

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
-PQRS-
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
VIGENCIA 2020**

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

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

BUCARAMANGA, ENERO DE 2021

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO A
 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
 –PQRS–
 DE LA CONTRALORÍA DE BUCARAMANGA
 VIGENCIA 2020**

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 2020.

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.

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

El presente informe de la Vigencia 2020, 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 2020 presenta un informe que permite verificar el estado de las quejas, y que permite el siguiente análisis:

Se presentaron 335 requerimientos durante la Vigencia 2020, de los cuales:

DEPENDENCIA	N° DE SOLICITUDES
Vigilancia Fiscal	158
Participación Ciudadana	90
Secretaría General	64
Subcontraloría	16
Jurídica	4
Planeación	3
Total Solicitudes vigencia 2020	335

Lo anterior, refleja que la mayor cantidad de solicitudes allegadas a la Entidad, fueron para la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental, siendo un total de 158 PQRSD.

Así mismo, se evidencia que, respecto a competencia de respuesta, 249 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, Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, Alcaldía de Piedecuesta, AMB y DTB.

ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER LA SOLICITUD	N° DE SOLICITUDES
Contraloría Municipal de Bucaramanga	249
Alcaldía de Bucaramanga	33
Procuraduría	16
Personería	6
CGR	4
Acueducto Metropolitano de Bucaramanga	1
Alcaldía de Piedecuesta	1

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

AMB	1
DTB	1
EMPAS	1
IMCT	1
Superintendencia Subsidio Familiar	1
Competencia compartida (dos entidades diferentes CMB)	20
Total	335

Durante la Vigencia 2020, se evidenció respecto al estado de las 335 solicitudes, que 243 se archivaron por respuesta definitiva al peticionario, 86 por traslado por competencia, 3 por desistimiento, quedando sólo 3 PQRSD en trámite.

ESTADO DE LA SOLICITUD	N° DE SOLICITUDES
Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	243
Con archivo por traslado por competencia	86
Con archivo por desistimiento	3
En trámite	3
Total	335

De la forma de llegada de las PQRSD durante la Vigencia 2020, se tiene que la mayor cantidad de las 335 PQRSD, 239 llegaron mediante el correo institucional, siguiendo las presentadas por Ventanilla 47, y las demás por otros medios.

ESTADO DE LA SOLICITUD	N° DE SOLICITUDES
Correo electrónico institucional	239
Formulario electrónico	24
Medios masivos de comunicación (prensa, radio, tv)	3
Página web de la entidad	2
Personal	2
Redes sociales	18
Ventanilla	47
Total	335

Finalmente, se tiene el promedio de días de respuesta frente a los diferentes tipos de PQRSD presentadas en la vigencia 2020, así:

TIPO DE SOLICITUD	N° DE SOLICITUDES	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
Petición en interés general o particular	132	6
Denuncia	161	33
Solicitud de acceso a información pública	16	6
Petición entre entidades estatales	10	6
Otra	7	35
Consulta	5	10
Queja	4	4
Total	335	

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

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 2020.

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 2020 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 de manera semestral, atendiendo la obligación legal señalada en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011.



DIEGO ENRIQUE VARGAS VEGA
Asesor de Control Interno

Proyectó: Leidy Prada / Profesional Universitario