Informe de Seguimiento a la gestión realizada en la atención de PQRSD vigencia 2021

Oficina de Control Interno de Gestión

Segundo semestre de 2021

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO GENERAL 3
OBJETIVOS ESPECIFICOS 3
ALCALCE DEL INFORME 3
MARCO NORMATIVO 4
DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO 6
ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI 8
GESTIÓN DE PQRSD 9
RECEPCIÓN DE PQRSD 9
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO 9
RECOMENDACIONES 18

INFORME SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA EN LA ATENCIÓN DE PQRSD VIGENCIA 2021 CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

FECHA: Bucaramanga, marzo 31 de 2022

EQUIPO AUDITOR:

CLAUDIA ORELLANA HERNÁNDEZ; Jefe Oficina Control Interno de Gestión
SANDRA MILENA ALVARADO PINTO; Contratista Profesional OCIG

OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la Alcaldía de Bucaramanga.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos radicados en el Software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía – GSC.
- Verificar los tiempos de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de los grupos de Interés.
- Realizar un análisis que le permita a la Alcaldía de Bucaramanga tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD
- Evaluar que los controles asociados al procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas, estén operando adecuadamente para prevenir la extemporaneidad en la atención de las PQRS.

ALCALCE DEL INFORME

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la Alcaldía de Bucaramanga, con corte de 31 de diciembre de 2021, incluyendo la gestión realizada a las mismas hasta la fecha de entrega de la información (12 de enero de 2022), para consolidación del informe.

MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

- **Artículos 2°, 123, 209 y 270,** donde se manifiesta que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- **Artículo 23**. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)".
- **Artículo 74.** "todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley".

LEYES

- **Ley 87 de 1993** "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones". Artículo 12 ítem i
- **Ley 1437 de 2011** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 7.
- **Ley 1474 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". Artículo 76.
- **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 y se dictan otras disposiciones". Artículos 24, 25, 26, 27 y 76 ítem h.
- **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". Artículo 1.

DECRETOS

- **Decreto 019 de 2012** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **Decreto 2641 de 2012** "Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011".

- **Decreto 103 de 2015** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto 1081 de 2015** "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."
- **Decreto 1083 de 2015** "Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública".
- **Decreto 1166 de 2016** regula lo atinente a la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas de manera verbal, vía teletónica 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.
- **Decreto Municipal 0077 de 2016** "Por medio del cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición, ante la Administración Municipal de Bucaramanga.
- **Decreto Municipal 0396 de 2020** "Por medio del cual se reglamenta el procedimiento interno del derecho de petición en la Administración Central del municipio de Bucaramanga".
- **Decreto 491 de 2020** "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica". – Artículo 5.
- **Decreto Municipal 0115 de 2020,** "Por medio del cual se amplian términos para atender las peticiones en el marco de la situación de emergencia sanitaria decretada en el territorio Nacional, situación epidemiológica causada por el Corona Virus (COVID-19).

RESOLUCIONES

- **Resolución 385 de 2020**, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declare la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, hasta el día 30 de mayo de 2020, con la indicación que la misma podría finalizar antes de la fecha señalada o cuando desaparecieran las causas que le dieron origen, o que, si estas persistían o se incrementaban, podría ser prorrogada.
- **Resolución 844 de 2020,** expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por medio de la cual se prorrogó la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el día 31 de agosto de 2020, aclarando que la misma podría finalizar antes de la fecha señalada o cuando desaparecieran las causas que le dieron origen, o que, si estas persistan se incrementaban, podría ser prorrogada.

- **Resolución 222 de 2021,** del Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus que causa la COVID-19, se modifican las resoluciones 385, 844, 1462 y 2230 de 2020 y se dictan otras disposiciones, prorrogando la emergencia sanitaria hasta el 31 de mayo de 2021.
- **Resolución 785 de 2021,** del Ministerio de Salud y Protección Social, la cual resuelve en su artículo primero prorrogar hasta el 31 de agosto de 2021 la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional.
- **Resolución 1315 de 2021,** del Ministerio de Salud y Protección Social, en la cual se prorroga dicha emergencia en todo el territorio nacional hasta el 30 de noviembre de 2021.
- **Resolución 304 de 2022** de MinSALUD, por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, hasta el 30 de abril de 2022.

