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

Bucaramanga, Enero 25 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 2022, 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,




**GERMAN PÉREZ AMADO**  
Asesor Control Interno (E)

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 2 de 6	Revisión 1

**INFORME DE SEGUIMIENTO A  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRSD–  
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA  
VIGENCIA 2022**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**BUCARAMANGA, ENERO DE 2023**


 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 3 de 6	Revisión 1

**INFORME DE SEGUIMIENTO A  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRSD–  
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA  
VIGENCIA 2022**

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 2022.

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 2022, 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.

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 4 de 6	Revisión 1

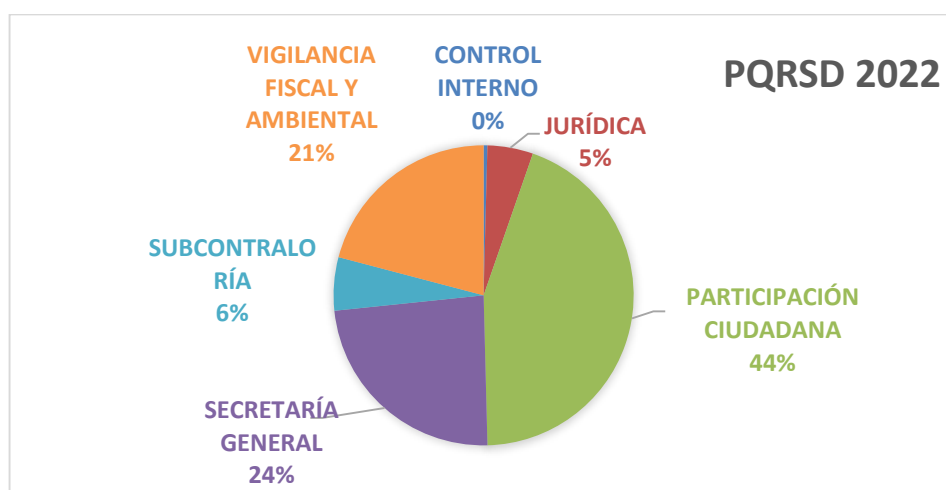
Teniendo en cuenta lo anterior, del 1° de Enero al 30 de Diciembre de la vigencia 2022, se presentaron **244 PQRSD** allegadas por correo físico, en las Audiencias Públicas programadas por la oficina de Participación Ciudadana, por correo electrónico, redes sociales, sistema SIA ATC y otros medios de 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:

**ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES RECIBIDAS ENTRE: 01/01/2022 y 31/12/2022**

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Control Interno	1	Archivo Trámite Directo
	1	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Jurídica	12	Archivo Trámite Directo
	12	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Participación Ciudadana	1	En Trámite
	16	Archivo Trámite Directo
	1	Eliminado
	88	Archivo por Traslado Entidad Externa
	2	Archivo por Desistimiento
	108	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Secretaría General	57	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Desistimiento
	58	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Subcontraloría	14	Archivo Trámite Directo
	14	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Vigilancia Fiscal y Ambiental	50	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Traslado Entidad Externa
	51	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
<b>Total</b>	<b>244</b>	Nro. de Solicitudes Atendidas por la entidad

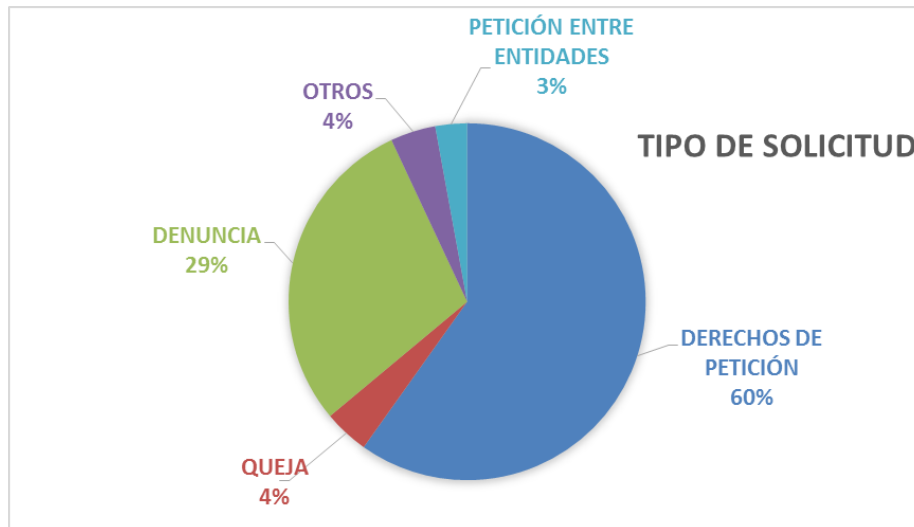
Del total de las 244 PQRSD recibidas durante la vigencia 2022, se tiene que el mayor número fueron tramitadas por la Oficina de Participación Ciudadana, quienes tramitaron 108 PQRSD correspondiente al 44%, seguidas por las 58 tramitadas por la Secretaría General correspondiente al 24%, vigilancia fiscal y ambiental que tramitó 51 PQRSD correspondiente 21% y en menor medidas las Oficinas de Subcontraloría, Jurídica y Control Interno, tal como lo evidencia el cuadro a continuación.



