



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

I SEMESTRE DE 2018

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**

JULIO DE 2018

INTRODUCCION

La Oficina Asesora de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta al Alcalde Municipal, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2018.

OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y sugerencias que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante las diferentes sectoriales de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, con el propósito de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por la ciudadanía ante las diferentes sectoriales de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, durante el I semestre de 2018.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución: Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 del 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”.
- Ley 190 de 1995: Artículo 53. En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas 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. Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo; Artículo 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

METODOLOGIA

Para el seguimiento y elaboración del presente documento, se tomó como fuente el 100% los informes mensuales de cada una de las sectoriales de la Alcaldía Municipal, verificando una a una los términos de respuesta, acorde con lo estipulado en la norma.

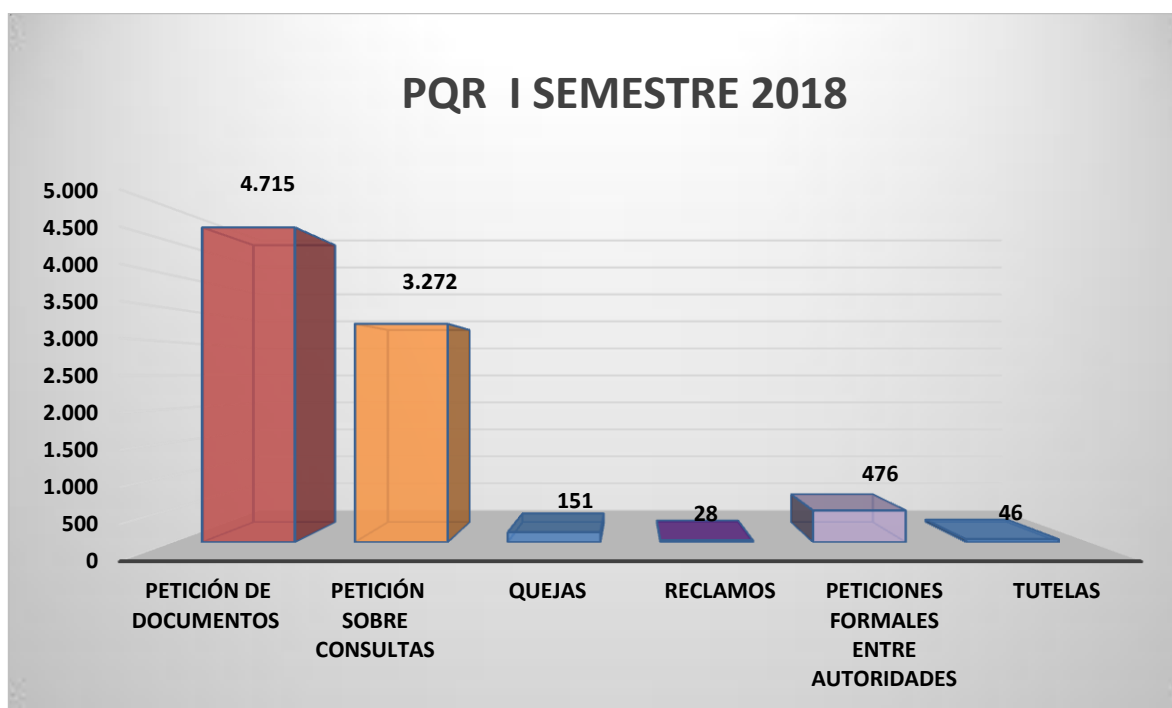
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina Asesora de Control Interno presenta el análisis al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correspondiente al I Semestre de 2018.

Durante el primer semestre de 2018, se registraron 8.688 peticiones interpuestas por la ciudadanía.

1. PETICIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018

TIPO DE PETICIONES	TOTAL, DE RADICADOS	PORCENTAJE
1. Petición de documentos	4.715	54%
2. Petición sobre consultas	3.272	38%
3. Quejas	151	2%
4. Reclamos	28	0%
5. Peticiones formales entre autoridades	476	5%
6. Tutelas	46	1%
TOTAL	8.688	100%



La petición de documentos (4.715) son las peticiones más trámitadas en la Administración Municipal, seguidas de las peticiones sobre consultas (3.272), peticiones formales entre autoridades (476), quejas (151), tutelas (46) y reclamos (28).

