

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 1 de 7	Revisión 1

Bucaramanga, Julio 30 de 2019

Doctor
JORGE GOMEZ VILLAMIZAR
Contralor Municipal de Bucaramanga
E. S. D.

Ref. Cumplimiento a la Ley 1474 de 2011

Dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011, me permito poner en conocimiento el Informe del Primer Semestre, del tratamiento que se le ha dado a las diferentes PQRS recepcionadas en la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, y que se extraen de los diferentes informes mensuales publicados en la página web de la entidad y en el aplicativo SIA ATC.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 2 de 7	Revisión 1

INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD-
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
PRIMER SEMESTRE DE 2019

CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
CONTRALORIA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

BUCARAMANGA, JULIO DE 2019

gnt

**INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRS–
DE LA CONTRALORÍA DE BUCARAMANGA
PRIMER SEMESTRE DE 2019**

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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... En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencia que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”*, del Artículo 32 de la Ley 489 y modificado por el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que a *“todas las entidades y organismos de la administración pública, la obligación de desarrollar su gestión acorde a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”*, así como en cumplimiento de la Circular Externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial y de Ley 1755 de 30 de Junio 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”* en su Artículo 13 en cuanto al objeto y modalidades del derecho de petición, la OFICINA DE CONTROL INTERNO, presenta los resultados del seguimiento efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresan a la Contraloría Municipal de Bucaramanga, como mecanismos utilizados para la atención al ciudadano en el Órgano de Control, para el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2019.

En el presente seguimiento se tuvieron en cuenta PQRSD reportadas por la OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA de la Entidad, quienes son los responsables de accionar los mecanismos, herramientas, y metodologías orientadas a promover y a fortalecer espacios ciudadanos que contribuyan a la mejora institucional.

El presente informe del PRIMER SEMESTRE de 2019, da alcance a las disposiciones que sobre la materia desarrolla la Contraloría Municipal de Bucaramanga por intermedio del CONTRALOR AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, quien tiene como propósito principal el adoptar los programas, planes y políticas frente a los ciudadanos que presenten inquietudes sobre el proceso de denuncias, quejas y peticiones; es decir, es quien en principio, atiende y tramita las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen; lo anterior, siendo de suma importancia para la mejora de la gestión de la entidad, contribuyendo al logro de la misión.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 4 de 7	Revisión 1

Teniendo en cuenta lo anterior, la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, durante el primer semestre del año 2019 presenta un informe que permite verificar el estado de las quejas, mediante el siguiente análisis:

Se presentaron 326 PQRSD durante este primer semestre, allegadas por correo físico, en las Audiencias Públicas programadas por la oficina de Participación Ciudadana, por correo electrónico, redes sociales, sistema SIA ATC y otros medios de comunicación.

Lo anterior, permite concluir que el medio de interposición de PQRSD más utilizado por los ciudadanos es el correo físico con el 53%.

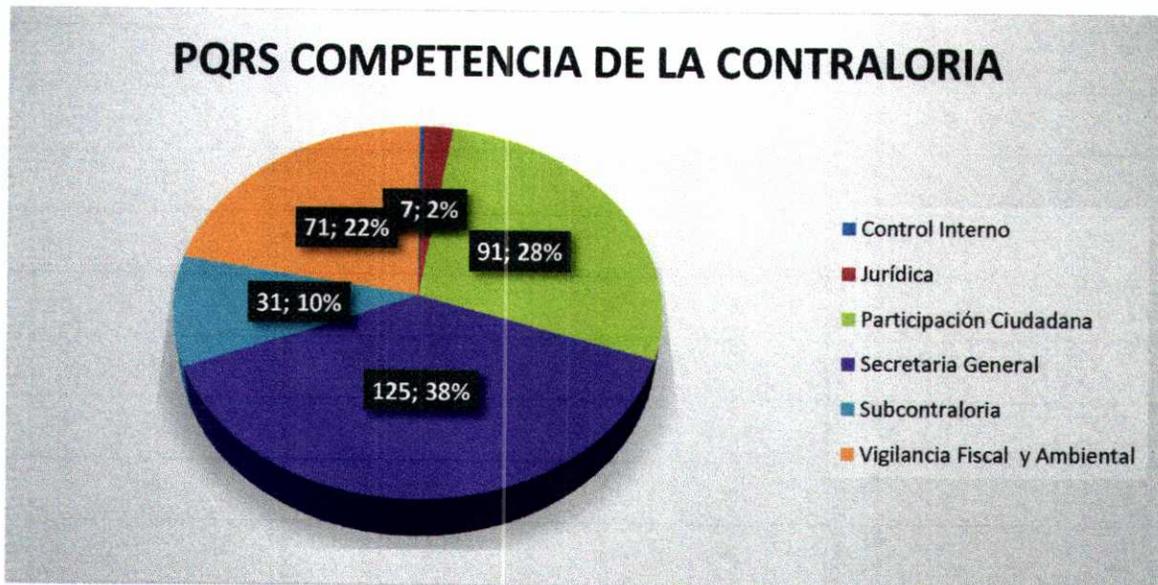
Así mismo independiente del medio de recepción de las PQRS, estas se encuentran registradas en el Sistema SIA ATC.

