

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE PARTICIPACION CIUDADANA	Página 1 de	Revisión 1

Bucaramanga, Julio 17 de 2023

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 Primes semestre 2023, del tratamiento que se proporcionó 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,



ARACELLY FIGUEROA PALOMINO
Asesor Control Interno

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE PARTICIPACION CIUDADANA	Página 2 de	Revisión 1

**INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRSD–
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
PRIMER SEMESTRE 2023**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

BUCARAMANGA, JULIO 16 DE 2023

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE PARTICIPACION CIUDADANA	Página 3 de	Revisión 1

**INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRSD–
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
PRIMER SEMESTRE 2023**

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.*

La OFICINA DE CONTROL INTERNO, presenta los resultados del seguimiento efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresaron 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 2023; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información de requerimientos cargados 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, a través del aplicativo SIA-ATC y desarrollados en las diferentes dependencias de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio del año 2023.

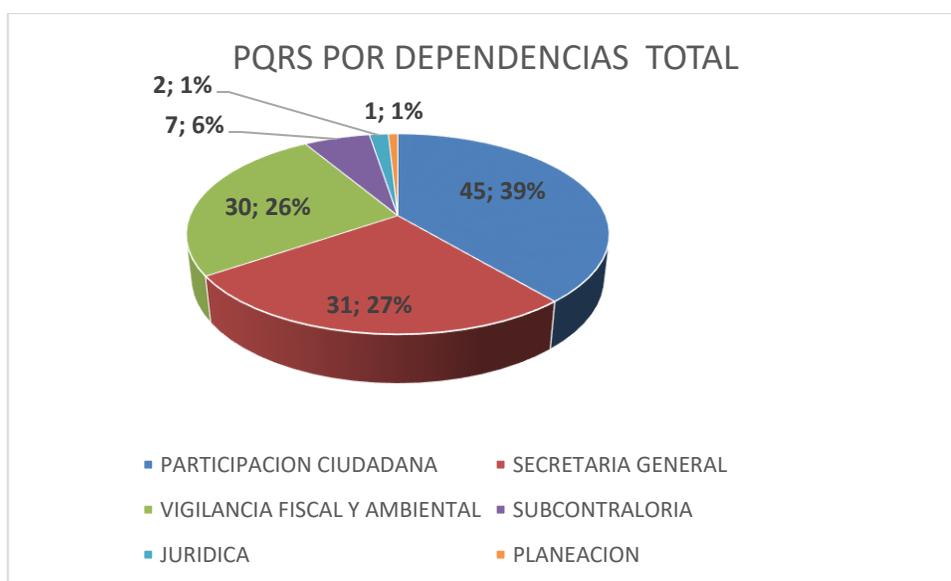
Teniendo en cuenta lo anterior, realizado el seguimiento del periodo comprendido del 1º de Enero al 30 de Junio 2023, el número de solicitudes atendidas por la entidad fueron 116 allegadas por correo físico, en las Audiencias Públicas programadas por la oficina de Participación Ciudadana, por correo electrónico, redes sociales, sistema SIA ATC y otros medios de comunicación; 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

PQRS POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Jurídica	2	Archivo Trámite Directo
	2	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Participación Ciudadana	7	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	34	Archivo por Traslado Entidad Externa
	3	Archivo por Desistimiento
	45	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Planeación	1	Archivo Trámite Directo
	1	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Secretaría General	31	Archivo Trámite Directo
	31	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Subcontraloría	7	Archivo Trámite Directo
	7	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Vigilancia Fiscal y Ambiental	6	En Trámite
	22	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	1	Archivo por Desistimiento
	30	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Total	116	Nro. de Solicitudes Atendidas por la entidad

Información arrojada directamente por el aplicativo SIA-ATC



Se observa que durante el primer semestre de 2023, de las 116 solicitudes, la oficina que recibió mayor número de solicitudes de PQRS fue participación ciudadana con 45 que corresponde al 38.79% en su orden Secretaría General 31 el cual es 26.72%, Vigilancia Fiscal y Ambiental con 30 corresponde al 25.86% , Subcontraloría con 7 corresponde 6.03% , jurídica 2 corresponde al 1.72% y planeación con 1 corresponde 0.86%.tal como lo evidencia el cuadro a continuación.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE PARTICIPACION CIUDADANA	Página 5 de	Revisión 1

