



PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo 081- 2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES	



Bucaramanga, 23 de Febrero de 2018

Ingeniero
RODOLFO HERNÁNDEZ SUÁREZ
Alcalde de Bucaramanga
Ciudad

ASUNTO: REMISIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS VIGENCIA 2017.

De manera respetuosa me dirijo ante usted, con el objeto de remitir, el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2017 y el 31 de Diciembre de 2017.

Agradecemos su atención en el asunto.

Atentamente,

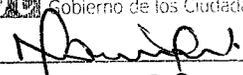

LIA PATRICIA CARRILLO GARCÍA
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión
Alcaldía de Bucaramanga

Anexo: Siete (7) Folios Físicos

Proyectó: Arelis Ortiz Moreno – Profesional Universitario (e) - OCI

DESPACHO DEL ALCALDE
RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

 Lógica Ética & Estética
Gobierno de los Ciudadanos

RECIBE: 
HORA: 12:25 p.m.
FECHA: 23/02/18



PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No. Consecutivo 081- 2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – VIGENCIA 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

FECHA DE ELABORACIÓN: FEBRERO 23 DE 2018

Marco Normativo elaboración del Informe

De conformidad al Artículo 2 de la Constitución Política, son fines del Estado servir a la comunidad general, promover la prosperidad general, así como garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de los Ciudadanos. De igual manera, el Artículo 209 de la norma superior, preceptúa que la función administrativa, está al servicio del interés general y se debe desarrollar, bajos los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad; determinando que la Administración Pública en todos sus órdenes, tendrá un control interno, que se ejercerá en los términos de Ley.

De conformidad con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, deberá rendir ante la Alta Dirección, un informe semestral de seguimiento, con respecto a la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los Ciudadanos, la idoneidad de los canales dispuestos para su radicación, el cumplimiento de los términos legales, así como otros aspectos relevantes, en cuanto a la atención y acceso de los usuarios, con respecto a los servicios ofrecidos por la Entidad.

Fundamento Constitucional y Legal, para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por parte de la Entidad.

De conformidad al Artículo 23 de la Constitución Política, todas las personas, tienen derecho a presentar peticiones, respetuosas ante las Autoridades, sean por motivos de interés general o particular y a recibir respuesta a sus requerimientos, dentro de los términos legales.

De igual manera, el Artículo 74 de la Constitución Política, establece el derecho de las personas, para acceder a documentos públicos, salvo que estos tengan reserva legal.

La Ley 1474 de 2011, por medio de 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, preceptúa en su Artículo 76, que en toda Entidad Pública, deberá existir como mínimo una dependencia, encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos presentados; estableciendo la necesidad para las Entidades, de contar con un link de fácil acceso, para la radicación de las inquietudes y requerimientos.

En el mismo sentido, el Decreto 019 de 2012, por medio del cual se dictan normas, para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios, existentes en la Administración Pública, preceptúa en el Artículo 12, que los niños, niñas y adolescentes, podrán presentar de manera directa, peticiones que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección.

De igual manera, los Artículos 24, 25, 26 y 27 de la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, establece la prerrogativa de los Ciudadanos, para solicitar información de cualquier sujeto obligado, los medios para requerirla, la garantía de recibir respuesta dentro de los términos legales y los recursos, frente a la negativa de la Entidad, de suministrar la información.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo 081- 2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES	

La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, establece entre otros asuntos, que todas las personas, tienen derecho a presentar peticiones respetuosas ante las Autoridades y a obtener respuesta oportuna, clara, precisa y de fondo, estableciendo los términos de contestación, esto es, derechos de petición de interés general -15 días hábiles, de información y de documentos -10 días hábiles y de consulta – 30 días siguientes.

De otra parte, el Decreto 1166 de 2016, regula lo atinente a la presentación, tratamiento y radicación, de las peticiones presentadas de manera verbal, vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, estableciendo la importancia de que la Entidad centralice en una oficina, la recepción de las peticiones elevadas por los Ciudadanos.

