

	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,87-012
		Versión: 02
		Página 1 de 11

Fecha: Julio 21 de 2014	Ciudad: Bucaramanga				
Líder(es): EMILSEN VARGAS MARIN	Proceso: SEGUIMIENTO Procedimiento: DERECHOS DE PETICIÓN				
Equipo de Trabajo: EMILSEN VARGAS MARIN	Clase de Informe: SEMESTRAL <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:

Dar cumplimiento a lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenido en el documento **“ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO” Capítulo IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Inciso: C. SEGUIMIENTO. Es necesario: i. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad. ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. D. CONTROL: ... II. La Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad. **Sobre este aspecto rendirá un informe semestral a la administración de la entidad.****

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: 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.

Realizar el seguimiento y evaluación a las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos que son elevados a las Distintas dependencias de la Administración Municipal.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las base de datos que se encuentran registradas en la Ventanilla Única de la Alcaldía de Bucaramanga.

CONTROL DE LEGALIDAD: La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de enero de 2014 al 30 de Junio del 2014, dando cumplimiento a:

- ☐ Ley 1474 del 2011 Artículos: 76 ESTATUTO ANTICORRUPCION.

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 1 de enero del 2014 hasta el 30 de Junio del mismo año.

METODOLOGIA APLICADA:

1. 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.
2. Se realizó un seguimiento selectivo de los Derechos de petición que ingresaron a través de ventanilla única de la alcaldía, como también, aquellos que fueron dirigidos al señor alcalde

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 1 de 11
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)

Se solicito registro al sistema de los oficios recibidos en ventanilla única, y quienes semanalmente proporcionan a la O.C.I. la relación de los Derechos de Petición que ingresan durante la semana.

- 3. 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.
- 4. 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

Para la elaboración del presente informe se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- La información recopilada como fuente primaria se tomo de 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:

TABULACION DE LA INFORMACION
(Primer y Segundo Trimestre de 2014)

TRIMESTRES \ ACTUACIONES	DERECHOS DE PETICION	%	ACCION POPULAR	%	TUTELAS	%
GRAN TOTAL Primer trimestre	5234	100%	212	100%	296	100%
GRAN TOTAL Segundo trimestre	2277	100%	141	100%	453	100%
GRAN TOTAL Primer Semestre	7511	100%	353	100%	749	100%

INFORME INDICADORES DE GESTION VENTANILLA UNICA						
Primer Semestre de 2014						
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	%	ACCIÓN POPULAR	%	TUTELAS	%
INTERIOR	724	9,64%	51	14,45%	183	24,43%
HACIENDA	726	9,67%	5	1,42%	93	12,42%
PLANEACION	690	9,19%	107	30,31%	76	10,15%
DESPACHO DEL ALCALDE	705	9,39%	12	3,40%	0	0,00%
DEFENSORIA. E.P.	109	1,45%	25	7,08%	36	4,81%
SECRETARIA DE SALUD	302	4,02%	74	20,96%	83	11,08%
SISBEN	85	1,13%	0	0,00%	9	1,20%
TESORERIA	96	1,28%	4	1,13%	11	1,47%
DESARROLLO SOCIAL	112	1,49%	12	3,40%	27	3,60%
INFRAESTRUCTURA	256	3,41%	44	12,46%	19	2,54%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	39	0,52%	0	0,00%	15	2,00%
TELENTO HUMANO	50	0,67%	0	0,00%	1	0,13%
PENSIONES	9	0,12%	1	0,28%	17	2,27%
INSPECCIONES COMISORIAS	18	0,24%	3	0,85%	50	6,68%
CONTROL INTERNO D.	6	0,08%	0	0,00%	0	0,00%
ALUMBRADO PUBLICO	54	0,72%	1	0,28%	0	0,00%
CONTROL INTERNO DE GESTION	20	0,27%	0	0,00%	0	0,00%
PRIMERA DAMA	7	0,09%	0	0,00%	0	0,00%
JURIDICA	70	0,93%	14	3,97%	34	4,54%
ASESORES DE DESPACHO	9	0,12%	0	0,00%	1	0,13%
RECURSOS FISICOS	0	0,0	0	0,00%	0	0,00%

