

	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 1 de 5	Revisión 1

## MESA DE TRABAJO No. 18

Bucaramanga, 12 de Junio de 2020.

### ASISTENTES:

1. YOLANDA SANABRIA ROA – CONTRALOR AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2. LIGIA SUAREZ MANTILLA – PROFESIONAL UNIVERSITARIA
3. ANGELA PATRICIA QUINTERO VILLARREAL – PROFESIONAL UNIVERSITARIA
4. JAIME HUMBERTO PINZON – TECNICO

Siendo las 3:00 p.m., se da inicio a la mesa de trabajo convocada por la Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana, con el fin de tratar los siguientes temas:

1. Informe semanal de actividades de los funcionarios
2. Informe definitivo Auditoria General de la Republica.
3. Plan de mejoramiento.
4. Retroalimentación del objeto misional de la oficina, funciones y manejo del SIA – ATC.
5. Informes semanales y mensuales de PQRS.
6. Normatividad términos PQRS
7. Propositiones y varios.

Se procede a iniciar la reunión o mesa de trabajo, solicitando a los funcionarios presentar su respectivo informe sobre las actividades realizadas en la semana anterior. Luego de realizados los respectivos informes, toma la palabra la jefe de la Oficina de Participación Ciudadana, manifestando sobre el informe enviado previamente a los correos institucionales para su conocimiento y análisis para debatir en esta mesa de trabajo, una vez leído en su totalidad el informe se concluye que no se logró desvirtuar las observaciones realizadas y como consecuencia de esto se debe proceder a realizar la proyección de un plan de mejoramiento con acciones que conlleven a que no se vuelvan repetir las falencias encontradas por el equipo auditor de la Auditoria General de la Republica.

Intervienen los participantes a la mesa de trabajo indicando que no están de acuerdo con que la observación con relación a respuesta extemporánea no la hayan aceptado toda vez que en la vigencia 2019 no hubo extralimitación de tiempo para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos, se dieron las respectivas respuestas de fondo pero a la auditora no le gusto la respuesta de fondo dada siendo subjetiva en su análisis. Retoma la palabra la jefe de la oficina señalando que ya no se puede seguir discutiendo ese asunto porque ya hay un informe definitivo y lo que se debe hacer es realizar un plan de mejoramiento, estemos de acuerdo o no con este informe debemos es actuar para corregir los errores.

Se inicia con el planteamiento de las acciones que vamos a realizar para cada uno de los hallazgos señalados en el informe final, ya la oficina de control interno envió el formato en donde debemos trabajar, procedamos a compartir el archivo y empecemos a redactar cada una de las acciones de corrección.

Analizado y debatido cada uno de los hallazgos se procedió a realizar la proyección y quedo de la siguiente manera:

#### **2.4.1.1. Hallazgo administrativo con presunta connotación disciplinaria, por incumplimiento del término establecido para dar respuesta de fondo a las denuncias ciudadanas.**

**Acción Correctiva a desarrollar:** Continuar con los reportes semanales de seguimiento a las PQRS que se encuentran en el módulo de atención al ciudadano SIA-ATC con el fin de verificar el cumplimiento de los términos establecidos para dar respuesta de fondo teniendo en cuenta lo señalado en la Constitución Política artículo 23 y parágrafo 1 del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, así mismo se solicitara a los jefes de área comprometidos en la respuesta de fondo que

	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 2 de 5	Revisión 1

informen mediante comunicación escrita el estado actual del trámite y el tiempo restante para dar en los términos legales la respuesta de fondo.

#### **2.4.1.2. Hallazgo administrativo, por falencias en la comunicación de traslado al ciudadano.**

**Acción Correctiva a desarrollar:** En el oficio de la respuesta al ciudadano se le indicara de manera clara y precisa que se le adjunta copia del oficio de traslado que se realizó y se envió a la entidad competente, se indicara el número de folios que se envían. Así mismo en el archivo que contiene el documento de respuesta se adjuntara copia del traslado.