OTROS DOCUMENTOS

- Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades "Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento de las funciones y roles de la Oficina de Control Interno, así como lo establecido en el Plan de Acción y Auditoría para la vigencia 2022 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI del 25 de enero de 2022 y tomando como fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de a entidad un informe semestral sobre el particular, se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en la Alcaldía de Bucaramanga, para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y contextualización del presente informe:

- **Petición - Derecho de petición**: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Se utilizarán en este informe las siguientes abreviaturas:

- DP: Derecho de Petición.
- GSC: Software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
- OCIG: Oficina de Control Interno de Gestión
- PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias

Para el desarrollo del presente informe, se solicitó la información de PQRSD allegadas durante la vigencia 2021 por los diferentes canales de recepción facilitados por la Alcaldía de Bucaramanga, obteniendo de esta forma, una base de datos en Excel entregada el 12 de enero de 2022 y en la que registraron 77,574 registros con las solicitudes en el periodo mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta la fecha de entrega de la información.

Cabe mencionar que debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el país se tuvo en cuenta lo definido en el Artículo 5. del decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en el cual, se determina la ampliación de los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de dicha emergencia de la siguiente manera:

> *Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.*
>
> *Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*
> *(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
> *(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Como insumo para la elaboración del presente documento, se tendrán en cuenta, los datos contenidos en los informes comportamentales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias publicados en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga, link:

https://www.bucaramanga.gov.co/sin-categoria/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/

ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

El seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de conformidad con el MIPG, se articula con la Séptima Dimensión denominada "Control Interno", la cual se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

- **"Evaluación del Riesgo"** – A través de la tercera línea de defensa
- **"Información y Comunicación"** - A través de la segunda línea de defensa.

En virtud de lo definido en la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde "comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación", se desarrolla el presente informe de seguimiento con el fin de comunicar a la alta dirección, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y a los procesos involucrados, los resultados de la Atención a las PQRSD, como parte integral del Plan de Acción y Auditoría.

Así mismo, se articula con la segunda, tercera y quinta dimensión y políticas del MIPG en cuanto a:

- Establecer la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de las PQRSD de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política "Planeación Institucional")
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los diferentes canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad (Tercera Dimensión: "Gestión con Valores para Resultados" desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, "de la ventanilla hacia afuera", en desarrollo de la "Política de Servicio al Ciudadano").
- Garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en la cual se establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia (Quinta Dimensión "Información y Comunicación").

GESTIÓN DE PQRSD

La Secretaría Administrativa, de acuerdo con las funciones asignadas en el Decreto 066 del 09 de mayo de 2018 y sus modificaciones, determina que es el área encargada de Gerenciar la gestión documental y la gestión del servicio a la ciudadanía, dentro del marco constitucional y legal de la función pública, en cumplimiento de los objetivos institucionales y de los fines de Estado, procurando el desarrollo integral de los funcionarios públicos y una adecuada y oportuna prestación del servicio al ciudadano.

RECEPCIÓN DE PQRSD

La Alcaldía de Bucaramanga hace uso del Software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía –GSC que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención y asegura la existencia de un único registro y número de radicado de los documentos producidos, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados. De igual manera, este sistema facilita el control y el seguimiento de los documentos allegado a través de los diferentes canales de recepción.