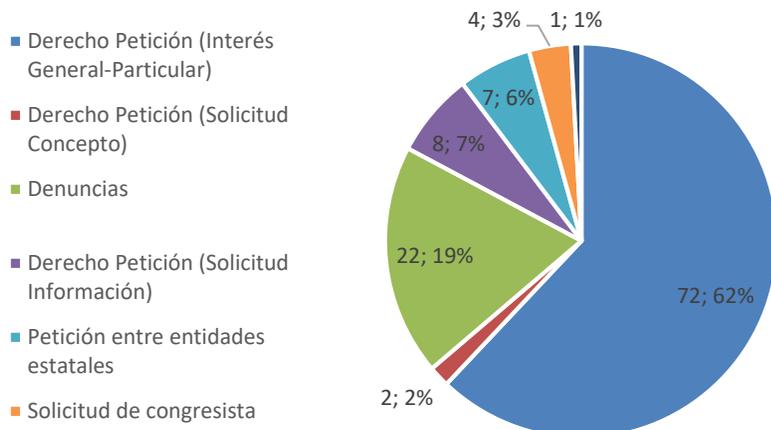
TIPO DE SOLICITUD POR DEPENDENCIA

Dependencia	Nro. Solicitudes	Tipo de Solicitud
Jurídica	1	Derecho Petición (Interés General-Particular)
	1	Derecho Petición (Solicitud Concepto)
	2	Total
Participación Ciudadana	6	Denuncias
	36	Derechos de Petición (interés general – particular)
	2	Derecho Petición (Solicitud Información)
	1	Petición entre entidades
	45	Total
Planeación	1	Derecho Petición (Solicitud Información)
	1	Total
Secretaría General	23	Derecho Petición (Interés General-Particular)
	1	Derecho Petición (Solicitud Concepto)
	4	Derecho Petición (Solicitud Información)
	3	Petición entre entidades
	31	Total
Subcontraloría	5	Derecho Petición (Interés General-Particular)
	1	Derecho Petición (Solicitud Información)
	1	Petición entre entidades
	7	Total
Vigilancia Fiscal y Ambiental	16	Denuncia
	7	Derecho Petición (Interés General-Particular)
	2	Petición entre entidades
	1	Queja
	30	Total
Total	<u>116</u>	Nro. de Solicitudes Atendidas por la entidad

Información arrojada directamente por el aplicativo SIA-ATC

RESUMEN DE LOS TIPOS DE SOLICITUDES

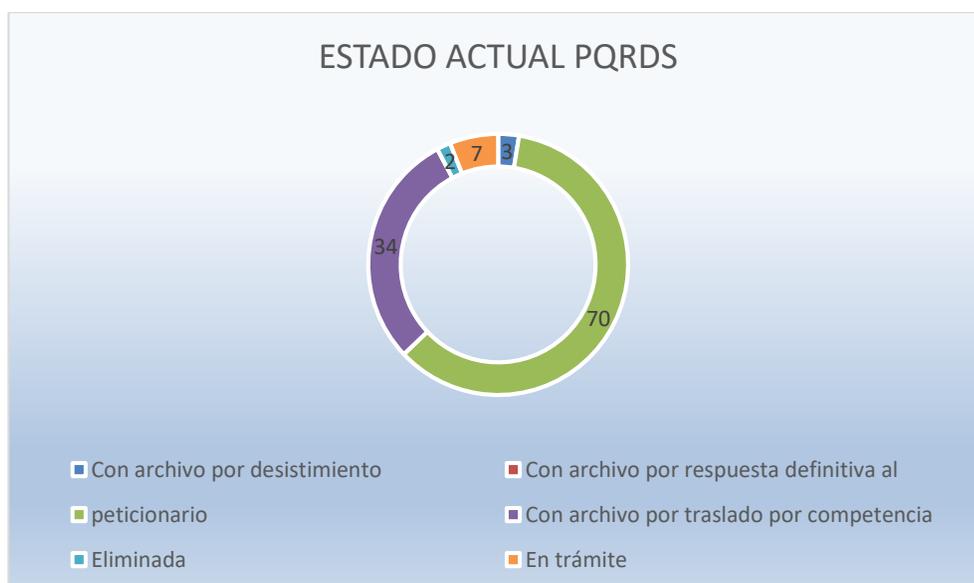
RESUMEN TIPOS DE SOLICITUD	
Derecho Petición (Interés General-Particular)	72
Derecho Petición (Solicitud Concepto)	2
Denuncias	22
Derecho Petición (Solicitud Información)	8
Petición entre entidades estatales	7
Solicitud de congresista	4
Queja	1