ARCHIVO	2	0,03%	0	0,00%	0	0,00%
ALMACEN	4	0,05%	0	0,00%	0	0,00%
UNIDAD TECNICA	3	0,04%	0	0,00%	0	0,00%
VALORIZACION	3414	45,45%	0	0,00%	94	12,55%
INVENTARIOS	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%
PRENSA	0	0,0%	0	0,00%	0	0,00%
SISTEMAS	0	0,0%	0	0,00%	0	0,00%
GRAN TOTAL	7511	100%	353	100%	749	100%

INFORME INDICADORES DE GESTION VENTANILLA UNICA

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 Primer Semestre de 2014			
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN	ACCIÓN POPULAR	TUTELAS
INTERIOR	724	51	183
HACIENDA	726	5	93
PLANEACION	690	107	76
DESPACHO DEL ALCALDE	705	12	0
DEFENSORIA. E.P.	109	25	36
SECRETARIA DE SALUD	302	74	83
SISBEN	85	0	9
TESORERIA	96	4	11
DESARROLLO SOCIAL	112	12	27
INFRAESTRUCTURA	256	44	19
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	39	0	15

TELENTO HUMANO	50	0	1
PENSIONES	9	1	17
INSPECCIONES COMISORIAS	18	3	50
CONTROL INTERNO D.	6	0	0
ALUMBRADO PUBLICO	54	1	0
CONTROL INTERNO DE GESTION	20	0	0
PRIMERA DAMA	7	0	0
JURIDICA	70	14	34
ASESORES DE DESPACHO	9	0	1
RECURSOS FISICOS	0	0	0
ARCHIVO	2	0	0
ALMACEN	4	0	0
UNIDAD TECNICA	3	0	0
VALORIZACION	3414	0	94
INVENTARIOS	1	0	0
PRENSA	0	0	0
SISTEMAS	0	0	0
GRAN TOTAL Primer Semestre	7511	353	749

OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS POR DEPENDENCIAS

Mediante un seguimiento selectivo por parte de la OCI a Derechos de Petición interpuestos a las distintas Dependencias de la Administración Municipal, con el objetivo de tener conocimiento de la eficacia y eficiencia en los trámites relacionados con los Derechos de Petición.

OFICINA DE VALORIZACION

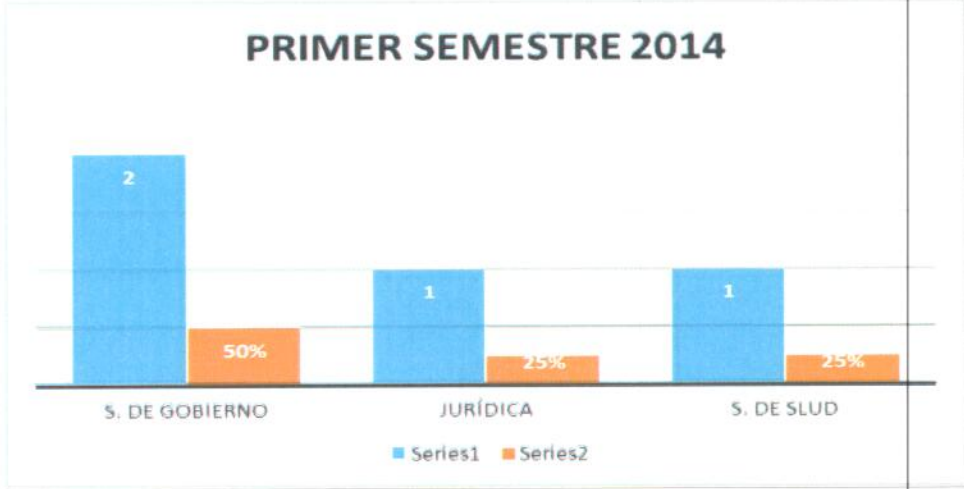
DEPENDENCIA	SEGUIMIEN TO SELECTIVO	CONTESTA DAS A TIEMPO	CONTES TADA FUERA DEL TERMINO	SE EN CUENTRA DENTRO DE LOS TERMINOS	NO SE RECIBI O COPIA DE RTA	TOTAL
INTERIOR	14	7	3		4	14
SALUD	17	14			3	17
DESARROLLO SOCIAL	12	11	1			12
VALORIZACION	13		13			13
INFRAESTRUCT URA	17	14	3			17
HACIENDA	24	24				24
PLANEACION	16	10	3		3	16
TOTAL	113	80	23		10	113
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.

