

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-INF-001</b>	
	<b>INFORMES</b>	Página 1 de 6	Revisión 1

**INFORME DE SEGUIMIENTO A  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD-  
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA  
VIGENCIA FISCAL 2019**

**GERMAN PEREZ AMADO  
ASESOR DE CONTROL INTERNO**

**BUCARAMANGA, ENERO DE 2020**



 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-INF-001</b>	
	<b>INFORMES</b>	Página 2 de 6	Revisión 1

## INFORME

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 Diciembre de 2019.

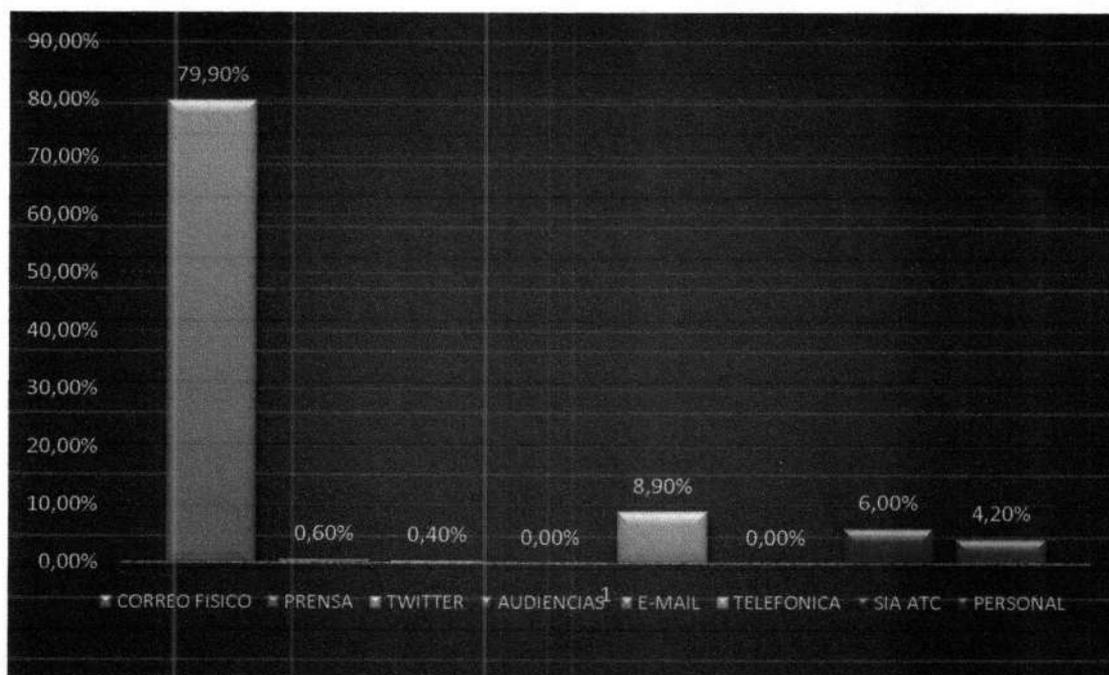
En el presente seguimiento se tuvieron en cuenta PQRSD reportadas por la OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA de la Entidad, quienes son los responsables de accionar los mecanismos, herramientas, y metodologías orientadas a promover y a fortalecer espacios ciudadanos que contribuyan a la mejora institucional.

El presente informe anualizado de 2019, 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 la vigencia fiscal del año 2019 presenta un informe que permite verificar el estado de las quejas, mediante el siguiente análisis:

Se presentaron 496 PQRSD durante la vigencia 2019, de los cuales, concluimos por el medio de presentación, así:

MEDIO DE PRESENTACION	Nro.	PORCENTAJE												
CORREO FISICO	396	79.9%												
PRENSA	3	0.6%												
TWITTER	2	0.4%												
AUDIENCIAS CIUDADANAS	0	0.0%												
E-MAIL	44	8.9%	TELEFONICA	0	0.0%	SIA ATC	30	6.0%	PERSONAL	21	4.2%	<b>TOTALES</b>	<b>496</b>	<b>100%</b>
TELEFONICA	0	0.0%												
SIA ATC	30	6.0%												
PERSONAL	21	4.2%												
<b>TOTALES</b>	<b>496</b>	<b>100%</b>												



Fuente: Tabulación Oficina Asesora de Control Interno CMB.

