

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

Bucaramanga, julio 12 de 2024

**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 del Primer semestre de la Vigencia 2024, 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.

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO A  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRSD  
PRIMER SEMESTRE  
VIGENCIA 2024**

**BUCARAMANGA, JULIO DE 2024**

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	CIM-FO-008	
	<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

#### PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024

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 junio de 2024.

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 semestral de la vigencia 2024, 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.

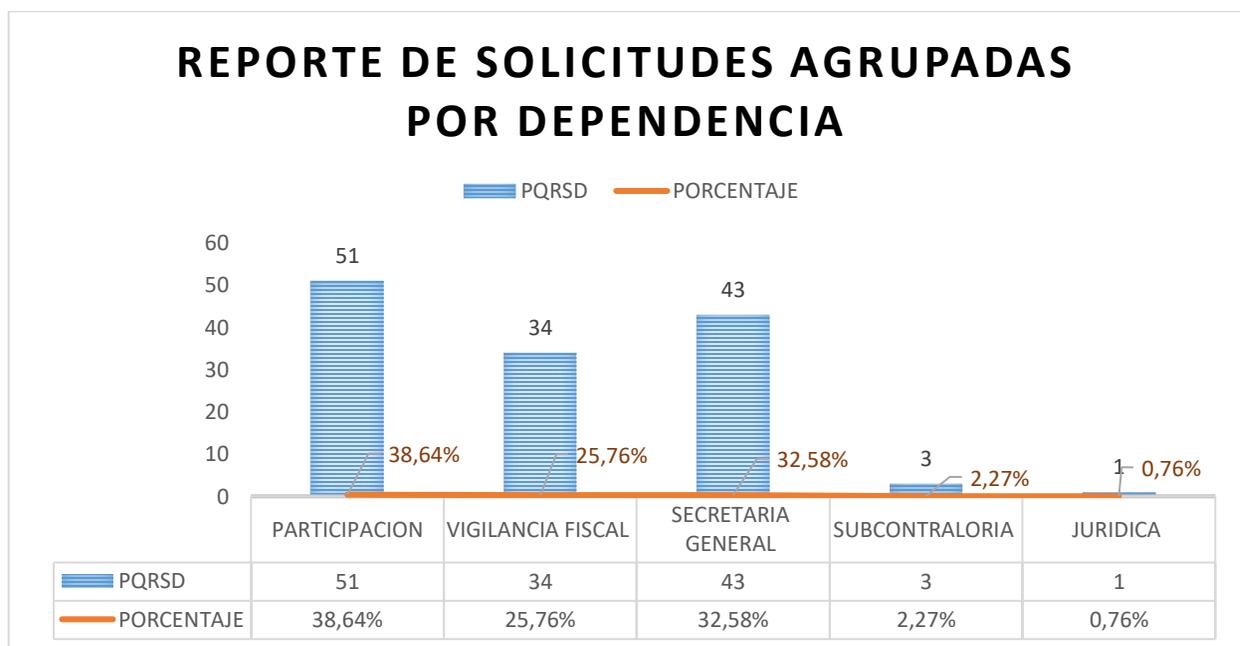
Teniendo en cuenta lo anterior, del 1° de Enero al 30 de junio de la vigencia 2024, se presentaron 132 PQRSD allegadas por correo físico, en las Audiencias Públicas programadas por la oficina de Participación Ciudadana, por correo electrónico, redes sociales, sistema SIA ATC y otros medios de comunicación; 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:

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

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Jurídica	1	Archivo Trámite Directo
	1	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Participación Ciudadana	10	Archivo Trámite Directo
	1	En Trámite
	40	Archivo por Traslado Entidad Externa
	51	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Secretaría General	41	Archivo Trámite Directo
	2	Tramite
	43	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Sub Contraloría	1	En Trámite
	2	Archivo Trámite Directo
	3	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Vigilancia Fiscal y Ambiental	2	En Trámite
	31	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Desistimiento
	34	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
<b>Total</b>	<b><u>132</u></b>	<b>Nro. de Solicitudes Atendidas por la entidad</b>

Así mismo para la vigencia 2024, quedaron pendientes por tramite Cinco (5) SIA- ATC, radicados en el 2023, los cuales se relacionan a continuación SIA ATC No 282023000221, 282023000222, 282023000225, 282023000226 y 282023000228.