Se solicito 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 por la Doctora **MARISOL OLAYA RUEDA**,

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
(Primer Semestre de 2014)

DEPENDENCIA	NUMERO DE PROCESOS	PORCENTAJE
S. de Gobierno	2	50%
Jurídica	1	25%
S. de Salud	1	25%
TOTAL	4	100%



FUENTE: CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

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 primer semestre del 2014, se adelantan en total (8) investigaciones al Municipio de Bucaramanga por la anterior causal.

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

DEPENDENCIA	NUMERO DE SEGUIMIENTOS	PORCENTAJE
S. Infraestructura	1	12,25%
S. de Planeación	1	12,25%
S. de Desarrollo Social	2	25,00%
Alcaldía de Bucaramanga	1	12,25%
S. Administrativa	2	25,00%
Jurídica	1	12,25%
TOTAL	8	100%

FUENTE: PERSONERIA DE BUCARAMANGA

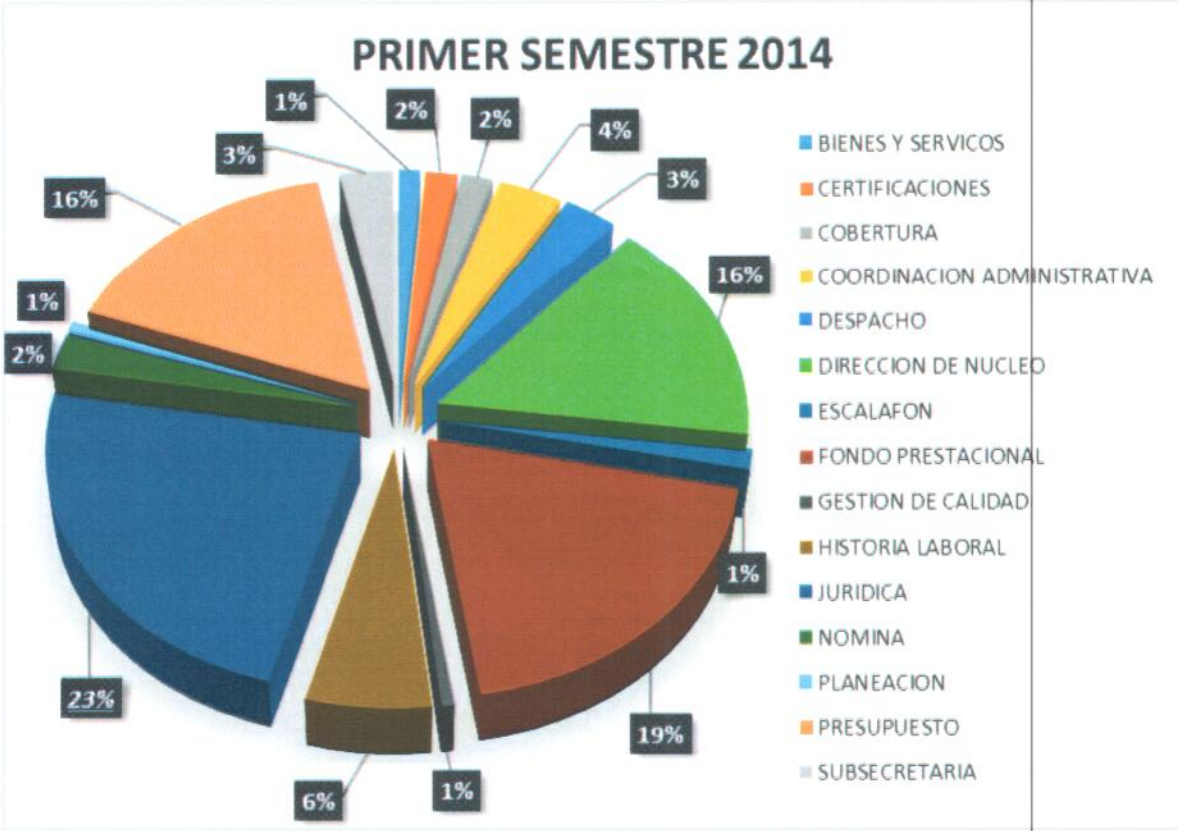


SEGUIMIENTO ADELANTADO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN ELEVADOS A LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

La Secretaria de Educación tiene su propia ventanilla única por consiguiente se manejan directamente las peticiones que allí se solicitan.

