

**INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD-
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
PRIMER SEMESTRE DE 2017**

**CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
CONTRALORIA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

BUCARAMANGA, JULIO DE 2017

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



**INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD-
DE LA CONTRALORÍA DE BUCARAMANGA
PRIMER SEMESTRE DE 2017**

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 2017.

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,

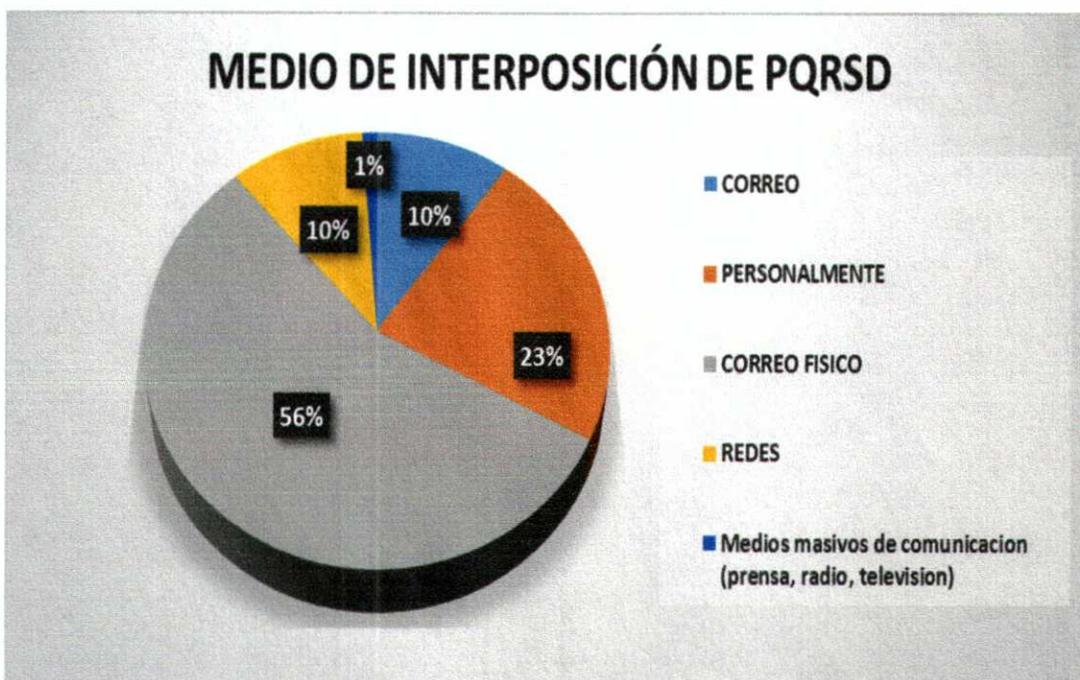


herramientas, y metodologías orientadas a promover y a fortalecer espacios ciudadanos que contribuyan a la mejora institucional.

El presente informe del PRIMER SEMESTRE de 2017, 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, durante el primer semestre del año 2017 presenta un informe que permite verificar el estado de las quejas, mediante el siguiente análisis:

Se presentaron 167 requerimientos durante este primer semestre, de los cuales, teniendo en cuenta el medio de llegada, tenemos que el 56% de las quejas fueron presentadas por correo físico, el 23% fueron presentadas personalmente, mientras las allegadas a la Entidad por correo electrónico y por redes sociales comparten el mismo porcentaje del 10% cada una; entretanto, sólo el 1% fue recibido mediante algún medio masivo de comunicación.



Lo anterior, permite concluir que el medio de interposición de PQRS más utilizado por los ciudadanos es el correo físico con el 56%.



Ahora bien, al analizar el tipo de requerimiento presentado por la Comunidad, los datos facilitados por la Oficina para la Participación Ciudadana, permiten verificar que el 39% corresponden a Denuncias, el 33% a Quejas y el 28% a Derechos de Petición de Interés Particular.