Del total de las 132 PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024, se tiene que el mayor número fueron tramitadas por la Oficina de Participación Ciudadana, quienes tramitaron 51 PQRSD correspondiente al 38,64%, seguidas por las 43 tramitadas por la Secretaría General correspondiente 32,58%; la Oficina Vigilancia Fiscal y Ambiental tramitó 34 PQRS correspondiente al 25,76%, y en menor medida Subcontraloría tramitó 3 correspondiente a un 2,27% y la Oficina Jurídica tramitó 1 solicitud que corresponde al 0,76%, 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 2 de 6	Revisión 1

**CONSOLIDADO POR SOLICITUD AL FINAL DEL PERIODO:**

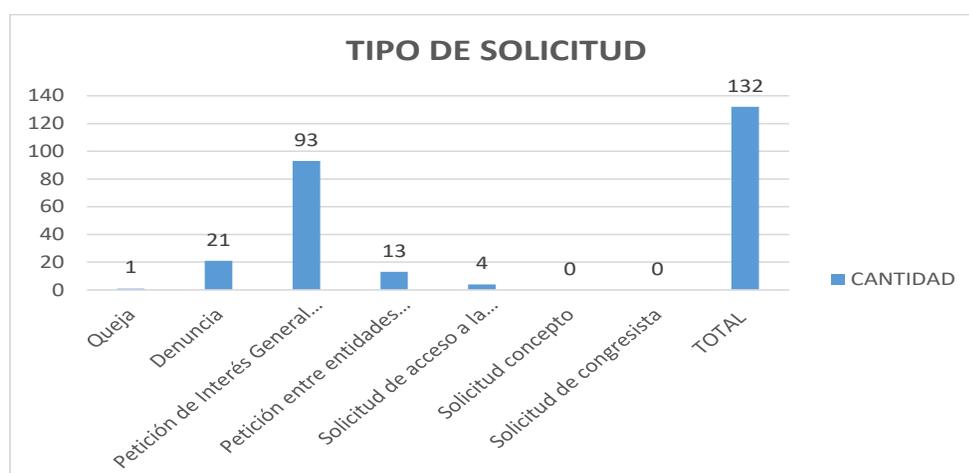
ESTADO ACTUAL	CANTIDAD
Con archivo por desistimiento	1
Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	80
Con archivo por traslado por competencia	40
Eliminada	0
En trámite	11
<b>Total</b>	<b>132</b>



En cuanto al estado actual de las diferentes PQRSD recibidas en la entidad, visualizamos que de las 132 radicadas en el aplicativo SIA ATC, el 61% fueron archivadas por respuesta definitiva al peticionario; el 30 % trasladadas a otras entidades por competencia; el 8% se encuentran en trámite y tan solo el 1% se archivaron por desistimiento.

**TIPOS DE SOLICITUD:**

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Queja	1
Denuncia	21
Petición de Interés General o Particular	93
Petición entre entidades estatales	13
Solicitud de acceso a la información	4
Solicitud concepto	0
Solicitud de congresista	0
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>



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

Según el tipo de solicitud, durante el primer semestre de 2024 es decir del 1 de enero al 30 de junio de la presente vigencia, el 70% de las PQRSD recibidas corresponden a peticiones de interés general o particular; el 16% fueron denuncias; el 10% equivalen a peticiones entre entidades estatales; el 3% a solicitudes de acceso a la información y tan solo el 1% corresponden a quejas.

**TRÁMITE DE PQRSD:**

La oficina de Participación Ciudadana procedió a trasladar a otras entidades cuarenta (40) requerimientos, en cumplimiento al Artículo 21 de la ley 1755 del 2015.