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

DEPENDENCIAS DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN	No DERECHOS DE PETICION RADICADOS	PORCENTAJE
BINES Y SERVICIOS	2	1,20%
CERTIFICACIONES	3	1,81%
COBERTURA	3	1,81%
COORDINACION ADMINISTRATIVA	6	3,61%
DESPACHO	5	3,01%
DIRECCION NUCLEO	26	15,66%
ESCALAFON	2	1,20%
FONDO PRESTACIONAL	32	19,28
GESTION DE CALIDAD	1	0,60%
HISTORIA LABORAL	10	6,02%
JURIDICA	39	23,49
NOMINA	4	2,41
PLANEACION	1	0,60%
PRESUPUESTO	27	16,27
SUBSECRETARIA	5	3,01
TOTAL	166	100%



FUENTE: SECRETARIA DE EDUCACION

Código: F-CIG-1300-238,37-012	Versión: 02	Página 8 de 11
Elaboró: Oficina de Control Interno	Revisó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)	Aprobó: Sistema Integrado Gestión de Control (SIGC)

En el seguimiento selectivo a los Derechos de Petición elevados a la Secretaria de Educación en el periodo transcurrido de Enero a Mayo de 2014, se verifico que los mismos son contestados oportunamente y se encuentra debidamente archivados en cajas con sus soportes,

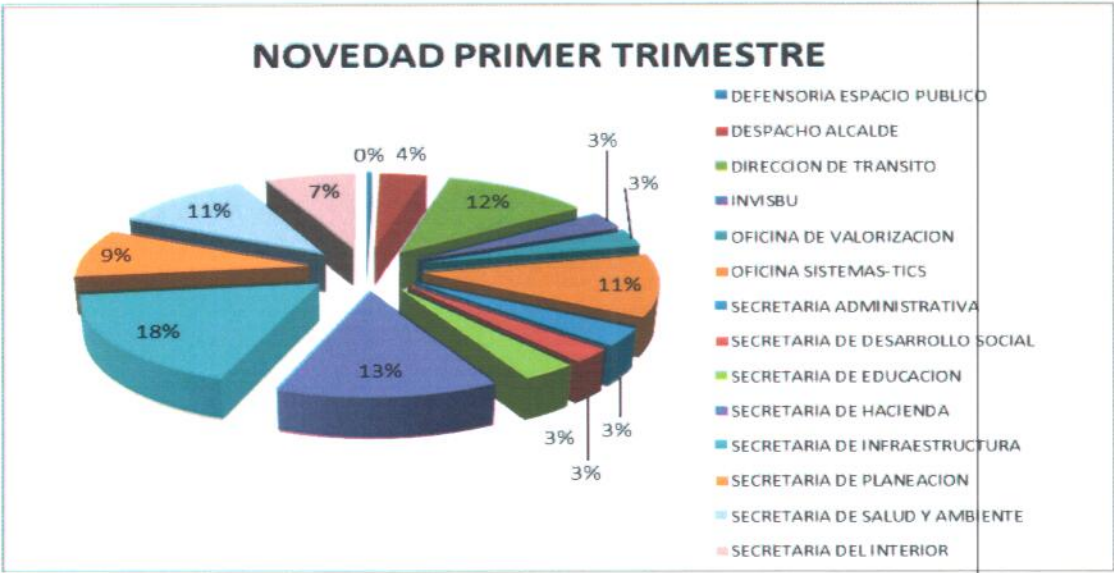
INFORME TRIMESTRAL DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

PRESENTACION DE RESULTADOS TRIMESTRALES:

1.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.
1.1.1. Participación de Cada Dependencia en el Total de Novedades.

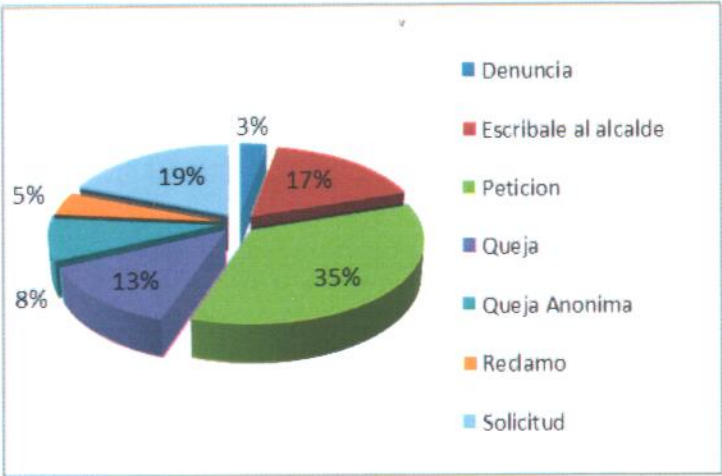
DEPENDENCIA	CANTIDAD DE NOVEDADES
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	1
DESPACHO ALCALDE	9
DIRECCION DE TRANSITO	28
INVISBU	7
OFICINA DE VALORIZACION	7
OFICINA SISTEMAS-TICS	27
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	8
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	6
SECRETARIA DE EDUCACION	8
SECRETARIA DE HACIENDA	32
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	42
SECRETARIA DE PLANEACION	21
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	26
SECRETARIA DEL INTERIOR	17
TOTAL	239

