%
TESORERIA	88	2.99%	3	1.13%	11	1.68%
SISBEN	81	2.76%	0	0.00%	5	0.76%
DEFENSORIA. E.P.	68	2.31%	9	3.38%	10	1.53%
ALUMBRADO PUBLICO	42	1.43%	0	0.00%	0	0.00%
TALENTO HUMANO	124	4.22%	1	0.38%	0	0.00%
CONTROL INTERNO DE GESTION	11	0.37%	0	0.00%	1	0.15%
JURIDICA	17	0.58%	2	0.75%	13	1.99%
SECRETARIA	74	2.52%	0	0.00%	4	0.61%



**INFORME DE EVALUACION
Y SEGUIMIENTO**

Código: F-CIG-1300-238,87-012

Versión: 02

Página 3 de 8

ADMINISTRATIVA						
INSPECCIONES COMISORIAS	17	0.58%	0	0.00%	30	4.59%
ASESORES DE DESPACHO	1	0.03%	0	0.00%	0	0.00%
ARCHIVO	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
PRIMERA DAMA	3	0.10%	0	0.00%	0	0.00%
PENSIONES	12	0.41%	0	0.00%	4	0.61%
CONTROL INTERNO D.	7	0.24%	0	0.00%	0	0.00%
RECURSOS FISICOS	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
ALMACEN	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
UNIDAD TECNICA	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
INVENTARIOS	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
PRENSA	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
SISTEMAS	1	0.03%	0	0.00%	0	0.00%
GRAN TOTAL	2939	100%	266	100%	654	100%

INFORME INDICADORES DE GESTION VENTANILLA UNICA

TABULACION DE LA INFORMACION

(Segundo Semestre de 2014)

ACTUACIONES semestre	DERECHOS DE PETICION	%	ACCION POPULAR	%	TUTELAS	%
GRAN TOTAL Segundo Semestre	2939	100%	266	100%	654	100%

Código: F-CIG-1300-238,37-012

Versión: 02

Página 3 de 8

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 2014)

ACTUACIONES SEMESTRE	DERECHOS DE PETICION	%	ACCION POPULAR	%	TUTELAS	%
GRAN TOTAL Primer Semestre	7511	100%	353	100%	749	100%

TABULACION DE LA INFORMACION

(Anual 2014)

GRAN TOTAL AÑO 2014	10450	100%	619	100%	1403	100%
--------------------------------	-------	------	-----	------	------	------

En relación con el primero y segundo informe semestral del año 2014, se logró evidenciar por parte de esta Oficina, que hubo una notable disminución en la radicación de Derechos de Petición presentados a la Administración Municipal, de 7511 Derechos de Petición presentados en el primer semestre de 2014 hubo una disminución de 4572 Derechos de Petición en comparación con el segundo semestre, que demuestra un total de 10450 Derechos de Petición.

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 una disminución de las TUTELAS accionadas en contra de la Administración Municipal durante el 2014, con una disminución de 95 en comparación con el segundo semestre, donde la gran mayoría de ellas han sido presentadas a la Secretaría del Interior con el 25.80% (362 Tutelas) y a la Secretaría de Salud con el 17.89% (251 Tutelas) para un total de 613 Tutelas de 1403, 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 2014, que pasaron de 353 en el Primer Semestre a 266 durante el segundo semestre de 2014, para una disminución de 87 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.

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 4 de 8
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)



TABULACION DE LA INFORMACION

(Segundo Semestre de 2014)

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO O SELECTIVOS	CONTESTADAS A TIEMPO	CONTESTADAS POR FUERA DE TIEMPO	SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS TERMINOS	NO SE RECIBIÓ COPIA DE RTA	TOTAL
INTERIOR	11	5		4	2	14
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%	8,17%	100,00%



TABULACION DE LA INFORMACION

(Primer Semestre de 2014)

INFORME INDICADORES DE GESTION OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA Primer Semestre de 2014						
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO SELECTIVO S	CONTESTADAS A TIEMPO	CONTESTADA POR FUERA DE TIEMPO	SE EN CUENTRA DENTRO DE LOS TERMINOS	NO SE RECIBIÓ COPIA DE RTA	TOTAL
INTERIOR	14	7	3		4	14
SALUD	17	14			3	17
DESARROLLO SOCIAL	12	11	1			12
VALORIZACION	13		13			13
INFRAESTRUCTURA	17	14	3			17
HACIENDA	24	24				24
PLANEACION	16	10	3		3	16
TOTAL	113	80	23		10	146
PORCENTAJE	100%	70,80%	20,35%		8,85%	100,00%

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 2014)**

Con gran contento se recibió la información por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario, que durante el segundo semestre de 2014, esta dependencia no tuvo que

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 6 de 8
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)



adelantar ningún proceso disciplinario en lo concerniente a la no respuesta a los Derechos de Petición por parte de los funcionarios de la Administración Municipal.

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 que transcurrido el segundo semestre del 2014 se adelantan en total 15 investigaciones al Municipio de Bucaramanga por la anterior causal.

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA (Segundo Semestre de 2014)

DEPENDENCIA	NUMERO DE SEGUIMIENTOS	PORCENTAJE
S. de Infraestructura	4	26,66%
S. de Planeación	2	13,33%
S de Desarrollo Social	1	6,66%
S. del Interior	1	6,66%
Alcaldía de Bucaramanga	1	6,66%
S. Administrativa	3	20,00%
Juridica	1	6,66%
S. de Hacienda	2	13,33%
TOTAL	15	100,00%

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

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN SECRETARIA DE EDUCACION (Segundo Semestre de 2014)

DEPENDENCIAS DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN	No DERECHOS DE PETICION RADICADOS
BIENES Y SERVICIOS	12
CERTIFICACIONES	33
COBERTURA	4
COORDINACION ADMINISTRATIVA	13
DESPACHO	5
DIRECCION DE NUCLEO	48
ESCALAFON	8
FONDO PRESTACIONAL	100
JURIDICA	89
NOMINA	4
PLANEACION	4
PRESUPUESTO	7
SUBSECRETARIA	1
TOTAL	328



**INFORME DE EVALUACION
Y SEGUIMIENTO**

Código: F-CIG-1300-238,87-012

Versión: 02

Página 8 de 8

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 hacer un 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 evitaran 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.

FIRMAS:

Leidy Johanna Araque Silva
LEIDY JOHANNA ARAQUE SILVA
Auxiliar Administrativo O.C.I.

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