✚ Se discriminan de la siguiente manera:



**REPORTE DE TRASLADOS REALIZADOS ENTRE 01/01/2024 Y 30/06/2024  
REALIZADOS POR: Contraloría Municipal de Bucaramanga**

Dependencia	SIAATC	CORREOS DESTINO	FECHA ENVIO
Participación Ciudadana	28.2024000129	contactenos@bucaramanga.gov.co cgr@contraloria.gov.co	6/27/2024 10:51:56 AM
	28.2024000128	contactenos@bucaramanga.gov.co info@personeriabucaramanga.gov.co dtsantander@minttrabajo.gov.co	6/27/2024 10:23:22 AM
	28.2024000127	contactenos@bucaramanga.gov.co info@personeriabucaramanga.gov.co dtsantander@minttrabajo.gov.co	6/27/2024 9:39:51 AM
	28.2024000123	contactenos@bucaramanga.gov.co	6/26/2024 3:53:00 PM
	28.2024000122	contactenos@bucaramanga.gov.co info@personeriabucaramanga.gov.co	6/26/2024 3:27:07 PM
	28.2024000117	info@personeriabucaramanga.gov.co	6/20/2024 1:28:10 PM
	28.2024000109	contactenos@bucaramanga.gov.co info@personeriabucaramanga.gov.co gerencia@emab.gov.co	6/11/2024 2:30:42 PM
	28.2024000096	contactenos@bucaramanga.gov.co	5/14/2024 10:01:33 AM
	28.2024000094	contactenos@bucaramanga.gov.co	5/9/2024 1:57:33 PM
	28.2024000093	contactenos@bucaramanga.gov.co info@personeriabucaramanga.gov.co	5/9/2024 10:54:15 AM
	28.2024000091	contactenos@bucaramanga.gov.co	4/25/2024 3:35:40 PM
	28.2024000089	contactenos@bucaramanga.gov.co	4/23/2024 11:40:40 AM
	28.2024000088	contactenos@bucaramanga.gov.co	4/23/2024 11:26:05 AM
	28.2024000085	correspondencia@imct.gov.co	4/23/2024 11:09:58 AM
	28.2024000084	gerenciageneral@amb.com.co pqr.jefe@amb.com.co	4/22/2024 3:50:51 PM
	28.2024000082	provincial.bmanga@procuraduria.gov.co	4/17/2024 1:52:30 PM
	28.2024000081	cgr@contraloria.gov.co	4/17/2024 12:01:50 PM
	28.2024000076	contactenos@bucaramanga.gov.co info@cdmb.gov.co	4/16/2024 4:47:00 PM
	28.2024000075	contactenos@bucaramanga.gov.co atencionalciudadano@icbf.gov.co	4/9/2024 4:02:35 PM
	28.2024000074	contactenos@bucaramanga.gov.co direccion@inderbu.gov.co ventanillaunica@inderbu.gov.co	4/9/2024 1:58:56 PM
28.2024000073	contactenos@bucaramanga.gov.co	4/9/2024 10:30:27 AM	
28.2024000072	contactenos@bucaramanga.gov.co	4/4/2024 3:39:42 PM	
28.2024000063	contactenos@bucaramanga.gov.co	3/19/2024 12:12:32 PM	