Se cuenta con los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias:

- Presencial: punto de atención al ciudadano y al operador ubicado en Alcaldía de Bucaramanga Sede Administrativa Fase II Carrera 11 # 34-52. Primer Piso.
- Atención telefónica: PBX (607) 633 70 00
- Línea de atención gratuita nacional: (607) 652 55 55
- Página web: enlace atención y servicio a la ciudadanía >> pqrsd (peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias). https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS
- Correo electrónico institucional: contactenos@bucaramanga.gov.co
- Redes sociales (twitter, facebook).
- Notificaciones judiciales: notificaciones@bucaramanga.gov.co

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1. CANTIDAD DE SOLICITUDES CON RADICADO ÚNICO:

El informe suministrado por la Secretaría Administrativa registra las siguientes solicitudes durante el tercer y cuarto trimestre discriminadas así:

TIPO DE INGRESO	SEGUNDO SEMESTRE 31-12-2021	PRIMER SEMESTRE 30-06-2021	VARIACIÓN
	CANT DE RADICADOS	CANT DE RADICADOS	
MÓDULO PQRSD	69.127	102.383	-32,48%
OTROS CANALES	319	446	-28,47
VENTANILLA	8.128	2.457	230,81%
TOTAL	**77.574**	**105.286**	**-26,32%**

Fuente: Informe comportamental PQRSDF del 2021

Cabe resaltar que del total de solicitudes del semestre inmediatamente anterior comparado con el actual hay una disminución de 26,32%, detectándose una variación significativa en las solicitudes radicadas por ventanilla.

2. PARTICIPACIÓN POR CADA SECRETARÍA U OFICINA ASESORA

En el siguiente cuadro se evidencia la cantidad de solicitudes asignadas en los dos semestres analizados:

SEMESTRE	CANT SOLICITUDES	CANT SOLICITUDES ASIGNADAS	VARIACIÓN
Primer semestre	105.286	106.417	1,07%
Segundo semestre	77.574	78.818	1,6%
TOTAL	**182.860**	**185.235**	**1,3%**

Fuente: Informe comportamental PQRSDF del 2021

Se evidencia variación de 1,3% de la cantidad de solicitudes que ingresan por los diferentes canales respecto de las asignadas, debido a que una solicitud puede tener ser competencia de varias dependencias.

En los dos seguimientos anteriores, a corte de 31 de diciembre de 2020 y 30 de junio de 2021, la OCIG ha advertido al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía una contradicción al artículo 16 del Decreto 0396 de 2020, el cual reza lo siguiente:

> *PARÁGRAFO TERCERO. Cuando el funcionario o contratista del área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía evidencie que la respuesta a la petición requiere información de uno o varias secretarías, oficinas, o departamentos administrativos, se procederá a asignar la petición a la secretaría, oficina o departamento administrativo de mayor incidencia en la respuesta. Si se observa que las respuestas son equitativas entre varias dependencias, podrá asignarlo a cualquiera de las mismas y enviará copia de la petición o las otras dependencias involucradas, para darles a conocer que deberán articular la respuesta con la dependencia responsable.*
>
> *PARÁGRAFO CUARTO. La asignación y remisión del trámite por parte del Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, sólo se podrá realizar a UNA sola dependencia, secretaria, oficina o departamento administrativo. Lo anterior, con el objetivo que desde el Municipio de Bucaramanga se otorgue UNA SOLA RESPUESTA al peticionario.*

Y en el artículo 17 en parágrafo tercero que dice así:

> *PARÁGRAFO TERCERO: Si la Secretaría, Oficina, Departamento Administrativo o dependencia responsable del trámite, evidencia que requiere insumos de otra para dar respuesta, procederá a solicitar los mimos en un término de cuarenta y ocho (48) horas, siempre y cuando no se excede del término legal máximo de respuesta, caso contrario, se requerirán los insumos de manera inmediata. Advirtiéndose que, para esto, debe darse cumplimiento a lo establecido en parágrafo 4 del artículo 16 del presente Decreto, esto, que se consolidara una ÚNICA respuesta por petición.*

Esta inadecuada práctica afecta la congruencia de los informes trimestrales del comportamiento de las PQRSD y a la calidad de las respuestas dadas a los requerimientos de la ciudadanía, que, según se advierte en seguimientos anteriores, en algunos casos particulares, ha conllevado a que se presenten contestaciones incompletas que no dan respuesta a la totalidad de lo solicitado por parte de la ciudadanía.