2. PETICIONES RECIBIDAS POR SECTORIAL DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2018

SECTORIALES	No. RADICADOS	%
ALMACEN MUNICIPAL	3	0%
AUTOPAVIMENTACION	3	0%
CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA	79	1%
CONTABILIDAD	7	0%
CRAIV	19	0%
DESPACHO DEL ALCALDE	158	2%

FORCAP	16	0%
OFICINA ASESORA CONTROL DISCIPLINARIO	59	1%
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	180	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	223	3%
OFICINA ASESORA DE PRENSA	6	0%
OFICINA ASESORA DE PROCESOS TECNICOS	8	0%
OFICINA PAZ Y CONVIVENCIA	20	0%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	40	0%
SECRETARIA DE EDUCACION	5,889	68%
SECRETARIA DE GOBIERNO	780	8.98%
SECRETARIA DE HACIENDA	57	1%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	99	1%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	199	2%
SECRETARIA DE LAS TIC'S	45	1%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	238	3%
SECRETARIA GENERAL	490	6%
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	49	1%
TESORERIA	16	0%
UMATA	5	0%
Total	8,688	100%

La Secretaría de Educación encabeza la lista con 5.889 peticiones representando el 68%; se observa también que Secretaría de Gobierno ocupa un segundo lugar con 780 que equivale a 8.98% del total de solicitudes, seguido de Secretaría General con 490, posteriormente la Secretaría Medio Ambiente y Oficina Asesora de Planeación con 238 y 223 solicitudes respectivamente.

3. PETICIONES RECIBIDAS POR SECTORIAL Y POR TIPOLOGIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018



Alcaldía de
Barrancabermeja



ANALISIS PQR POR SECTORIAL	CANTIDAD
Petición de documentos	4,715
SECRETARIA DE EDUCACION	3,892
SECRETARIA GENERAL	287
OFICINA ASESORA JURIDICA	151
SECRETARIA DE GOBIERNO	150
CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA	59
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	45
DESPACHO ALCALDE	42
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	40
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	29
OFICINA ASESORA DE PRENSA	4
CONTABILIDAD	3
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	3
AUTOPAVIMENTACIÓN	2
OFICINA ASESORA CONTROL DISCIPLINARIO	2
OFICINA ASESORA DE PROCESOS TECNICOS	2
SECRETARIA TIC	2
FORCAP	1



Alcaldía de
Barrancabermeja



Petición sobre Consultas	3,272
SECRETARIA DE EDUCACION	1,967
SECRETARIA DE GOBIERNO	516
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	186
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	120
DESPACHO ALCALDE	99
SECRETARIA GENERAL	84
SECRETARIA DE HACIENDA	57
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	56
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	32
OFICINA ASESORA CONTROL DISCIPLINARIO	31
SECRETARIA TIC	25
CRAIV	18
TESORERIA	16
CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA	15
OFICINA PAZ Y CONVIVENCIA	11
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	9
FORCAP	5
OFICINA ASESORA JURIDICA	5
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	5
UMATA	5
OFICINA ASESORA DE PROCESOS TECNICOS	4
ALMACEN MUNICIPAL	2
CONTABILIDAD	2
AUTOPAVIMENTACION	1
OFICINA ASESORA DE PRENSA	1

Quejas	151
SECRETARIA DE GOBIERNO	62
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	29
OFICINA ASESORA CONTROL DISCIPLINARIO	24
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	13
SECRETARIA GENERAL	12
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	5
SECRETARIA INFRAESTRUCTURA	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	2
DESPACHO ALCALDE	1
OFICINA ASESORA DE PRENSA	1
Reclamos	28
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	16
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3
CONTABILIDAD	2
DESPACHO ALCALDE	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	2
SECRETARIA GENERAL	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
Peticiones Formales Entre Autoridades	476
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	191
SECRETARIA GENERAL	82
SECRETARIA DE GOBIERNO	44
OFICINA ASESORA DE PROCESOS TECNICOS	39
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	30
OFICINA ASESORA JURIDICA	23
SECRETARIA TIC	18
DESPACHO ALCALDE	14
FORCAP	10
OFICINA PAZ Y CONVIVENCIA	9
CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA	5
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	4
OFICINA ASESORA CONTROL DISCIPLINARIO	2
OFICINA ASESORA DE PROCESOS TECNICOS	2
CRAIV	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	1

Tutelas	46
SECRETARIA GENERAL	23
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	14
SECRETARIA DE GOBIERNO	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3
TOTAL	8,688