A nivel Territorial, el Alcalde de Bucaramanga, expidió el Decreto 0077 de Junio 8 de 2017, por medio del cual reglamenta el ejercicio del Derecho de Petición, ante la Administración Municipal.

Objetivo del Seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de sus roles y de conformidad a lo establecido en la normatividad, debe realizar seguimiento con respecto a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los Ciudadanos, a través de los diferentes canales. Para efectos, se elabora semestralmente un informe, el cual debe ser remitido a la Alta Dirección, para su estudio y revisión, en aras de que adopten las medidas que consideren pertinentes, para el mejoramiento de la atención.

Periodo de Seguimiento:

Para el presente informe, la Oficina de Control Interno, revisara a través de diferentes variantes, el estado a nivel del cumplimiento legal, de los aspectos relacionados con la atención de los Ciudadanos y el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, elevadas por los mismos, durante el Periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2017 y el 31 de Diciembre de 2017.

Variantes del Seguimiento/ Verificación Cumplimiento de la Normatividad:

1. Canales de Radicación:

La Alcaldía de Bucaramanga, durante el periodo citado, recibió las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los siguientes canales:

-Escrito Físico: El Ciudadano de manera externa, a través de la ventanilla ubicada en el lateral del Edificio CAM Fase I, Carrera 11, entregaba a los Servidores el escrito a radicar, del cual le era devuelta su copia de recibido, con el número y firma correspondiente. En atención a las obras realizadas en las inmediaciones del Edificio, finalizando la vigencia 2017, la radicación debió ser efectuada por el Ciudadano, dirigiéndose internamente a la Oficina de Correspondencia.

Cabe anotar, que la Oficina de correspondencia, no cuenta con sillas de espera para la radicación, ni turnos digitales. La prelación en la atención para las personas con discapacidad, mujeres embarazadas o madres gestantes, se realiza por el Servidor que se encuentra recibiendo los documentos.

Por la estructura de la Oficina, solo hay capacidad para que una persona reciba y radique el documento, pero sin hacer de manera inmediata el ingreso de la información en el sistema, dada la gran cantidad de documentos que se reciben, los cuales son ingresados al sistema por otros Servidores Públicos de la dependencia, quienes escanean el oficio principal y lo entregan a otro Funcionario, para que éste los distribuya, en las diferentes dependencias.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo
		081- 2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES	

Es importante anotar, que los documentos radicados en ventanilla, no cuentan con trazabilidad a través de Software y es cada Secretaría u Oficina Asesora, la que debe hacer el respectivo seguimiento, dificultándose de esta forma la consolidación de informes estadísticos. Para la vigencia 2017, no se contó con suficiente capacidad en el servidor de la Entidad, siendo este el motivo, por el cual los Funcionarios de ventanilla, solo pudieron escanear los oficios principales, sin los adjuntos allegados.

Cabe anotar, que los documentos escritos dirigidos a la Secretaría de Educación Municipal, fueron radicados durante la vigencia 2017, en el tercer piso, Fase II, directamente en la Dependencia citada, de conformidad a instrucciones dadas por ese Despacho.

- **Link PQRSD:** De conformidad a lo establecido en la norma, la Alcaldía de Bucaramanga, para la vigencia 2017, contó en la página web con el link <http://pqr.bucaramanga.gov.co/>, a través del cual, los Ciudadanos podían radicar su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

-**Presencial:** La Alcaldía de Bucaramanga, a través del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, realizó la radicación de las PQRSD de manera presencial, siendo una fortaleza en cuanto a la atención personalizada, pero a la vez una debilidad, por la falta o insuficiencia de personal para la atención, durante algunos meses de la vigencia 2017, por el tema de contratación.

-**Telefónica:** La Alcaldía de Bucaramanga, a través del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, recibió PQRSD de manera telefónica, de conformidad a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016. Durante la vigencia 2017, se presentó falencia en este asunto, por la insuficiencia de personal en algunos meses. La Oficina no contó con fax.

