

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-CO-001</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 1 de 5	Revisión 1

**INFORME DE SEGUIMIENTO A  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
-PQRS-  
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA  
VIGENCIA 2021**

**CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA  
OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**BUCARAMANGA, ENERO DE 2022**

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	CIM-CO-001	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 2 de 5	Revisión 1

**INFORME DE SEGUIMIENTO A  
 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
 –PQRS–  
 DE LA CONTRALORÍA DE BUCARAMANGA  
 VIGENCIA 2021**

En cumplimiento de 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 Diciembre de 2021.

En el presente seguimiento se tuvieron en cuenta las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 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.

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	CIM-CO-001	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 3 de 5	Revisión 1

El presente informe de la Vigencia 2021, da alcance a las disposiciones que sobre la materia desarrolla la Contraloría Municipal de Bucaramanga por intermedio de la CONTRALORÍA 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, durante la vigencia 2021 presenta un informe que permite verificar el estado de las quejas, y que permite el siguiente análisis:

**Se presentaron 267 requerimientos durante la Vigencia 2021, de los cuales:**

DEPENDENCIA	N° DE SOLICITUDES
Participación Ciudadana	113
Secretaría General	86
Vigilancia Fiscal	49
Subcontraloría	16
Jurídica	1
Planeación	1
Control Interno	1
<b>Total Solicitudes Vigencia 2021</b>	<b>267</b>

Lo anterior, refleja que la mayor cantidad de solicitudes allegadas a la Entidad, fueron para la Oficina de Participación Ciudadana, siendo un total de 113 PQRSD.

Así mismo, se evidencia que, respecto a competencia de respuesta, 159 fueron para atención directa de la Contraloría de Bucaramanga, mientras que otras fueron competencia de otras Entidades Públicas como la Alcaldía de Bucaramanga, Procuraduría, Personería, CGR y de Santander, Fiscalía, Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, EMPAS, ICBF, Bomberos, entre otros.

ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER LA SOLICITUD	N° DE SOLICITUDES
Contraloría Municipal de Bucaramanga	159
Alcaldía de Bucaramanga	21
Acueducto Metropolitano de Bucaramanga	1
Alcaldía de Floridablanca	1
Bomberos de Bucaramanga	2

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	CIM-CO-001	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 4 de 5	Revisión 1

Concejo de Bucaramanga	1
Contraloría de Floridablanca	3
Contraloría de Girón	1
Contraloría General de la República	3
Contraloría General de Santander	4
EMPAS	1
Fiscalía General de la Nación	4
Gobernación de Santander	2
ICBF	1
Instituto Municipal de Cultura	1
Personería de Bucaramanga	10
Personería de Floridablanca	1
Procuraduría Provincial de Bucaramanga	1
Personería de Bucaramanga y CDMB	1
Procuraduría Regional de Santander	21
Competencia compartida (Alcaldía de Bga y otros)	11
Competencia compartida (Proc Santander y otros)	12
Competencia compartida (C.G.R. y Otros)	5
<b>Total</b>	<b>267</b>

Durante la Vigencia 2021, se evidenció respecto al estado de las 267 solicitudes, que 155 se archivaron por respuesta definitiva al peticionario, 107 por traslado por competencia, 3 por desistimiento, quedando sólo 2 PQRSD en trámite.

ESTADO DE LA SOLICITUD	N° DE SOLICITUDES
Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	155
Con archivo por traslado por competencia	107
Con archivo por desistimiento	3
En trámite	2
<b>Total</b>	<b>267</b>

De la forma de llegada de las 267 PQRSD durante la Vigencia 2021, se tiene que la mayor cantidad, 249 llegaron mediante el correo institucional, siguiendo las presentadas por Ventanilla que fueron 8, y las demás por otros medios.

ESTADO DE LA SOLICITUD	N° DE SOLICITUDES
Correo electrónico institucional	249
Formulario electrónico	2
Medios masivos de comunicación (prensa, radio, tv)	1
Página web de la entidad	3
Personal	1
Redes sociales	2
Ventanilla	8
Otro	1
<b>Total</b>	<b>267</b>

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	CIM-CO-001	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 5 de 5	Revisión 1

Finalmente, se tiene el promedio de días de respuesta frente a los diferentes tipos de PQRSD presentadas en la vigencia 2021, así:

TIPO DE SOLICITUD	N° DE SOLICITUDES
Petición en interés general o particular	133
Denuncia	75
Solicitud de acceso a información pública	35
Petición entre entidades estatales	8
Otra	11
Queja	5
<b>Total</b>	<b>267</b>

Así mismo, vale referir, que el medio de respuesta a los quejosos, fue mediante oficio enviado por correo electrónico, a través de la plataforma SIAATC-AGR, donde se puede verificar la trazabilidad del trámite dado a cada una de las PQRSD presentadas durante la vigencia 2021.

La anterior información, fue tomada del Formato F15 presentado por la Oficina de Participación Ciudadana de la Contraloría Municipal de Bucaramanga a la Auditoría General de la República –AGR–, correspondiente al periodo del 1 de Enero al 30 de diciembre de 2021 y de los datos arrojados por la Plataforma SIA-ATC manejada también por la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana.

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.

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



**DIEGO ENRIQUE VARGAS VEGA**  
**Asesor de Control Interno**

Proyectó/Proyectó:  
Leidy J. Prada A./Profesional Universitario