PQRS TRAMITADAS POR LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

Del total de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2019, el 77% de las mismas (254) son de competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, y que fueron tramitadas por las diferentes dependencias, así:

PQRS TRAMITADAS POR LA CONTRALORIA		
DEPENDENCIA	ESTADO	NUMERO SOLICITUDES
Control Interno	Archivo Trámite Directo	1
	Total Solicitudes por Dependencia	1
Jurídica	Archivo Trámite Directo	7
	Total Solicitudes por Dependencia	7
Participación Ciudadana	Archivo Trámite Directo	4
	Eliminado	1
	Archivo por Traslado Entidad Externa	72
	Archivo por Desistimiento	14
	Total Solicitudes por Dependencia	91
Secretaria General	Archivo Trámite Directo	124
	Archivo por Desistimiento	1
	Total Solicitudes por Dependencia	125
Subcontraloria	Archivo Trámite Directo	31
	Total Solicitudes por Dependencia	31
Vigilancia Fiscal y Ambiental	En Trámite	13
	Archivo Trámite Directo	56
	Eliminado	1
	Solicitud Aclaración y/o Ampliación Ciudadano	1
	Total Solicitudes por Dependencia	71
TOTAL REQUERIMIENTOS VIGENCIA		326
TOTAL REQUERIMIENTOS TRAMITADOS EN TERMINO		326
TOTAL REQUERIMIENTOS VENCIDOS		0





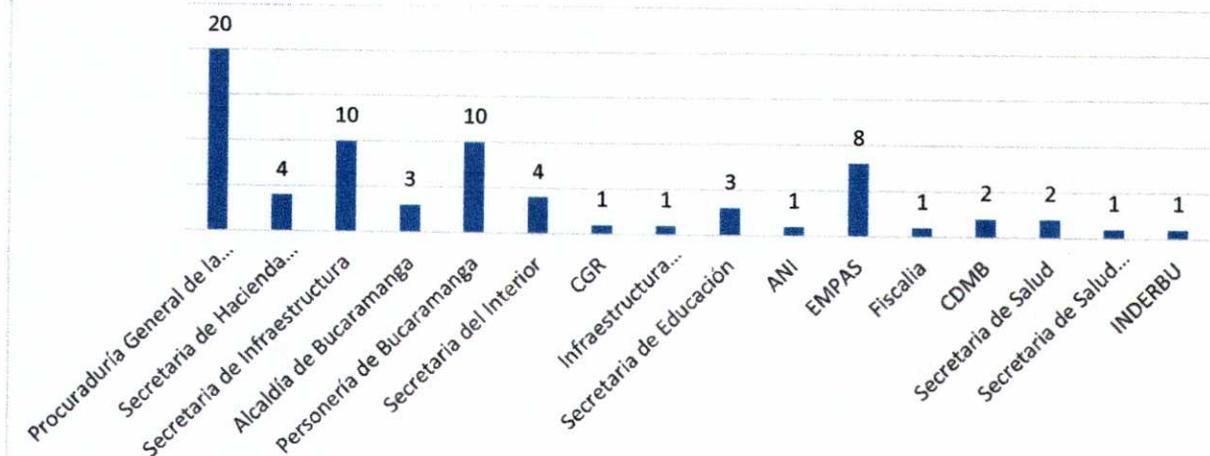
De Las PQRS competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, el 49,60% fueron tramitadas por la Secretaria General, así mismo la oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental tramito el 28%, el restante se distribuye entre las oficinas de Subcontraloría, Control Interno, Jurídica y Participación Ciudadana.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

De otra parte, se hace necesario indicar, que no todas las PQRS corresponden a una sola Entidad o sujeto vigilado, sino que son presentadas por los Ciudadanos indistintamente, incluso para ser remitidas por competencia a quien corresponda.

