

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

Bucaramanga, Julio 20 de 2022

Doctora
VIVIANA MARCELA BLANCO MORALES
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 PQRSD 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.

Cordialmente,



LEIDY JULLIED PRADA ÁLVAREZ
Asesora Control Interno (E)

 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 2022

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
CONTRALORÍA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

BUCARAMANGA, JULIO DE 2022

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 3 de 7	Revisión 1

INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRSD–
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
PRIMER SEMESTRE DE 2022

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 2022.

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 2022, 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.

	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 2022 presenta un informe que permite verificar el estado de las quejas, mediante el siguiente análisis:

Del 1° de Enero al 30 de Junio de la presente vigencia 2022, se han presentado 126 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 ATCy otros medios de comunicación; siendo importante recalcar, que independiente del medio de recepción de las PQRSD, éstas se encuentran registradas en el Sistema SIA ATC.

A continuación, se evidencia la distribución de las PQRSD POR DEPENDENCIAS, información arrojada directamente por el aplicativo SIA-ATC:

ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES RECIBIDAS ENTRE: 01/01/2022 y 30/06/2022

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Control Interno	1	Archivo Trámite Directo
	1	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Jurídica	1	En Trámite
	3	Archivo Trámite Directo
	4	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Participación Ciudadana	1	En Trámite
	10	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	49	Archivo por Traslado Entidad Externa
	61	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Secretaría General	1	En Análisis
	29	Archivo Trámite Directo
	30	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Subcontraloría	8	Archivo Trámite Directo
	8	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Vigilancia Fiscal y Ambiental	6	En Trámite
	15	Archivo Trámite Directo
	1	Solicitud Aclaración y/o Ampliación Ciudadano
	22	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Total	126	Nro. de Solicitudes Atendidas por la entidad

Del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2022, se tiene que el mayor número fueron tramitadas por la Oficina de Participación Ciudadana, quienes tramitaron 61 PQRSD, seguidas por las 30 tramitadas por la Secretaría General y las 22 por la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental y en menor medidas las Oficinas de Subcontraloría, Jurídica y Control Interno.

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 5 de 7	Revisión 1

TRASLADOS POR COMPETENCIA

De otra parte, se hace necesario indicar, que no todas las PQRSD 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, así:

ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER LA SOLICITUD	N° DE SOLICITUDES
Contraloría Municipal de Bucaramanga	76
Alcaldía de Bucaramanga	12
Personería y Alcaldía de Bucaramanga	1
Tránsito y Alcaldía de Bucaramanga	1
Tránsito de Bucaramanga	4
Personería de Bucaramanga	5
Personería de Rionegro	1
Fiscalía General de la Nación y Personería	1
Procuraduría Provincial	2
Procuraduría Provincial y Alcaldía de Bucaramanga	1
Acueducto Metropolitano de Bucaramanga	1
Metrolínea	2
Gobernación de Santander	2
EMAB	1
EMAB y Alcaldía de Bucaramanga	1
Concejo de Estado	1
Contraloría General de la República	6
Contraloría General de Santander	6
Contraloría de Floridablanca	1
Eliminada	1
Total	126

Así las cosas, se logra evidenciar que el mayor número de PQRSD presentadas por los ciudadanos, corresponden a situaciones que son del resorte competente de la Contraloría Municipal de Bucaramanga (76), mientras que las demás, son trasladadas a otras entidades competentes, como lo fueron: Alcaldía de Bucaramanga, otras Contralorías y Entidades Descentralizadas.

ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS

ESTADO DE LA SOLICITUD	N° DE SOLICITUDES
Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	66
Con archivo por traslado por competencia	49
Con archivo por desistimiento	0
En trámite	10
Eliminada	1
Total	126

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 6 de 7	Revisión 1

Respecto al estado actual de las PQRSD, se puede evidenciar que de las 126 recepcionadas durante este primer semestre del año, 66 ya se encuentran archivadas por respuesta definitiva, 49 archivadas por traslado por competencia y que a la fecha se encuentran en trámite 10 PQRSD.

MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD:

MEDIO DE RECEPCIÓN PQRSD	N° DE SOLICITUDES
Correo electrónico institucional	101
Formulario electrónico	7
Medios masivos de comunicación (prensa, radio, tv)	0
Página web de la entidad	0
Personal	5
Redes sociales	0
Ventanilla	12
Otro	0
Eliminada	1
Total	126

Finalmente, podemos evidenciar, el mayor medio de interposición de PQRSD por parte de los ciudadanos, es el correo electrónico institucional (101 PQRSD) y el segundo la Ventanilla Única física de la Entidad (12 PQRSD).

Y respecto al tipo de solicitud radicada por los ciudadanos, de las 126 PQRSD radicadas este primer semestre del año, tenemos finalmente, que:

TIPO DE SOLICITUD	N° DE SOLICITUDES
Petición en interés general o particular	42
Denuncia	38
Solicitud de acceso a información pública	33
Petición entre entidades estatales	5
Otra (solicitud de congresista)	3
Consulta	1
Queja	3
Eliminada	1
Total	126

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 2022.

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

Teniendo en cuenta lo anterior, es dable afirmar que el trámite adelantado en cada una de las PQRS 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 término de respuesta establecidos en la Ley.

La Contraloría Municipal de Bucaramanga, a partir de Enero 01 de 2019 adoptó 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.



LEIDY JULLIED PRADA ÁLVAREZ
Asesor Control Interno (E)