RESUMEN TIPOS DE SOLICITUD CANTIDAD


Se puede observar que con respecto al tipo de solicitud del total de 116 solicitudes, en Derechos de Petición (interés General Particular) fueron 72 que corresponde al 62.06%, le sigue en su orden denuncias con 22 corresponde a un 18.96%, Derechos de petición (solicitud Información) 8 corresponde a un 6.89%, petición entre entidades estatales 7 corresponde a un 6.03%, el restante solicitud de congresistas, Derechos de petición (solicitud concepto) y quejas, suman 7 corresponden a un 6.03%

ESTADO ACTUAL PQRSD

ESTADO ACTUAL	CANTIDAD
Con archivo por desistimiento	3
Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	70
Con archivo por traslado por competencia	34
Eliminada	2
En trámite	7
Total	116

ESTADO ACTUAL PQRDS


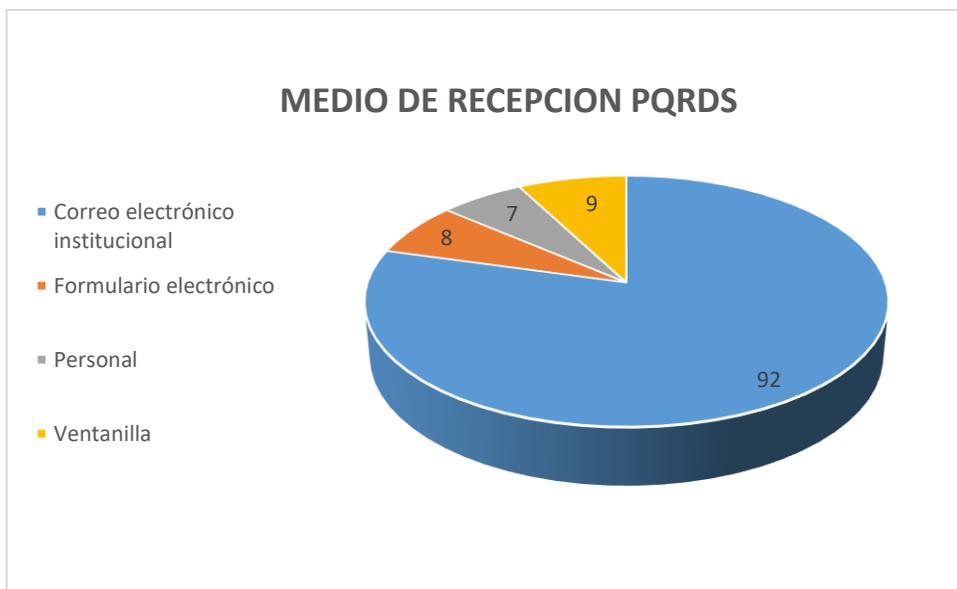
 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE PARTICIPACION CIUDADANA	Página 7 de	Revisión 1

Se observa que de las 116 solicitudes, con archivo por respuesta definitiva al peticionario 70 que corresponde a el 60.34%, 34 con archivo por traslado por competencia al 39.31%, 4 archivo de desistimiento al 3,44, eliminadas 2 al 1.72% y en trámite se encuentran 7

Es importante señalar que el SIA ATC No. 282022000239 fue recibido en la entidad el 13 de Diciembre de 2022, y tramitada en el año 2023, así las cosas el total tramitadas durante el primer semestre 2023 sería de 117.

MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRS:

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Correo electrónico institucional	92
Formulario electrónico	8
Personal	7
Ventanilla	9



De las 116 solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2023, 92 llegaron a través de correo electrónico institucional, equivalente al 79%, siendo este el medio más utilizado por los peticionarios, seguido por ventanilla, formulario electrónico y el menos utilizado el personal con 7 solicitudes.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE PARTICIPACION CIUDADANA	Página 8 de	Revisión 1

**REPORTE DE TRASLADOS REALIZADOS ENTRE 02/01/2023 Y 30/06/2023
REALIZADOS POR: Contraloría Municipal de Bucaramanga (Participación ciudadana)**

SIATC	CORREOS DESTINO	FECHA ENVIO
282023000114	provincial.bmanga@procuraduria.gov.co	6/27/2023 10:18:04 A
282023000106	s.interior@bucaramanga.gov.co secretariasaludyambiente@bucaramanga.gov.co contactenos@bucaramanga.gov.co	6/21/2023 9:34:16 A
282023000101	mosoriol@bucaramanga.gov.co contactenos@bucaramanga.gov.co	6/8/2023 12:05:26 P
282023000096	gerencia@emab.gov.co	6/2/2023 9:54:32 A
282023000095	cbueno@transitobucaramanga.gov.co correspondencia@transitobucaramanga.gov.co	6/2/2023 9:09:08 A
282023000094	mjtorres@bucaramanga.gov.co contactenos@bucaramanga.gov.co	6/1/2023 4:19:10 P
282023000093	provincial.bmanga@procuraduria.gov.co	6/1/2023 3:36:34 P
282023000092	cbueno@transitobucaramanga.gov.co correspondencia@transitobucaramanga.gov.co s.interior@bucaramanga.gov.co agutierrez@bucaramanga.gov.co	6/1/2023 2:23:54 P
282023000091	ivargas@bucaramanga.gov.co	6/1/2023 12:12:31 P
282023000090	neira@bucaramanga.gov.co	6/1/2023 11:34:01 A
282023000089	s.interior@bucaramanga.gov.co agutierrez@bucaramanga.gov.co	6/1/2023 11:14:14 A
282023000085	contactenos@bucaramanga.gov.co jtiuestac@bucaramanga.gov.co notificacionesjudicialesugpp@ugpp.gov.co	5/31/2023 11:21:31 A
282023000084	pqrs@metrolinea.gov.co	5/25/2023 2:25:33 P
282023000083	contactenos@bucaramanga.gov.co provincial.bmanga@procuraduria.gov.co	5/25/2023 2:57:57 P
282023000082	contactenos@bucaramanga.gov.co essa@essa.com.co	5/19/2023 2:00:22 P
282023000078	contactenos@bucaramanga.gov.co	5/17/2023 10:05:24 A
282023000074	quejas@contraloriasantander.gov.co	5/10/2023 3:24:43 P
282023000072	s.interior@bucaramanga.gov.co	5/9/2023 1:37:22 P
282023000060	gfroblems@bucaramanga.gov.co	4/21/2023 3:14:22 P
282023000059	quejas@contraloriasantander.gov.co	4/19/2023 5:33:44 P
282023000055	ivargas@bucaramanga.gov.co contactenos@bucaramanga.gov.co	4/19/2023 1:52:10 P
282023000052	dtsantander@mintrabajo.gov.co	4/19/2023 4:04:35 P
282023000047	s.interior@bucaramanga.gov.co	3/29/2023 3:12:57 P
282023000046	info@personeriabucaramanga.gov.co despachoseb@bucaramanga.gov.co lortega@bucaramanga.gov.co	3/28/2023 11:40:08 A
282023000043	cgr@contraloria.gov.co	3/14/2023 10:57:36 A
282023000042	contactenos@bucaramanga.gov.co	3/8/2023 11:51:01 A
282023000037	info@cdmb.gov.co pqrservicioalcliente@emab.gov.co	3/8/2023 11:43:12 A
282023000035	info@transitobucaramanga.gov.co	3/7/2023 4:10:13 P
282023000033	contactenos@contraloria-floridablanca-santander.gov.co	2/28/2023 1:20:09 P
282023000029	contactenos@bucaramanga.gov.co	2/22/2023 10:55:50 A
282023000020	contactenos@bucaramanga.gov.co	2/7/2023 3:44:59 P
282023000019	contactenos@bucaramanga.gov.co	2/7/2023 3:37:30 P
282023000015	contactenos@bucaramanga.gov.co mjtorres@bucaramanga.gov.co s.interior@bucaramanga.gov.co	1/30/2023 3:49:00 P
282023000008	servicioalciudadano@sena.edu.co cgr@contraloria.gov.co	1/16/2023 4:39:43 P

