

**INFORME
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS**

**CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
OFICINA PARTICIPACION CIUDADANA**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

JULIO DE 2016

INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS

Para este punto es importante tener en cuenta las siguientes definiciones de conceptos:

QUEJA: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

QUEJA AMBIENTAL: definidas como toda situación que se presente y que cause afectación al medio ambiente y los recursos naturales y que sea denunciada por uno o varios usuarios o de los cuales se tenga conocimiento directo por parte de la Entidad a través de observación directa.

RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público

SUGERENCIA: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

CONSULTA: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

SOLICITUD DE COPIA: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

MARCO JURÍDICO: El presente informe se desarrolla conforme a lo exigido con la normatividad relacionada en el siguiente cuadro:

Norma	Descripción
<p>Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011)</p>	<p>Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. 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</p>
<p>Artículo 32 de la Ley 489 y modificado por el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011</p>	<p>Establece 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".</p>

La Oficina de Control Interno de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, en cumplimiento de su rol de asesoría y de acompañamiento a la gestión, realizó seguimiento y verificación de las acciones que se adelantan durante el primer semestre de la vigencia 2016, reportada por parte de la oficina de participación ciudadana y en general de aquellos en los cuales se les da responsabilidad de accionar mecanismos, herramientas, y metodologías orientadas a promover y a fortalecer espacios ciudadanos que contribuyan a la mejora institucional.

El presente informe da alcance a las disposiciones que sobre la materia desarrolla la Contraloría Municipal de Bucaramanga por intermedio del Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana, para atender las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que en su análisis permita la mejora de la gestión de la entidad y que contribuyan al logro de la misión de la entidad.

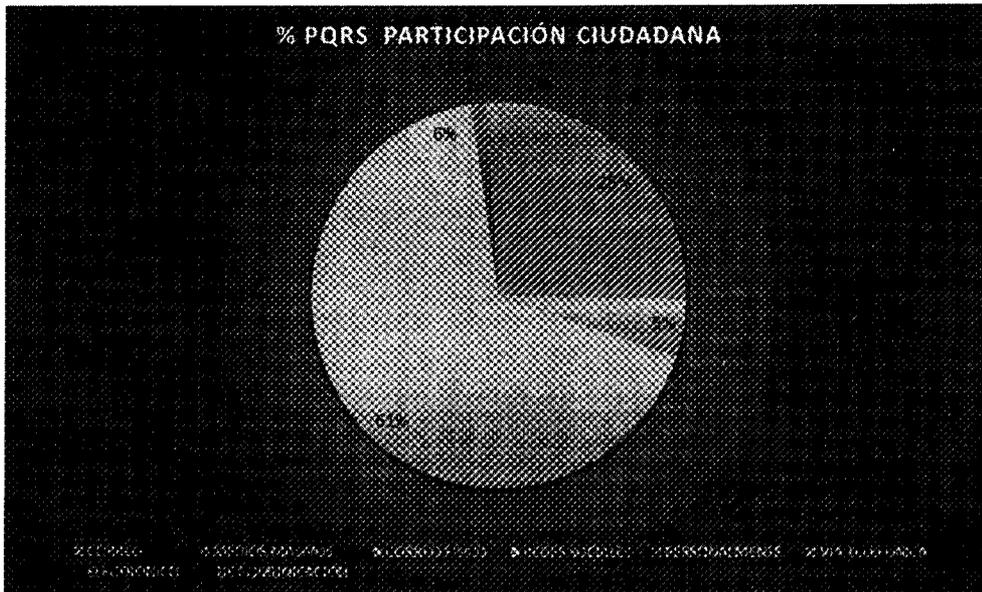
2. ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Para la presentación del informe del primer trimestre del 2016, se tendrán como fundamento y soporte, la información brindada por parte de la oficina de participación ciudadana la cual reflejara el seguimiento al tema de las quejas, sugerencias y reclamos que viene manejando, verificando de esta manera la operatividad de dicho trámite y con ello, la unificación en cabeza de un solo responsable del control y trámite de las citadas quejas.

