

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

Bucaramanga, Enero 18 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 de la Vigencia 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 AUDITORÍA INTERNA	Página 2 de 6	Revisión 1

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRSD
VIGENCIA 2023**

BUCARAMANGA, ENERO DE 2024

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 2 de 6	Revisión 1

INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRSD–
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
VIGENCIA 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. 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 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 Diciembre de 2023.

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 anual de la vigencia 2023, 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 2 de 6	Revisión 1

Teniendo en cuenta lo anterior, del 1° de Enero al 30 de Diciembre de la vigencia 2023, se presentaron 228 PQRSD 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 de las PQRSD POR DEPENDENCIAS, información arrojada directamente por el aplicativo SIA-ATC:

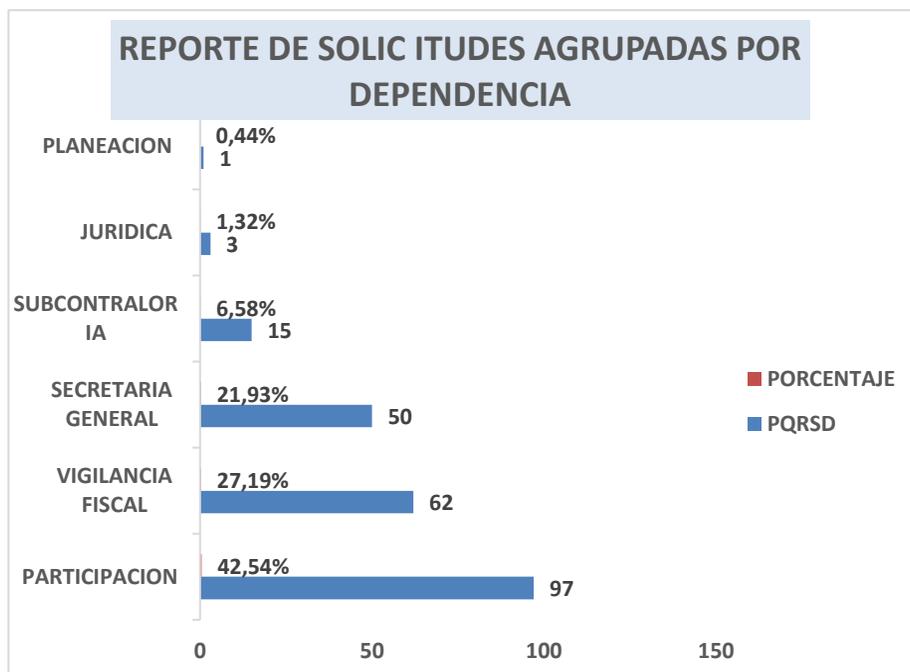


REPORTE ESTADÍSTICO DE SOLICITUDES AGRUPADAS POR ESTADO Y POR DEPENDENCIA

ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES RECIBIDAS ENTRE: 01/01/2023 y 31/12/2023