Importante informar que frente a este seguimiento la informacion es trimestral en virtud a que la informacion es suministrada por la oficina de quejas y reclamos y la obligatoriedad de presentar los informes es con cierre a 30 de julio.



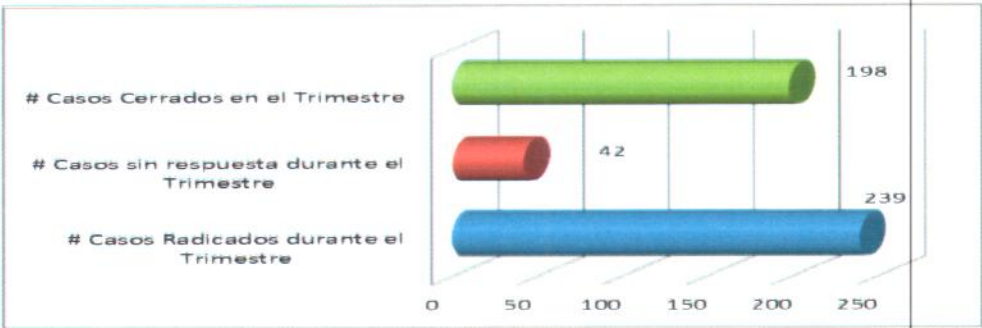
1.1.2. Participación de Acuerdo al Tipo de Novedad.

Denuncia	7
Escríbale al alcalde	41
Petición	84
Queja	31
Queja Anónima	20
Reclamo	11
Solicitud	45



1.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.

# Casos Radicados durante el Trimestre	239
# Casos sin respuesta durante el Trimestre	42
# Casos Cerrados en el Trimestre	198



RECOMENDACIONES GENERALES

- Se recomienda a las Secretarías de Planeación, Infraestructura y Espacio Público mayor interacción y comunicación entre las áreas, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente, evitando así demoras en las respuestas a las peticiones impetradas por la comunidad.
- Al momento de dar traslado por competencia, direccionar la petición se debe tener claridad sobre el asunto para que este no ocasione demora para la respectiva respuesta.
- Se sugiere que los jefes de las diferentes dependencias sensibilicen y orienten a los funcionarios responsables, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones.
- Se recomienda que los responsables designados en cada una de las dependencias para atender las peticiones, quejas y reclamos, realicen protocolos de respuestas estándar para los temas reiterativos, con el fin de responder automáticamente al ciudadano, con oportunidad y calidad.
- Establecer o reforzar según el caso, mecanismos de control en las áreas y dependencias, donde se encuentren peticiones, quejas, solicitudes y demás, pendientes por respuesta y/o respuestas por fuera de los términos de ley.

De esta forma, recordamos que la no atención a un derecho de petición de información es una falta disciplinaria gravísima, teniendo en cuenta lo dispuesto por el artículo 22 del Código Contencioso, en armonía con el artículo 48, numeral 49 del Código Disciplinario Único que establece que son faltas gravísimas las conductas que en la Constitución o en la ley hayan sido previstas con sanción de destitución, tal como en el caso de la no respuesta a una solicitud de información.

CONCLUSION

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana recomienda incluir en las actividades internas de cada Secretaría y/o Oficina un seguimiento aleatorio a las peticiones impetradas con el objetivo de que las mismas se resuelvan dentro de los términos establecidos por la Ley y a su vez que las respuestas dadas a los peticionarias sean de fondo, evitando a futuro posibles tutelas/o Acciones Populares E investigaciones Disciplinarias

FIRMAS:  EMLSEN VARGAS MARIN Contratista O.C.I.	
--	--