Mediante consulta realizada a la base de datos Reporte de asignaciones Software GSC por la Secretaria Administrativa, se evidencia la siguiente asignación distribuida por Secretarias y dependencias:

DEPENDENCIA	MÓDULO PQRSD	OTROS CANALES	MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Secretaría de Hacienda	40.899	0	2.201	43.100	54,68%
Secretaría Administrativa	10.447	319	368	11.134	14,13%
Secretaría del Interior	4.212	0	1.139	5.351	6,79%
Secretaría de Salud y Ambiente	3.853	0	740	4.593	5,83%
Secretaría de Planeación	3.594	0	1.070	4.664	5,92%
Secretaría de Desarrollo Social	1.770	0	1.498	3.268	4,15%
Secretaría de Infraestructura	1.529	0	540	2.069	2,63%
Secretaría de Educación	1.092	0	29	1.121	1,42%
Secretaría Jurídica	698	0	228	926	1,17%
Oficina de valorización	544	0	263	807	1,02%
DADEP	520	0	179	699	0,89%
Sisben	477	0	1	478	0,61%
Despacho del alcalde	152	0	110	262	0,33%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	117	0	7	124	0,16%
Oficina Asesora TIC	83	0	42	125	0,16%
Oficina Control Interno Disciplinario	67	0	12	79	0,1%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	18	0	36	54	0,07%
Oficina Control Interno de Gestión	14	0	5	19	0,02%
OFAI	4	0	1	5	0,01%
TOTAL	**70.090**	**319**	**8.409**	**78.818**	**100%**

Fuente: Informe comportamental PQRSDF del 2021

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que el 54,68% del total de las solicitudes que ingresan a la Administración Municipal son asignadas a la Secretaría de Hacienda, seguida de la Secretaría Administrativa con el 14,13% de participación.

3. CLASIFICACIÓN POR PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2021

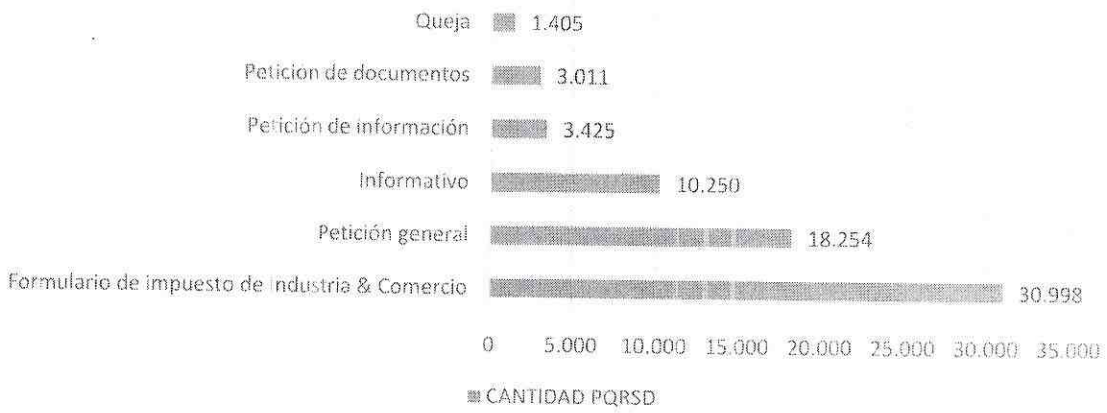
El módulo de PQRSD durante el segundo semestre de 2021 registra 70.090 radicados los cuales se encuentran clasificados según se muestra en el siguiente cuadro:

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuesto de Industria & Comercio	30.998	44,23%
Petición general	18.254	26,04%
Informativo	10.250	14,62%
Petición de información	3.425	4,89%
Petición de documentos	3.011	4,3%
Queja	1.405	2%
Queja anónima	699	1%
Invitaciones	468	0,67%
Requerimientos de entidades de control, vigilancia y	455	0,65%
Petición para elevar una consulta	449	0,64%
Memoriales	195	0,28%
Acciones de tutela	115	0,16%
Fallo	96	0,14%
Sugerencia	60	0,09%
Admisión	51	0,07%
Acciones de cumplimiento	35	0,05%
Felicitación	33	0,05%
Incidente de desacato	33	0,05%
Procesos judiciales	30	0,04%
Denuncia anticorrupción	19	0,03%
Acciones populares	5	0,01%
Notificación de admisión	2	0%
Reclamo	1	0%
Respuesta requerimientos de la Administración Municipal	1	0%
TOTAL	**70.090**	**100%**

Fuente: Informe comportamental PQRSDF del 2021

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre del 2021, el 44,23% (30.998) fueron por Formulario de impuesto de Industria & Comercio, un 26,04% (18,254) Petición General, 14,62% (10.250), Informativo, 4,89% (3.425), Petición de Información, 4,30% (3.011), Petición de Documentos, 2% (1.405) Queja.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Gráfica Clasificación de radicados de solicitudes módulo PQRSD. Fuente propia

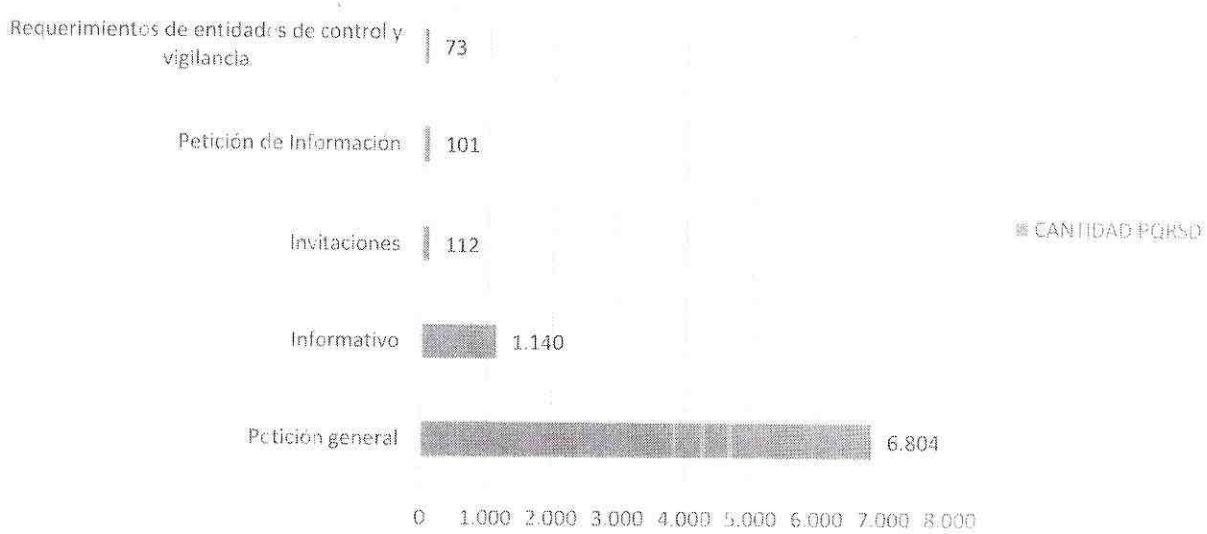
En el módulo de Comunicaciones externas (ventanilla), durante el segundo semestre de 2021, se registraron las siguientes solicitudes distribuidas en las categorías relacionados en el siguiente cuadro:

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición general	6.804	80,91%
Informativo	1.140	13,56%
Invitaciones	112	1,33%
Petición de Información	101	1,20%
Requerimientos de entidades de control y vigilancia	73	0,87%
Queja	43	0,51%
Petición de documentos	37	0,44%
Petición para elevar una consulta	27	0,32%
Entrega de informes	20	0,24%
Procesos judiciales	16	0,19%
Queja anónima	10	0,12%
Informes presentados	9	0,11%
Felicitación	7	0,08%
Formulario de Impuesto de Industria & Comercio	5	0,06%
Respuesta requerimientos de la Administración Municipal	3	0,04%
Denuncia anticorrupción	1	0,01%
Acciones de tutela	1	0,01%
TOTAL	**8.409**	**100%**

Fuente: Informe comportamental PQRSDF del 2021

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas, por el módulo de ventanilla, durante el segundo semestre del 2021, el 80,91% (6.804) corresponden a Petición general, 13,56% (1.140) a Informativo, 1,33% (112) a Invitaciones, 1,20% (101) a Petición de Información, 0,87% (73) a Requerimientos de entidades de control y vigilancia, 0,51% (43) a Queja.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Gráfica Clasificación de radicados de solicitudes módulo de Comunicaciones externas (ventanilla). Fuente propia

En cuanto a las solicitudes recepcionadas por otros canales, tenemos la siguiente distribución:

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición general	317	99,37%
Certificación laboral	1	0,31%
Ampliación termino entrega puesto de trabajo	1	0,31%
TOTAL	**319**	**100%**

Fuente: Informe comportamental PQRSDF del 2021

Evidenciándose que el 99,37% de las solicitudes radicadas fueron clasificadas como petición general.

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría Administrativa, en la base de datos no se evidenciaron registros clasificados como Solicitudes Habeas Data y solicitudes

de niños, niñas y adolescentes y solicitudes de periodistas teniendo estas un tratamiento especial.

Todas las PQRSD allegadas fueron redireccionadas a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, teniendo en cuenta el tipo de atención requerido.

4. TIEMPOS DE RESPUESTA

Para el análisis de los tiempos de respuesta, la información se clasificó según el Informe suministrado por la Secretaría Administrativa, se encuentra categorizado en tres (3) grupos: Sin respuesta (dentro de los términos de ley) a 12 de enero de 2022; sin respuesta (vencidas) a 12 de enero de 2022 y casos cerrados a 12 de enero de 2022.

En este sentido la OCIG realizó la validación de acuerdo a los parámetros mencionados anteriormente y tuvo en cuenta las fechas de los radicados entrantes correspondientes a las PQRSD, así como las fechas de vencimiento y las fechas de respuesta, obteniéndose los siguientes resultados discriminados por Secretarías y Dependencias, como se muestra en los siguientes cuadros:

Módulo PQRSD:

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (dentro del término para dar respuesta	TOTAL
Secretaría de Hacienda	37.819	598	498	1.984	40.899
Secretaría Administrativa	5.094	53	948	4.352	10.447
Secretaría del Interior	3.116	200	390	506	4.212
Secretaría de Desarrollo social	1.021	95	326	328	1.770
Secretaría de Infraestructura	1.025	125	109	270	1.529
Secretaría de Salud y Ambiente	3.028	21	186	618	3.853
Secretaría de Planeación	2.314	63	70	1.147	3.594
Secretaría de Educación	911	3	75	103	1.092
Secretaría Jurídica	603	12	30	53	698
DADEP	382	6	34	98	520
Sisben	451	0	3	23	477

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (dentro del término para dar respuesta	TOTAL
Oficina Asesora TIC	68	0	2	13	83
Despacho del alcalde	147	0	2	3	152
Oficina de Control Interno de Gestión	11	0	1	2	14
Oficina de Valorización	504	0	0	40	544
OFAI	3	0	0	1	4
Oficina de Control Interno Disciplinario	64	0	0	3	67
Oficina de Prensa y Comunicaciones	116	0	0	1	117
Unidad Técnica de Servicios Públicos	13	0	0	5	18
TOTAL	**56.690**	**1.176**	**2.674**	**9.550**	**70.090**

Fuente: Informe comportamental PQRSD del 2021

Se observa que de las 70.090 PQRSD radicadas y asignadas en el módulo de PQRSD en el segundo semestre de 2021, las áreas responsables gestionaron el 80,88% (56.690) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 1,67% (1.176) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Vencidas sin respuesta), el 3,81% (2.674) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento) y el 13,62% (9.550) de las solicitudes recibidas aún contaban con tiempo para su vencimiento (Sin respuesta a la fecha de corte).