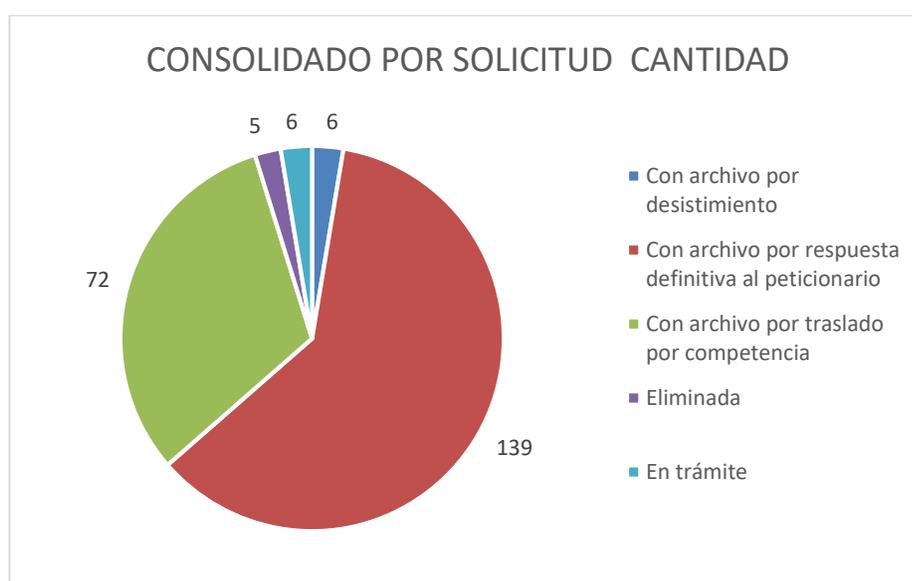
Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Jurídica	3	Archivo Trámite Directo
	3	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Participación Ciudadana	18	Archivo Trámite Directo
	3	Eliminado
	72	Archivo por Traslado Entidad Externa
	3	Archivo por Desistimiento
	1	Archivo por Desistimiento Expreso
	97	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Planeación	1	Archivo Trámite Directo
	1	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Secretaría General	2	En Trámite
	48	Archivo Trámite Directo
	50	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Subcontraloría	14	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	15	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Vigilancia Fiscal y Ambiental	4	En Trámite
	55	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	2	Archivo por Desistimiento
	62	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Total	228	Nro. de Solicitudes Atendidas por la entidad

Del total de las 228 PQRSD recibidas durante la vigencia 2023, se tiene que el mayor número fueron tramitadas por la Oficina de Participación Ciudadana, quienes tramitaron 97 PQRSD correspondiente al 42,54%, seguidas por las 62 tramitadas por la Oficina Vigilancia Fiscal y Ambiental, correspondiente al 27,19%, Secretaría General que tramitó 50 PQRSD correspondiente al 21,9%, Subcontraloría tramito 15 correspondiente a un 6,57% y en menor medidas las Oficinas Jurídica y Planeación, tal como lo evidencia el cuadro a continuación.



CONSOLIDADO POR SOLICITUD AL FINAL DEL PERIODO:

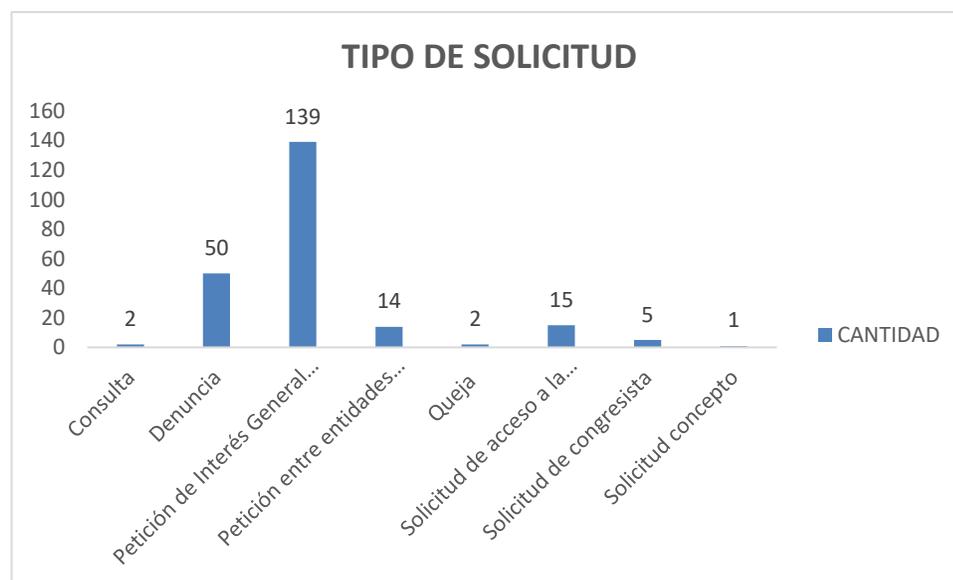
ESTADO ACTUAL	CANTIDAD
Con archivo por desistimiento	6
Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	139
Con archivo por traslado por competencia	72
Eliminada	5
En trámite	6
Total	228