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

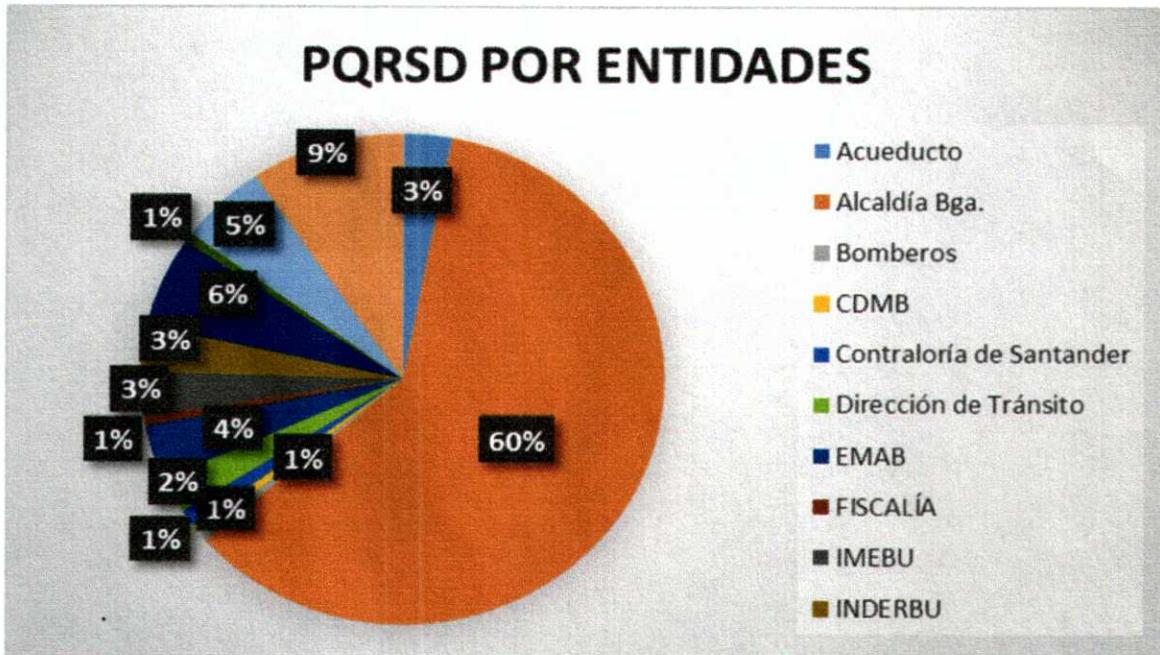
De otra parte, se hace necesario indicar, que no todas las PQRS corresponden a una sola Entidad o sujeto vigilado, sino que son presentadas por los Ciudadanos indistintamente, incluso para ser remitidas por competencia a quien corresponda.



Fuente: Formato F-15 del SIREL AGR.

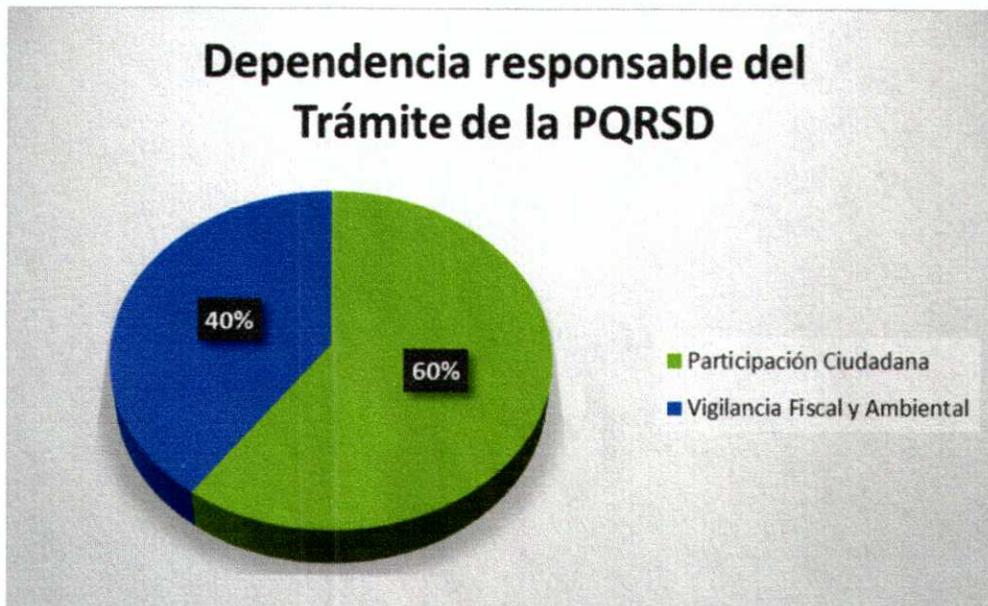
[Handwritten signature]

Así las cosas, se logra evidenciar que el 60% de los PQRSD presentadas por los ciudadanos, corresponden a situaciones en las que se encuentra vinculada la Administración Central ó Alcaldía de Bucaramanga, mientras las demás se dan en menores proporciones o porcentajes con otros Entes Territoriales.



Fuente: Oficina de Control Interno

En el mismo sentido, puede verificarse, que el 40% de las PQRSD corresponden al trámite misional de la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental, porque tienen que ver con supuestos son las Entidades y Sujetos de Control de nuestra Entidad, mientras que el 60% son tramitadas por la Oficina de Participación Ciudadana por temas de competencia que requieren su correspondiente traslado.



Fuente: Oficina de Control Interno.

Handwritten signature

Finalmente, se puede corroborar, que de la totalidad de las PQRS presentadas en la Entidad en el primer semestre del año, el 77% ya se encuentran verificadas y tramitadas de fondo, mientras el 23% se encuentran en desarrollo.

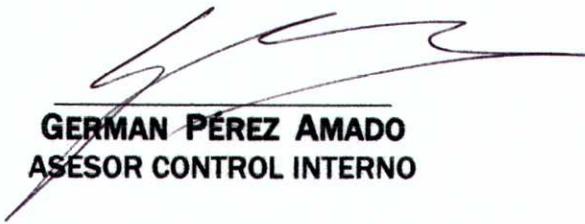


Fuente: Oficina de Control Interno.

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-, correspondiente al periodo del 1 de Enero al 30 Junio de 2017.

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.

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