-**Correo Electrónico:** a través del correo institucional contactenos@bucaramanga.gov.co, los Ciudadanos enviaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Los mismos fueron direccionados a los Funcionarios y Entidades competentes. De conformidad a la norma, las PQRSD deben ser centralizadas en una Oficina, siendo importante para la estadística y los reportes a los Entes de Control, que todas las peticiones que ingresan por el correo institucional, sean radicadas también en el módulo PQRSD. Durante la vigencia 2017, no se pudo cumplir de manera eficaz con esta actividad, por falta o insuficiencia de personal en algunos periodos. De igual manera, las peticiones que ingresaron a los correos institucionales de los Servidores, no fueron radicadas en el módulo, por insuficiencia de personal en el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, afectándose de esta manera, la generación de una estadística real y veraz.

2. Presentación de Informes de Comportamiento y de Satisfacción:

Los Servidores de Ventanilla de correspondencia, durante la vigencia 2017, remitieron trimestralmente a la Oficina de Control Interno, así como a la Subsecretaría Administrativa y al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, informe estadístico de la radicación de los documentos, relacionando las dependencias donde fueron entregados, así como los tipos de documentos que ingresaron, anexando como evidencia el respectivo CD.

El Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, durante la vigencia 2017, publico en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga, para conocimiento de los Ciudadanos, los informes de comportamiento y satisfacción del módulo PQRSD, link <http://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/mecanismo-presentar-quejas-pqrsd/> correspondientes al cuarto trimestre de la vigencia 2016 y primero, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2017. Cabe anotar que estos no incluyen los documentos que ingresaron por ventanilla, por cuanto no existe unificación en un software.

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo 081- 2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES	

3. Asignación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

De conformidad al reporte estadístico, remitido por Funcionarios de ventanilla de correspondencia, el ingreso de derechos de petición y otras solicitudes, fue el siguiente para la vigencia 2017:

Ventanilla de Correspondencia:

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	OTRAS SOLICITUDES
Despacho Alcalde	1311	5583
Secretaría de Salud	337	7883
Secretaría Administrativa	256	1714
Subsecretaría Administrativa	104	1602
Secretaría de Des. Social	226	3101
Secretaría del Interior	880	10189
DADEP	158	1500
Pensiones	23	677
Inspecciones Comisorias	4	186
Control Interno Disciplinario	28	488
Tesorería	211	6007
Secretaría de Hacienda	558	7657
Secretaría de Planeación	1189	5696
Secretaría de Infraestructura	346	3377
Alumbrado Público	169	472
Control Interno de Gestión	10	63
SISBEN	122	146
Secretaría Jurídica	72	1829
Asesores de Despacho	34	1216
Unidad Técnica de Servicios Públicos	3	93
Valorización	151	7046
Inspecciones Rurales	2	243
Prensa	4	28
TICS	3	105

Cabe anotar que en el reporte remitido por ventanilla de correspondencia, se relacionan otra serie de oficios, que no fueron incluidos en el anterior cuadro, por estar clasificados como otros tipos de documentos, diferentes a derechos de petición y otras solicitudes.

Consolidado, se obtiene la siguiente información trimestral, con respecto a los derechos de petición y otras solicitudes, radicadas en ventanilla de correspondencia:

PERIODO	DERECHOS DE PETICIÓN	OTRAS SOLICITUDES
Primer Trimestre 2017	1836	15525
Segundo Trimestre 2017	1367	15714
Tercer Trimestre 2017	1601	18730
Cuarto Trimestre 2017	1322	16932

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo 081- 2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES	

Módulo PQRSD

Durante la vigencia 2017, de conformidad a reporte suministrado por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, la asignación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como otros tipos documentales fue así:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DADEP	162
Despacho Alcalde	519
Oficina de Control Interno de Gestión	5
Oficina de Control Interno Disciplinario	24
Oficina de Prensa y Comunicaciones	17
Oficina de Valorización	51
TICS	91
Secretaría Administrativa	637
Secretaría de Desarrollo Social	321
Secretaría de Educación	584
Secretaría de Hacienda	516
Secretaría de Infraestructura	375
Secretaría de Planeación	702
Secretaría de Salud y Medio Ambiente	689
Secretaría del Interior	811
Secretaría Jurídica	7
Unidad Técnica de Servicios Públicos	7
Total	5518