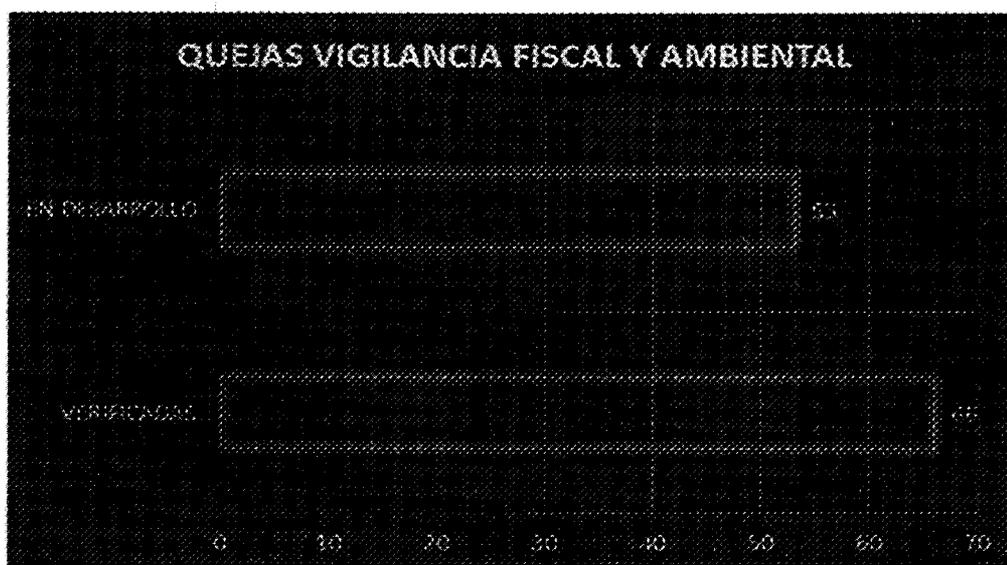
NOMBRE	NUMERO	%
VIA TELEFONICA	1	1%
CORREO ELECTRONICO	21	21%
CORREO FISICO	51	51%
MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACION	4	4%
PERSONALMENTE	1	1%
REDES SOCIALES	1	1%
TOTAL	81	100%

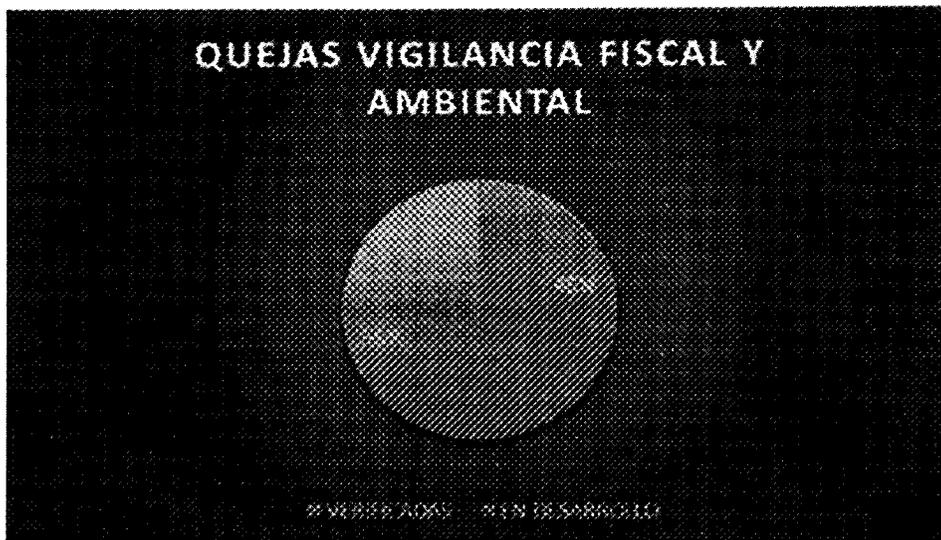


Teniendo en cuenta lo anterior, la Contraloría Auxiliar para la participación ciudadana, durante el primer semestre del año 2016 presenta un informe que nos permite verificar el estado de las quejas, siendo el siguiente: se prestaron 83 quejas en cuenta el medio de llegada: Correo electrónico 21 quejas; correo físico 51 quejas; medios masivos de comunicación 4 quejas; presentadas personalmente 1; Redes sociales 5 quejas y vía telefónica 1 queja.



Concluyéndose, que el medio de interposición de quejas más utilizados por los ciudadanos es por correo físico con un 61% y personalmente con un 25 % y e medio menos utilizado es vía telefónica y personalmente con un porcentaje de participación del 1%.





Desde el proceso desde la Oficina Vigilancia Fiscal y Ambiental se presentaron 119 quejas, de las cuales 66 se tramitaron y 53 quejas, con un porcentaje de cumplimiento equivalente a las quejas que se encuentran verificadas del 45% y quejas en desarrollo con un 55% respectivamente.

La anterior información, fue tomada del informe final de gestión, correspondiente al periodo del 1 de enero al 30 Junio de 2016, de fecha de presentación en el mes Julio de 2016, dirigido a la Doctora LUISA MURRILLO CARREÑO, Asesora de Planeación, suscrito de parte del Doctor CARLOS ANDRES BARAJAS, Contralor Auxiliar para la participación ciudadana.

Este informe se presenta semestralmente, de acuerdo a lo señalado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, que argumenta:

“ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: *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 sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Para la presentación del primer informe del primer semestre del presente año fue realizado, de acuerdo a los soportes del informe rendido a la Auditoria General de la Republica de las quejas, sugerencias y reclamos que viene manejando desde la Contraloría Auxiliar para la participación ciudadana de nuestra entidad, solicitada por parte de la Oficina Asesora de Control Interno durante el mes de Junio y así mismo de la auditoria especial programada para diciembre del año en curso, con el fin de verificar la operatividad de dicho trámite y con ello, la unificación en cabeza de un solo responsable del control y trámite de las citadas quejas.



German Pérez Amado.
Asesor Control Interno