Lo que permite concluir que el medio más utilizado por la comunidad es el correo físico con un porcentaje del 79.9%, y el medio menos utilizado es el medio telefónico con un 0.5%. Otro hecho a recalcar es la recepción que se hace en las Audiencias Ciudadanas, que representa el 21% de la totalidad de las PQRS recibidas.

### COMPETENCIA SOBRE EL TRAMITE DE PQRS

De otra parte, se hace necesario indicar, que no todas las PQRS corresponden a la competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, puesto que de las 496 PQRS recibidas, 389 se tabulan como competencia de Investigación por parte de la Contraloría

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	CIM-INF-001	
	<b>INFORMES</b>	Página 4 de 6	Revisión 1

Municipal de Bucaramanga, lo cual representa el 78.42% y las restantes 107 se distribuyen entre otras entidades competentes.



Fuente: Tabulación Oficina Asesora de Control Interno CMB.

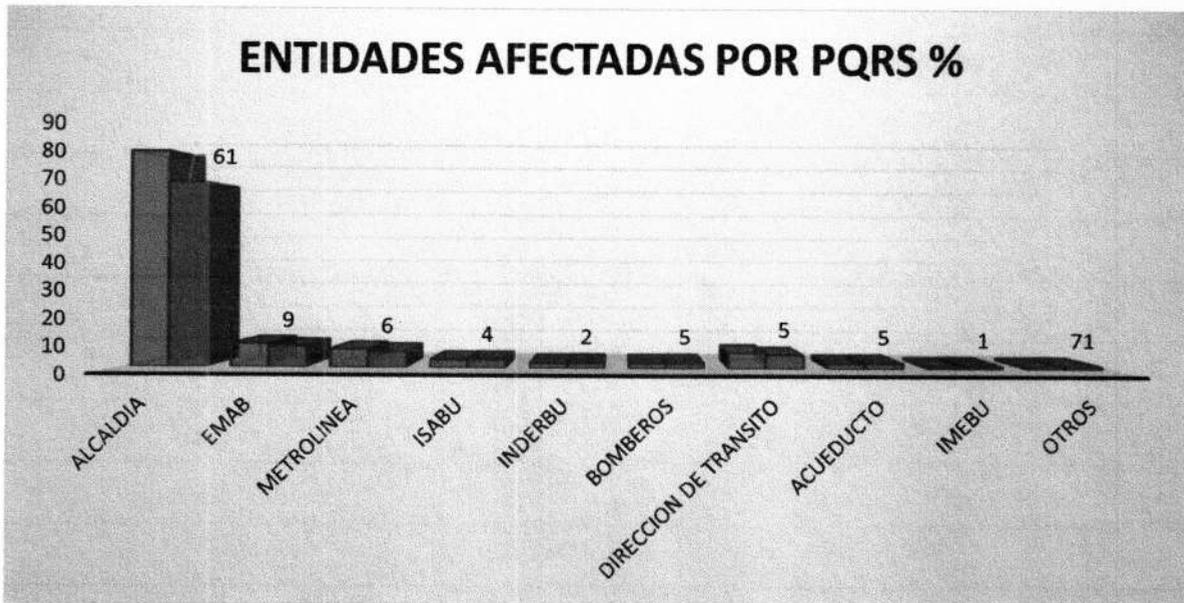
Así las cosas, se logra evidenciar que el 78.42% de los PQRS presentados por los ciudadanos, corresponden a situaciones que son del resorte competente de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, mientras que el 21.58% de las mismas, son trasladadas a otras entidades (Fiscalía, Procuraduría, Personería, Alcaldía, Institutos descentralizados, etc).

### ENTIDADES AFECTADAS CON LAS PQRS

#### COMPETENCIA DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

ENTIDAD	Nro.	PORCENTAJE
ALCALDIA	61	55.5
EMAB	9	8.2
METROLINEA	6	5.5
ISABU	4	3.6
INDERBU	2	1.9
BOMBEROS	5	4.5
DIRECCION DE TRANSITO	5	4.5
ACUEDUCTO	5	4.5
IMEBU	1	1
PUNTOS DE CONTROL	5	4.5
OTROS	7	6.3
<b>TOTALES</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