	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 5 de 6	Revisión 1

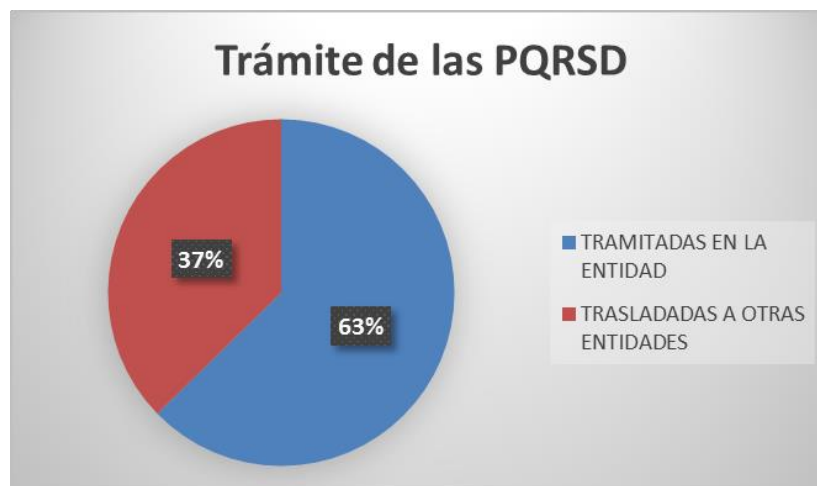
**TIPOS DE SOLICITUD:**

Ahora bien, respecto al tipo de solicitudes, podemos decir que de las 244 PQRSD que ingresaron a la Entidad, el 60% correspondió a Derechos de Petición, seguido de un 29% de Denuncias Ciudadanas, mientras que los porcentajes mínimos se encontraron para Quejas con un 4% y Peticiones entre Entidades con un 3%.




**TRÁMITE DE PQRSD:**

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:

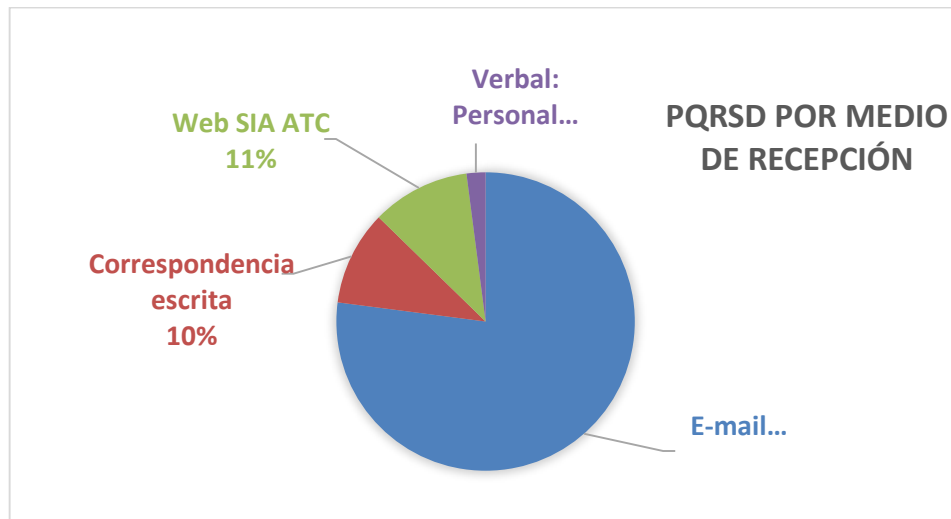


Así las cosas, podemos evidenciar, como el 63% de las 244 PQRSD recibidas durante la vigencia 2022 fueron tramitadas directamente en la Entidad, mientras que el 37% fueron trasladadas por competencia a otras entidades; evidenciando que el mayor número de PQRSD presentadas por los ciudadanos, corresponden a situaciones que son del resorte competente de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 6 de 6	Revisión 1

**MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRS:**

Finalmente, podemos evidenciar, que el mayor medio de interposición de PQRS por parte de los ciudadanos, es el correo electrónico institucional, correspondiente al 77%, continuando con el aplicativo del SIA ATC ubicado en la página web institucional con un 11%, por ventanilla única que recibe correspondencia escrita un 10% y solo un 2% de manera verbal personalmente.



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 30 Diciembre de 2022, así como la revisión del Aplicativo SIA-ATC.

Teniendo en cuenta lo anterior, es dable afirmar que el trámite adelantado en cada una de las 244 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; 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.



**GERMAN PÉREZ AMADO**  
Asesor Control Interno (E)

CONCEPTO	FUNCIONARIO	CARGO	FIRMA
Elaboró/Proyectó	Leidy J. Prada	Profesional Universitario	<i>LeidyPrada</i>
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.			