**REPORTE DE TRASLADOS REALIZADOS ENTRE 01/01/2024 Y 30/06/2024  
REALIZADOS POR: Contraloría Municipal de Bucaramanga**

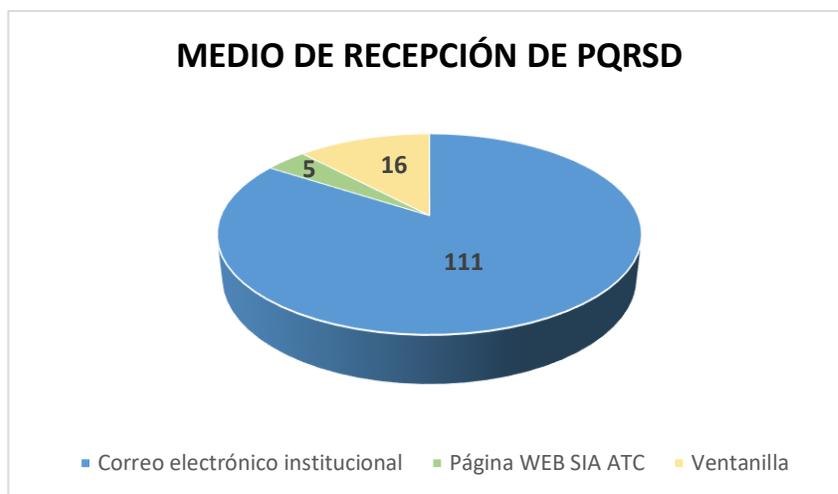
28.2024000061	contactenos@bucaramanga.gov.co info@personeriabucaramanga.gov.co	3/14/2024 10:39:47 AM
28.2024000060	contactenos@bucaramanga.gov.co	3/14/2024 10:17:49 AM
28.2024000049	contactenos@bucaramanga.gov.co	2/21/2024 3:44:25 PM
28.2024000048	contactenos@bucaramanga.gov.co	2/20/2024 12:00:00 PM
28.2024000046	provincial.bmanga@procuraduria.gov.co	2/15/2024 11:51:48 AM
28.2024000044	contactenos@bucaramanga.gov.co	2/14/2024 11:29:36 AM
28.2024000043	contactenos@bucaramanga.gov.co	2/14/2024 11:13:03 AM
28.2024000042	contactenos@bucaramanga.gov.co	2/14/2024 11:02:32 AM
28.2024000040	info@personeriabucaramanga.gov.co contactenos@bucaramanga.gov.co	2/14/2024 10:38:45 AM
28.2024000036	cgr@contraloria.gov.co	2/12/2024 3:05:05 PM
28.2024000034	contactenos@bucaramanga.gov.co	2/12/2024 2:26:55 PM
28.2024000031	cgr@contraloria.gov.co	2/12/2024 11:35:35 AM
28.2024000030	despachoseb@bucaramanga.gov.co	2/8/2024 2:39:37 PM
28.2024000024	contactenos@bucaramanga.gov.co	1/29/2024 3:59:20 PM
28.2024000019	cgr@contraloria.gov.co	1/24/2024 4:12:03 PM
28.2024000018	quejas@contraloriasantander.gov.co	1/23/2024 2:57:14 PM
28.2024000012	quejas@contraloriasantander.gov.co	1/17/2024 2:38:19 PM
<b>CONTEO DE TRASLADOS HECHO POR Participación Ciudadana</b>		<b>40</b>
<b>CONTEO DE TRASLADOS REALIZADOS ENTRE LA VENTANA TEMPORAL SELECCIONADA:</b>		<b>40</b>

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

Se observa que de competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga fueron 92 PQRSD, equivalente al 70%; las restantes 40 que corresponden al 30%, fueron remitidas a los entes o entidades idóneas para su trámite. Se evidencia que el mayor número de PQRSD corresponde a situaciones que son del resorte competente e la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

**MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD:**

MEDIO DE LLEGADA	CANTIDAD
Correo electrónico institucional	111
Página WEB SIA ATC	5
Ventanilla	16
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>



Finalmente, podemos evidenciar, que el mayor medio de interposición de PQRSD por parte de los ciudadanos, es el correo electrónico institucional, correspondiente al 84%, continuando por ventanilla única que recibe correspondencia escrita un 12% y la mínima por el SIA-ATC con un 4%.

**COMPARATIVO DE PETICIONES TRAMITADAS POR LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA Y LAS TRASLADAS POR COMPETENCIA A ENTIDADES EXTERNAS.**

TRASLADOS Y TRAMITADOS POR LA C.M.B		
VIGENCIA	OTRAS ENTIDADES	C.M.B.
AÑO 2021	60	104
AÑO 2022	49	77
AÑO 2023	34	82
AÑO 2024	40	92

Si comparamos el primer semestre de las últimas dos vigencias, podemos determinar que se disminuyó el número de traslados por competencia, esto se debe a que para la vigencia 2023 se recibieron menos requerimientos (116) que en el año 2024 (132). Se refleja que la Oficina de Participación Ciudadana para dar trámite a las PQRDS está realizando el filtro correspondiente.



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 entidad, correspondiente al periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2024; así como la revisión del Aplicativo SIA- ATC.

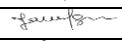
Por todo lo anteriormente expuesto se puede afirmar que el trámite adelantado en cada una de las 132 PQRS presentadas por los Ciudadanos ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, durante el primer semestre de la vigencia 2023, se ciñó a la normatividad vigente, en cuanto a lo exigido por la Ley 1755 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.

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



**VIVIANA MARCELA BLANCO MORALES**  
Contralora Municipal de Bucaramanga

CONCEPTO	FUNCIONARIO	CARGO	FIRMA
Elaboró/Proyectó	Janeth Lengerke Pérez	Asesora Planeación	
Revisó/aprobó	Viviana Marcela Blanco Morales	Contralora Municipal de Bucaramanga	VB
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.			