Módulo Comunicaciones externas (ventanilla):

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (dentro del término para dar respuesta	TOTAL
Secretaría de Hacienda	1.068	498	56	579	2.201
Secretaría de Desarrollo social	787	113	183	415	1.498
Secretaría de Planeación	606	81	74	292	1.053

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (dentro del término para dar respuesta	TOTAL
Secretaría del Interior	830	42	71	217	1.160
Secretaría de Infraestructura	361	43	38	98	540
Secretaría de Salud y Ambiente	412	11	49	268	740
Secretaría Administrativa	280	3	12	73	368
DADEP	90	3	7	10	110
Secretaría Jurídica	161	3	6	58	228
Secretaría de Educación	23	0	1	5	29
Despacho del alcalde	107	1	0	7	115
Oficina de Control Interno de Gestión	3	0	0	2	5
Oficina Asesora TIC	37	0	0	5	42
Oficina de Valorización	253	0	0	10	263
Sisben	1	0	0	0	1
OFAI	1	0	0	0	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	12	0	0	0	12
Oficina de Prensa y Comunicaciones	7	0	0	0	7
Unidad Técnica de Servicios Publicos	35	0	0	1	36
TOTAL	**5.074**	**798**	**497**	**2.040**	**8.409**

Fuente: Informe comportamental PQRSDF del 2021

Se observa que de las 8.409 de las PQRSD radicadas y asignadas en el módulo de Comunicaciones externas (ventanilla) en el segundo semestre de 2021, las áreas responsables gestionaron el 60,34% (5.074) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 9,48% (798) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Vencidas sin respuesta), el 5,91% (497) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento) y el 24,25% (2.040)

de las solicitudes recibidas aún contaban con tiempo para su vencimiento (Sin respuesta a la fecha de corte).

RECOMENDACIONES

La OCIG, en cumplimiento de sus roles, se permite presentar las siguientes recomendaciones ante la Alta Dirección, con el objeto de adoptar las medidas pertinentes para la prestación de un adecuado y eficiente servicio a los ciudadanos:

- Se insta al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía para que de ahora en adelante realice las asignaciones conforme a lo establecido en el Decreto 0396 de 2020, de tal forma que cuando se presenten solicitudes en las cuales sea necesaria la intervención para su contestación y cierre de un número plural de Secretarías, oficinas o departamento, se realice una sola asignación, para que exista un único responsable de solicitar insumos de respuesta a los demás involucrados y elaborar una sola respuesta para el peticionario.

- Incluir dentro de los ítems de clasificación de los registros la categoría de solicitudes Habeas Data que permita identificar y aplicar un tratamiento especial a las solicitudes, quejas o denuncias por la presunta vulneración a las normas que regulan el derecho constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que repose en bancos de datos o archivos de entidades públicas o privadas y por la posible vulneración a las libertades y demás garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales, atendiendo lo reglado en la Ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias.