CONTEO DE TRASLADOS HECHO POR Participación Ciudadana

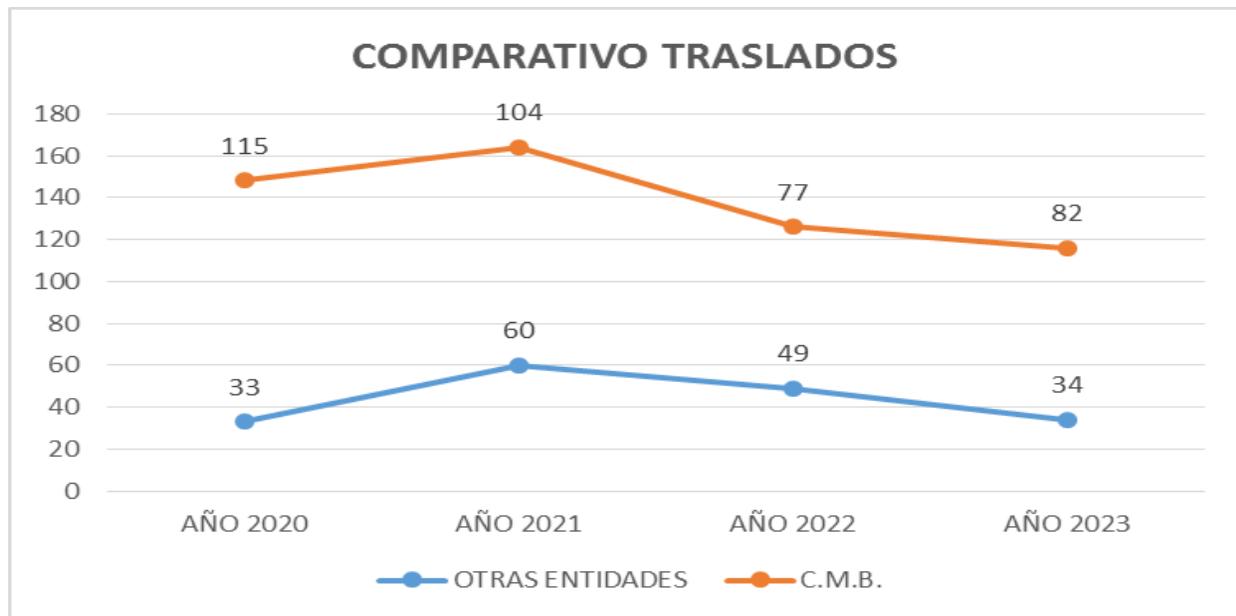
3

Igualmente, se relacionan las entidades que atendieron por competencia los diferentes requerimientos durante el primer semestre de 2023, recalando que de competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga fueron 82 PQRSD, equivalente al 71%; las demás peticiones, que corresponden al 29%, fueron remitidas a los entes o entidades idóneas para su atención.

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE PARTICIPACION CIUDADANA	Página 9 de	Revisión 1

COMPARATIVO DE PETICIONES TRAMITADAS POR LA CONTRALORIA MUNICIPAL Y LAS TRALADADAS POR COMPETENCIA A ENTIDADES EXTENAS.

Si comparamos el primer trimestre de las últimas dos vigencias, podemos evidenciar que se presentó una baja en el número de traslados por competencia, esto se debe a que para la vigencia 2023 se recibieron menos requerimientos (116) que en el año 2022 (126). Sin embargo se presentó un incremento del 1% en los requerimientos atendidos por este órgano de control, lo que refleja que la Oficina de Participación Ciudadana para dar trámite a las PQRDS está realizando el filtro correspondiente.



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 2023, así como la revisión del Aplicativo SIA-ATC.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede afirmar que el trámite realizado a cada uno de los requerimientos ciudadanos, se aplicó la normatividad vigente en cuanto a lo exigido por la Ley 1755 de 2015, Ley estatutaria 1757 de 2015, Ley 1712 de 2014, reglamentada parcialmente por el Decreto 103 de 2015 y resolución interna No 045

Realizando seguimiento a cada uno de los informes 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 PQRDS recibidas y tramitadas.

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



ARACELLY FIGUEROA PALOMINO
Asesor Control Interno

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 10 de 10	Revisión 1