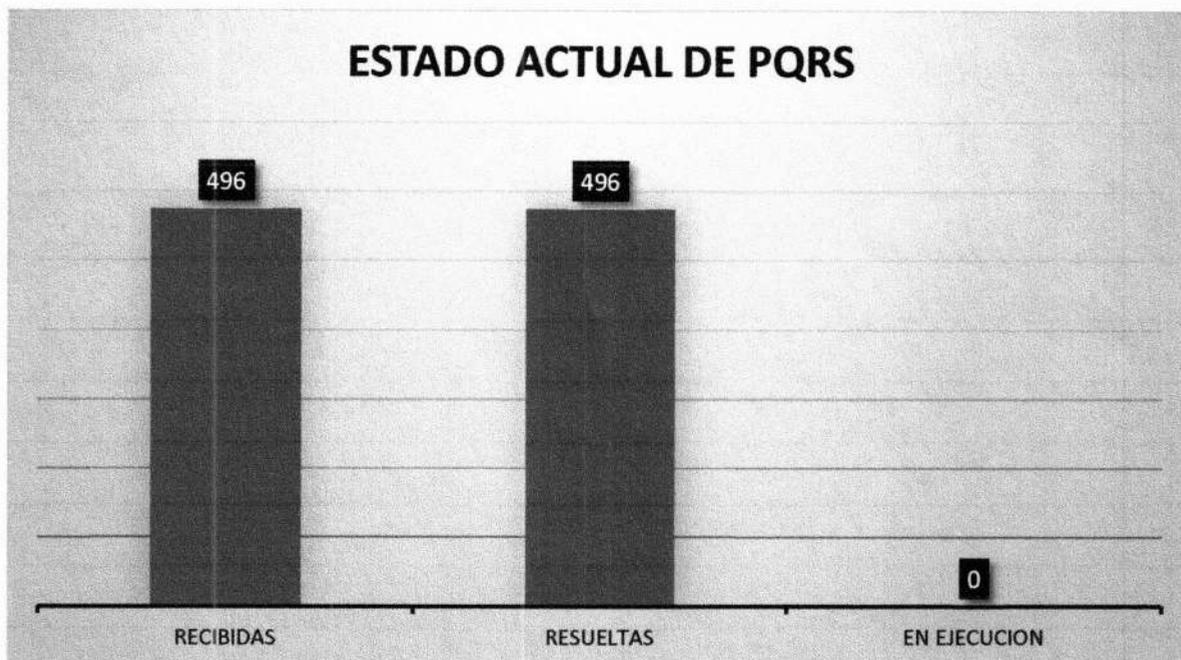




Fuente: Tabulación Oficina Asesora de Control Interno CMB.

Es de resaltar que el 28.3% de las quejas interpuestas y que son competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, 110 PQRS se tramitaron dentro del proceso auditor, correspondiendo contra la Administración Central el 55.5%, el 8.2 contra la EMAB y el restante 36.3%, se distribuyen entre las diferentes instituciones municipales del orden descentralizado, como lo son: D/T, Acueducto, METROLINEA, instituciones educativas, entre otros.

### ESTADO DE PQRS



Fuente: Oficina de Control Interno.

Finalmente, se puede corroborar, que de la totalidad de las PQRS presentadas en la Entidad durante la vigencia 2019 y que son competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, se tramitaron en un 100% y dentro de los términos de ley, así mismo las PQRS con competencia en otras entidades se les dio su correspondiente traslado dentro de términos.



 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	CIM-INF-001	
	<b>INFORMES</b>	Página 6 de 6	Revisión 1

### COMPARATIVO PQRS RECIBIDAS



Fuente: Oficina de Control Interno.

El cumulo de PQRS recibidas por la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, ha tenido un movimiento oscilante durante la vigencia de la actual administración, se evidencia que el año 2016 se recibieron 473 PQRS, para la vigencia 2017 se incrementó en un 9.0% respecto a la vigencia 2016; con respecto a la vigencia 2016, pero a su vez se nota un descenso relevante del 52.8% comparando la vigencia 2017, y nuevamente la tendencia se incrementa para el año 2019 con un incremento del 104% referente al año 2018. lo cual demuestra una baja del a que se baja al 47% de las PQRS recibidas con respecto al año 2017, de notando una mejor eficiencia en la gestión de la administración de la Alcaldía y las entidades municipales descentralizadas.

La anterior información, fue tomada de información presentada 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 Diciembre de 2019. Teniendo en cuenta lo anterior, es dable afirmar que el trámite adelantado en cada una de las PQRSD presentadas por los Ciudadanos, 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 anualizado, atendiendo la obligación legal señalada en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

  
GERMAN PEREZ AMADO  
Asesor Control Interno