- Incluir dentro de los ítems de clasificación la categoría de solicitudes de niños, niñas y adolescentes y periodistas para registrar las solicitudes con fundamento en lo establecido en la ley aquellos asuntos relacionados con (i) Solicitudes de niños, niñas o adolescentes, (ii) Solicitudes elevadas por periodistas para el ejercicio de su actividad a fin de atender de fondo todas las pretensiones elevadas por el ciudadano o el menor de edad con el fin de garantizar los términos establecidos en la Ley y realizar el tratamiento especial de las solicitudes que conlleven datos personales de menores de edad para garantizar la reserva de identidad del menor por tanto en el registro en el sistema no podrán incluirse sus nombres y apellidos. Así mismo cualquier dato catalogado como sensible de acuerdo con la normatividad (Ley 1581 de 2012)

- En el marco de la Ley 1712 de 2014 con el propósito de promover el acceso a la información pública y descongestionar los canales de atención, se recomienda publicar y actualizar información de interés dirigida a los ciudadanos con base en las consultas recurrentes o solicitudes generales de información, radicadas por los canales habilitados.

- Continuar con el plan de capacitación dirigido a los funcionarios, contratistas responsables de dar respuestas a las PQRSDF, con el fin de mantener actualizado el talento humano y garantizar una transmisión de información al ciudadano más clara y precisa. Así mismo incluir en los ejercicios de capacitación y retroalimentación a los contratistas y servidores públicos que realizan el rol de radicación, de forma tal que les permita identificar de manera asertiva el tipo de solicitud, modalidad y tema con el fin de evitar asignar una petición errónea, demorando el trámite de respuesta.

- Crear un plan de contingencia liderado por la Secretaría Administrativa que involucre a las diferentes dependencias que a la fecha presenten PQRSD que se encuentran vencidas (sin cerrar o cerradas sin la respuesta cargada en el sistema).

- Se solicita a la Oficina Asesora TIC que parametrice el Software GSC para que las solicitudes categorizadas como informativas no tengan obligatorio el campo de "Tiempo de respuesta" y se cierren automáticamente. Debido a que este tipo de solicitudes podría afectar los indicadores de las peticiones sin respuesta.

- Se insta a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, a dar respuesta de fondo dentro de los términos de ley a las comunicaciones de correspondencia interna y externa que a la fecha no han sido respondidas y realizar actividades de autocontrol y seguimiento a fin.

- Continuar con la realización de acciones incluyentes y ajustes razonables, para la prestación de un servicio con enfoque diferencial.

- Como se materializó el riesgo identificado dentro del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía "PQRSD" presentándose respuestas extemporáneas a la ciudadanía, a entes externos gubernamentales y no gubernamentales, se solicita dar el respectivo tratamiento de conformidad a la política de Administración del Riesgo de la Alcaldía de Bucaramanga vigente.

- Establecer mecanismo que permita medir la satisfacción de los ciudadanos, por parte del proceso de Servicio de Atención al Ciudadano, sobre las respuestas dadas por la entidad, realizar ejercicios de retroalimentación con las áreas de mayor riesgo a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.

- Se recomienda socializar con funcionarios y contratistas, los términos legales de respuesta a las PQRS, las consecuencias legales y administrativas por la omisión de respuesta o dilatación de esta, así como fomentar la sensibilización en el compromiso y responsabilidades en el marco de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.

- Comunicar las buenas prácticas de las dependencias que hayan generado buenos resultados en la gestión de las PQRS para que se puedan tomar de referencia con

el fin establecer / ajustar los controles que permitan el mejorar los indicadores de PQRS con respuesta dentro de los términos de ley.

Las recomendaciones anteriormente mencionadas se realizan desde el rol de liderazgo estratégico con enfoque hacia la prevención y evaluación de la gestión del riesgo y no tiene otro fin que el de sugerir a la Administración Municipal, buenas prácticas y acciones de mejora que pueden ayudar a evidenciar de manera efectiva el cumplimiento de las metas de acuerdo a lo establecido en los indicadores, contribuyendo de esta manera a un proceso de mejora continua institucional.

Para finalizar es importante recordar que la gestión del servicio al ciudadano no es una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino una labor integral que requiere de total articulación entre las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga.

CLAUDIA ORELLANA HERNANDEZ
Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión
Alcaldía de Bucaramanga

Proyectó: Sandra Milena Mendoza Amado. Profesional CPS