PQRS REMITIDAS POR LA CONTRALORIA A OTRAS ENTIDADES	
ENTIDAD	REQUERIMIENTOS REMITIDOS
Procuraduría General de la Nación	20
Secretaria de Hacienda Bucaramanga	4
Secretaria de Infraestructura	10
Alcaldía de Bucaramanga	3
Personería de Bucaramanga	10
Secretaria del Interior	4
CGR	1
Infraestructura Departamental	1
Secretaria de Educación	3
ANI	1
EMPAS	8
Fiscalía	1
CDMB	2
Secretaria de Salud	2
Secretaria de Salud Departamental	1
INDERBU	1

PQRS TRASLADADAS POR COMPETENCIA



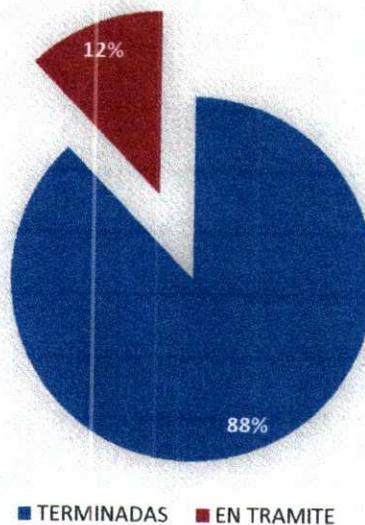
Fuente: Tabulación Oficina Asesora de Control Interno CMB.

Así las cosas, se logra evidenciar que el 77% de los PQRS presentados por los ciudadanos, corresponden a situaciones que son del resorte competente de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, mientras que el 23% de las mismas, son trasladadas a otras entidades competentes, como lo fueron: Procuraduría General de la Nación, Alcaldía de Bucaramanga, Personería de Bucaramanga, Secretaría de Infraestructura entre otras.

ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS

Es de resaltar que el 87.83% (286) de las quejas interpuestas y que son competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, corresponden se encuentran con decisión de fondo y debidamente comunicada a los quejosos.

ESTADO ACTUAL JUNIO 30 DE 2019



Fuente: Tabulación Oficina Asesora de Control Interno CMB.



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 7 de 7	Revisión 1

Finalmente, se puede corroborar, que las PQRSD que se encuentran en trámite de resolución (40) están enmarcadas dentro de las diferentes Auditorias.

La anterior información, fue tomada del Formato F15 presentado por la Oficina de Participación Ciudadana de la Contraloría Municipal de Bucaramanga ante la Auditoría General de la República -AGR-, y de los Informes mensuales publicados en la página web de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, correspondiente al periodo del 1 de Enero al 30 Junio de 2019.

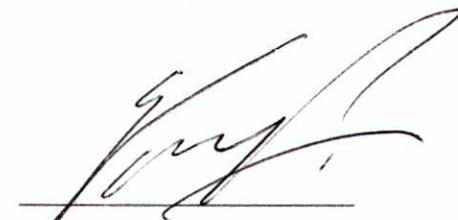
Teniendo en cuenta lo anterior, es dable afirmar que el trámite adelantado en cada una de las PQRSD presentadas por los Ciudadanos ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, se ciñó a la normatividad vigente, en cuanto a lo exigido por la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015 y las Resoluciones 265 de 2016 y 086 de 2017 que reglan dicho trámite internamente.

Así mismo se detectó que ninguna PQRS incumplió el termino de respuesta establecidos en la Ley.

La Contraloría Municipal de Bucaramanga, a partir de Enero 01 de 2019 adopto el Sistema SIA ATC mediante convenio interinstitucional celebrado con la Auditoria General de la Republica, lo cual permite hacer un seguimiento en línea con los trámites asociados a las diferentes PQRS.

La Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, viene dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y a la Ley 1712 de 2014 en cuanto al Principio de Transparencia, publicando en forma mensual las diferentes PQRS recibidas y tramitadas.

La Oficina de Control Interno de la Contraloría de Bucaramanga, presenta este informe de manera semestral, atendiendo la obligación legal señalada en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011.



GERMAN PÉREZ AMADO

ASESOR CONTROL INTERNO