	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 2 de 6	Revisión 1

TIPOS DE SOLICITUD:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Consulta	2
Denuncia	50
Petición de Interés General o Particular	139
Petición entre entidades estatales	14
Queja	2
Solicitud de acceso a la información	15
Solicitud de congresista	5
Solicitud concepto	1
TOTAL	228



Ahora bien, respecto al tipo de solicitudes, podemos decir que de las 228 PQRSD que ingresaron a la Entidad, el 60,96% correspondió a Derechos de Petición, seguido de un 21,92% de Denuncias Ciudadanas, mientras que los porcentajes mínimos se encontraron para las peticiones entre entidades estatales 14 con un 6,14%, solicitudes (acceso a la información, congresista, concepto) 10,08% y las quejas con 0.87%

TRÁMITE DE PQRSD:

La oficina de Participación Ciudadana procedió a trasladar a otras entidades setenta y dos (72) requerimientos, en cumplimiento al Artículo 21 de la ley 1755 del 2015.

✚ Se discriminan de la siguiente manera:



CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO

CIM-FO-008

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Página 2 de 6

Revisión 1



REPORTE DE TRASLADOS REALIZADOS ENTRE 01/01/2023 Y 28/12/2023 REALIZADOS POR: Contraloría Municipal de Bucaramanga

Table with 4 columns: Dependencia, SIAATC, CORREOS DESTINO, FECHA ENVIO. Lists email transfers for 'Participación Ciudadana'.



REPORTE DE TRASLADOS REALIZADOS ENTRE 01/01/2023 Y 28/12/2023 REALIZADOS POR: Contraloría Municipal de Bucaramanga

Table with 4 columns: SIAATC, CORREOS DESTINO, FECHA ENVIO, FECHA RECIBIDA. Lists email transfers for various departments.



REPORTE DE TRASLADOS REALIZADOS ENTRE 01/01/2023 Y 28/12/2023 REALIZADOS POR: Contraloría Municipal de Bucaramanga

Table with 4 columns: SIAATC, CORREOS DESTINO, FECHA ENVIO, FECHA RECIBIDA. Lists email transfers for various departments.

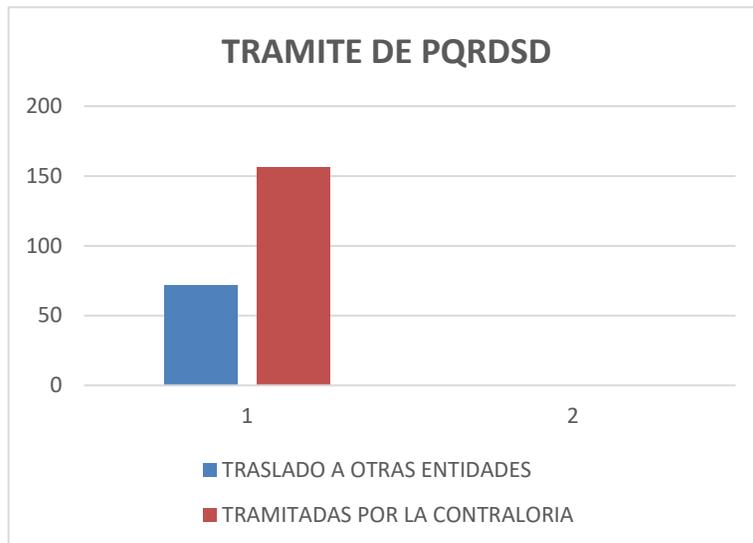


REPORTE DE TRASLADOS REALIZADOS ENTRE 01/01/2023 Y 28/12/2023 REALIZADOS POR: Contraloría Municipal de Bucaramanga

Summary table with 3 columns: SIAATC, CORREOS DESTINO, FECHA ENVIO, FECHA RECIBIDA. Includes a summary row for 'CONTEO DE TRASLADOS HECHO POR Participación Ciudadana'.