#### **2.4.1.3. Hallazgo administrativo, por inadecuada clasificación de la tipología de los requerimientos ciudadanos.**

##### **Acción Correctiva a desarrollar:**

Al momento de realizar la radicación del requerimiento en el módulo de atención ciudadana SIA-ATC se realizara una adecuada clasificación de la tipología del mismo y cuando se rinda la cuenta en la plataforma del SIREL se realizara la verificación de que sea la misma tipología ingresada en módulo de atención al ciudadano.

#### **2.14.1 Hallazgo administrativo, por inconsistencias en la rendición de la cuenta.**

##### **Formato F15 - Participación Ciudadana**

- Corregir periodo en que se recibió la petición SIA ATC282019000221, la cual es de 2019 y no de 2018.
- Incluir las DPD-18-1-109, DPD-18-1-111, DPD-18-1-113, DPD-18-1- 114 y DPD-18-1-115 que no fueron reportadas.
- Incluir la denuncia SIA-ATC282019000487 que no fue reportada.

##### **Acción Correctiva a desarrollar:**

Diligenciar con sumo cuidado la información en el aplicativo SIREL, previa verificación, revisión y visto bueno la Oficina de Control Interno por medio de comunicación escrita.

Una vez se termina de realizar la proyección de las acciones correctivas se procede a enviar al correo de la jefe de la oficina para que lo reenvíe al Contralor Municipal y a la Oficina de Planeación, cumpliendo con el plazo estipulado para remitirlo. Interviene la jefe de la oficina informando que el consolidado del plan de mejoramiento será debatido en comité institucional de directivos y una vez quede en firme se les compartirá de igual forma será publicado en la página web de la entidad.

Ahora bien, teniendo en cuenta los controles de nuestro mapa de riesgos procederemos a realizar la retroalimentación del objeto misional de la oficina y recordar el manejo del SIA-ATC, para lo cual la profesional Ligia Suarez sugiere se realice una comunicación recordando estar atentos al aplicativo y su funcionamiento, recalcar los manuales de procedimiento, interviene la jefe de la oficina manifestando que al respecto han solicitado que se realice una capacitación sobre el manejo del aplicativo SIA-ATC la cual vamos a programar y es con el apoyo de la profesional Ligia Suarez, el ingeniero Nelson Plata y la profesional Angela Quintero.

La jefe de la oficina expone el propósito de la Contraloría Auxiliar para la participación ciudadana indicando que el propósito principal es adoptar los programas, planes y políticas frente a los ciudadanos que presenten inquietudes sobre el proceso de denuncias, quejas y peticiones; dirigir y orientar los programas de Participación Ciudadana en la vigilancia del control fiscal participativo, incentivando la conformación de veedurías ciudadanas y enuncia cada una de sus funciones esenciales así:

- Dirigir y promover el ejercicio del control social en la ciudad, en materia de promoción y gestión de los procesos de participación de las comunidades y los ciudadanos.
- Diseñar y presentar ante las distintas instancias de la Contraloría de Bucaramanga las estrategias encaminadas a propiciar la vigilancia y control a la gestión fiscal y el ejercicio de la participación ciudadana y el control social.

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 3 de 5	Revisión 1

- Diseñar, difundir y dirigir las políticas y estrategias de promoción de la participación ciudadana y de los ciudadanos, para coadyuvar eficazmente en la vigilancia de la gestión fiscal y la promoción de los mecanismos institucionales, metodológicos y técnicos que la garanticen.
- Organizar programas de promoción, sensibilización y divulgación, que potencien la participación ciudadana y su contribución a la vigilancia fiscal.
- Efectuar el seguimiento de las quejas y denuncias derivadas de las acciones ciudadanas.
- Apoyar las veedurías que organice la sociedad civil para que contribuyan al eficaz ejercicio de la vigilancia fiscal participativa.
- Desarrollar programas de formación, promoción, sensibilización y divulgación, que potencien la participación ciudadana y su contribución a la vigilancia fiscal.
- Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Sobre el manejo del SIA-ATC, se da una breve leída a la Resolución 0239 de 2018, por medio de la cual se da aplicación al módulo de atención ciudadano SIA-ATC y al procedimiento interno del aplicativo en donde se recuerda el paso a paso para darle trámite a un requerimiento.