De igual manera, se obtiene la siguiente clasificación:

TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Comunicaciones Informativas	2
Denuncias Anticorrupción	173
Escríbale al Alcalde	195
Felicitación	61
Invitaciones	65
Petición de documentos	670
Petición de Información	475
Petición General	1361
Petición para elevar una consulta	159
Queja	711
Queja anónima	958
Reclamo	157
Sugerencia	531
Total	5518

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo 081- 2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES	SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES	

4. Trazabilidad y cumplimiento en el término para responder, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:

Ventanilla única: La labor de esta oficina, culmina con la entrega de los documentos y el archivo de las planillas correspondientes, de conformidad a lo establecido en el Procedimiento.

La Oficina de TICS, en conjunto con la Secretaría Administrativa, trabajaron durante la vigencia 2017, en la adaptación de un módulo para registrar los documentos que ingresan por la ventanilla de correspondencia. De igual manera, se trabajó en la mejora del módulo web existente. La falta de capacidad en el servidor de la Entidad, tuvo incidencia negativa, en la implementación de la primera Fase, con respecto al módulo de ventanilla de correspondencia.

Módulo PQRSD

De conformidad a la estadística suministrada por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, con corte a Febrero 6 de 2018, el cumplimiento en los términos legales, con respecto a los tipos de novedad asignados durante la vigencia 2017, fue el siguiente:

DEPENDENCIA	NOVEDADES CONTESTADAS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA	TOTAL
DADEP	161	1		162
Despacho Alcalde	513	6		519
Control Interno de Gestión	5			5
Control Interno Disciplinario	20	3	✓ 1	24
Oficina de Prensa y Comunicaciones	10	7		17
Valorización	50	1		51
Sistemas – TICS	69	22		91
Sec. Adtiva	552	85		637
Sec. Des. Social	91	230		321
Sec. Educación	128	451	✓ 5	584
Sec. Hacienda	388	123	✓ 5	516
Sec. Infraestructura	349	21	✓ 5	375
Sec. Planeación	187	515		702
Sec. Salud y Medio Ambiente	264	410	✓ 15	689
Sec. Interior	562	235	✓ 14	811
Sec. Jurídica	5	2		7
Unidad Técnica de Servicios P.		7		7
Total	3354	2118	✓ 45	5518

PROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		No. Consecutivo 081- 2018
Subproceso: AUDITORÍAS INTERNAS, EVALUACIÓN DEL RIESGO, FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO, ELABORACIÓN Y RENDICIÓN DE INFORMES		SERIE/Subserie: 1300 – 145 INFORMES

En cuanto a las novedades radicadas a través del módulo web, se reportan los siguientes datos de manera trimestral:

PERIODO	NOVEDADES RADICADAS
Primer Trimestre 2017	1298
Segundo Trimestre 2017	1363
Tercer Trimestre 2017	1592
Cuarto Trimestre 2017	1265
Total	5518

Recomendaciones

De conformidad al análisis realizado por este Despacho, revisados los informes comportamentales publicados en la página web, así como el reporte estadístico enviado por el proceso de gestión de servicio a la Ciudadanía, con fecha de Corte 6 de Febrero de 2018, se observa el incumplimiento de varias dependencias, en los términos de respuesta establecidos en la norma. Por lo anterior, esta Oficina recomienda a la Alta dirección, revisar las situaciones que puedan estar generando el vencimiento de los términos, con respecto a las respuestas de las peticiones elevadas por los Ciudadanos y que podría generar investigaciones disciplinarias contra los Servidores Públicos.

De igual manera, se observa la importancia de que la Alcaldía de Bucaramanga, implemente el mecanismo tecnológico, que permita realizar el seguimiento de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que ingresan por los diferentes canales, permitiendo de esta manera, llevar la trazabilidad de los tipos documentales, desde el ingreso a la Entidad, hasta su archivo.

Atentamente,



LIA PATRICIA CARRILLO GARCÍA
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión
Alcaldía de Bucaramanga

Proyectó: Arelis Ortiz Moreno – Profesional Universitario (e) - OCI