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:

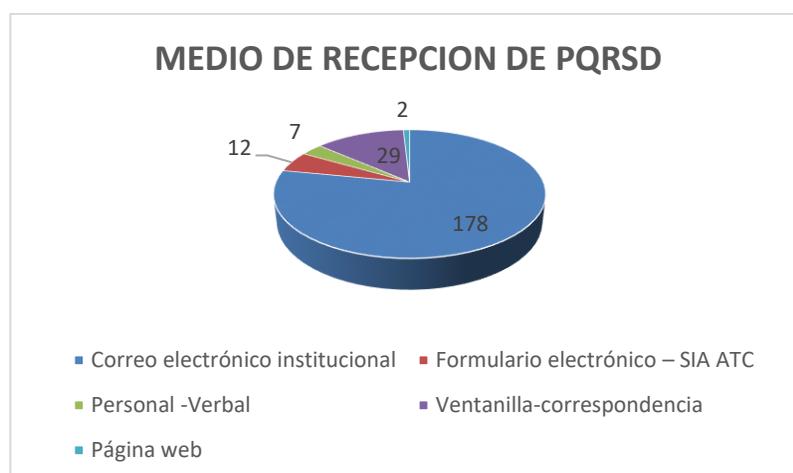
Carrera 11 N° 34-52 Fase II Piso 4 / Teléfono 6522777 / Telefax www.contraloriabga.gov.co / contactenos@contraloriabga.gov.co 6303777 Bucaramanga, Santander / COLOMBIA



Por lo anterior podemos evidenciar, del total de las 228 PQRSD recepcionadas durante la vigencia 2023, el 31.57% (72) fueron trasladadas por competencia a otras entidades y el 68.42% (156) de las PQRSD presentadas por los ciudadanos fueron tramitadas directamente por la entidad; evidenciando que el mayor número de PQRSD corresponden a situaciones que son del resorte competente de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD:

MEDIO DE LLEGADA	CANTIDAD
Correo electrónico institucional	178
Formulario electrónico - SIA ATC	12
Personal -Verbal	7
Ventanilla-correspondencia	29
Página web	2
Total	228



	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 2 de 6	Revisión 1

Finalmente, podemos evidenciar, que el mayor medio de interposición de PQRS por parte de los ciudadanos, es el correo electrónico institucional, correspondiente al 78,07%, continuando por ventanilla única que recibe correspondencia escrita un 12,71%, SIA-ATC 5,26%, Verbal manera verbal 3,07%, la mínima por la página web 0,87%.

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

SIA- ATC PARA DAR RESPUESTA 2024

SIA-ATC	FECHA FINALIZACION	FECHA NUEVO PLAZO RESPUESTA DE FONDO
282023000221	10 de enero de 2024	14 de junio de 2024
282023000222	9 de enero de 2024	14 de junio de 2024
282023000225	12 de enero de 2024	14 de junio de 2024
282023000228	15 de enero de 2024	31 de mayo de 2024

El anterior cuadro se puede observar que para la vigencia 2024, quedan pendientes por dar respuesta, con fechas a junio y mayo los SIA-ATC, los cuales tienen nuevo plazo para respuesta de fondo.

Por todo lo anteriormente expuesto se puede afirmar que el trámite adelantado en cada una de las 228 PQRS presentadas por los Ciudadanos ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, durante la vigencia 2023, 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; por lo cual, ninguna PQRS incumplió el término de respuesta establecidos en la Ley.

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 anual, atendiendo la obligación legal señalada en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011.



ARACELLY FIGUEROA PALOMINO
Asesor Control Interno

CONCEPTO	FUNCIONARIO	CARGO	FIRMA
Elaboró/Proyectó	Aracelly Figueroa Palomino	Asesor Control Interno	Aracelly Figueroa P
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			