Se menciona por parte de la jefe de la oficina la realización del informe semanal de PQRS con el fin de hacer el seguimiento a cada uno de los requerimientos ciudadanos, así mismo estar atentos con el cumplimiento de las tareas delegadas, igualmente se les recuerda la obligación que tienen de conservar y guardar el archivo virtual del trabajo de la oficina para que se una vez retorne a la planta física, se pueda imprimir todos los documentos para que hagan parte del archivo físico de la dependencia. También indica que se debe enviar el correo a los jefes de oficinas que están tramitando PQRS el diligenciamiento del cuadro para el mes de junio y hacer la respectiva publicación en página web, tener en cuenta lo que trabajamos del plan de mejoramiento para no recaer en las falencias reportadas por la AGR.

Por otro lado se recuerda la ley 1437 de 2011, el título 2 – Derecho de petición, capítulo 1,2 y 3, artículos del 13 al 33 y se hace énfasis en el artículo 14, el cual señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, 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. Así mismo el decreto legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 5 en donde se amplían los términos de peticiones, quejas y reclamos y la resolución interna 069 de 2020, por medio de la cual reanuda términos para las Auditorías desarrolladas en el marco del PGA 2020, y amplía el término de las peticiones en curso de competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

**Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días 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.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 4 de 5	Revisión 1

DÉCRETO NÚMERO 491 de 2020

Hoja N°. 9

Continuación del Decreto «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»

---

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

**Parágrafo.** La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

**ARTÍCULO SEGUNDO:**      **AMPLIAR LOS TÉRMINOS DE LAS PETICIONES** de conformidad con lo establecido en el Artículo 5 del Decreto 491 de 2020 así:

Carrera 11 N° 34-52 Fase II Piso 4 / Teléfono 6522777 / Telefax 6303777  
www.contraloriabga.gov.co / contactenos@contraloriabga.gov.co  
Bucaramanga, Santander / COLOMBIA

Escanéado con CamScanner

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	OFICINA ASESORA JURIDICA	OAJ - RES - 001
	RESOLUCIONES	Página: 3 de 3

Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días 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.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

Abordado los temas principales y ya para finalizar se reitera no olvidar la realización y envío con evidencias de los informes semanales, la realización de la autoevaluación de los síntomas del Covid-19, la cual fue enviada a los correos institucionales para que diariamente sea diligenciada, se le insiste a los funcionarios que aun cuando el trabajo se está haciendo bien, se recuerda por parte de la jefe de la oficina mantener actualizado el informe mensual de las PQRS a la profesional Ángela Quintero, de recordar a los jefes de las otras dependencias el diligenciamiento del informe y actualizar el de la oficina de participación ciudadana, realizar el informe semanal de las PQRS, no olviden también la actualización de la declaración de bienes y rentas, estar prestos a dar cumplimiento a las tareas y funciones encomendadas, a estar atentos a las llamadas que se hagan para atender asuntos de la oficina, a obrar y trabajar con diligencia, transparencia, honestidad, legalidad. Se les solicita igualmente a los funcionarios analizar y proponer nuevas ideas para conseguir dar cumplimiento a las actividades señaladas en los planes.

Siendo las 5:40 p.m., se da por terminada la mesa de trabajo.

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>		PC-CO-002	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>		Página 5 de 5	Revisión 1



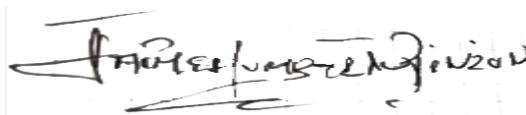
**YOLANDA SANABRIA ROA**  
Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana



**LIGIA SUAREZ MANTILLA**  
Profesional Universitaria



**ANGELA PATRICIA QUINTERO VILLARREAL**  
Profesional Universitaria



**JAIME HUMBERTO PINZON**  
Técnico