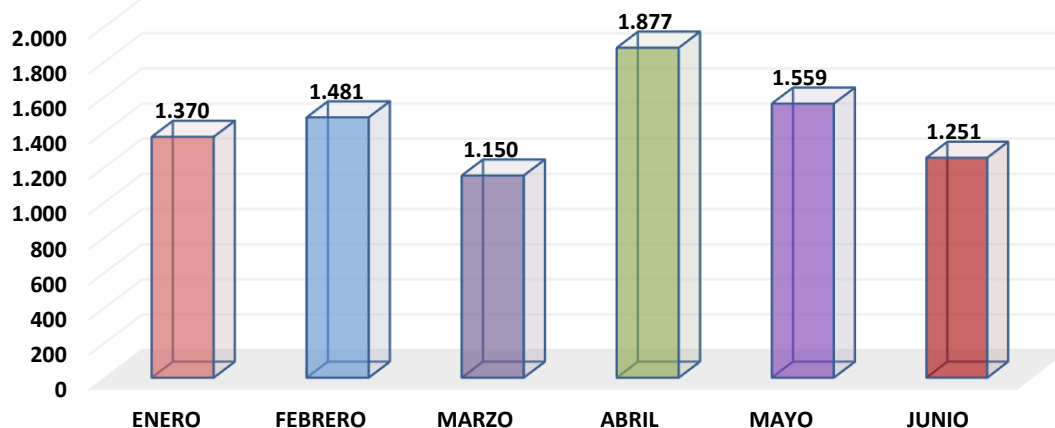
Se observa que petición de documentos y petición sobre consultas fueron los mayores requerimientos durante el período analizado, en petición sobre consultas la Secretaría de Educación ocupó el primer lugar con 3892, seguido de Secretaría General con 287; en petición sobre consultas nuevamente la Secretaría de Educación recibió el mayor número (1967), seguido de Secretaría de Gobierno con 516 solicitudes

4. PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018

De acuerdo con lo reportado por cada sectorial, se presenta el siguiente comportamiento mensual en presentación de las peticiones.

DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición de documentos	648	984	719	1,456	684	224	4,715
Petición sobre consultas	605	350	346	284	748	939	3,272
Quejas	29	23	19	30	29	21	151
Reclamos	0	5	4	6	7	7	29
Peticiones formales entre autoridades	85	100	55	88	90	57	475
Tutelas	3	19	7	13	1	3	46
TOTAL	1,370	1,481	1,150	1,877	1,559	1251	8,688

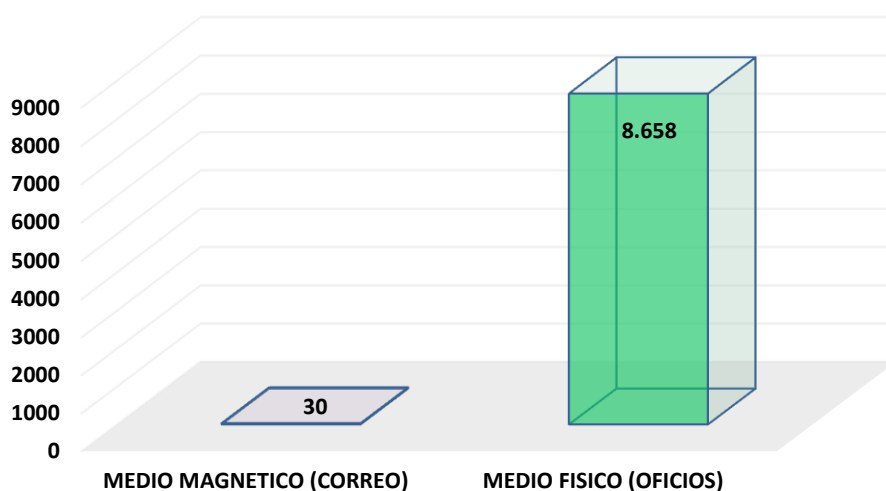
COMPARATIVO MENSUAL I SEMESTRE



Se presentó un promedio mensual de 1448 peticiones, siendo febrero, abril y mayo en que mayor número de requerimientos fueron presentados, representando el 57% del total de solicitudes.

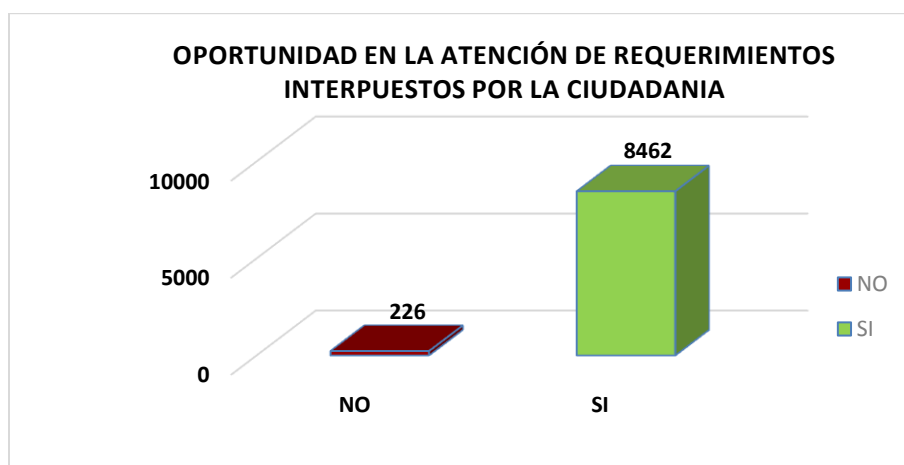
5. CANALES DE INTERACCIÓN PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

CANALES DE DENUNCIAS



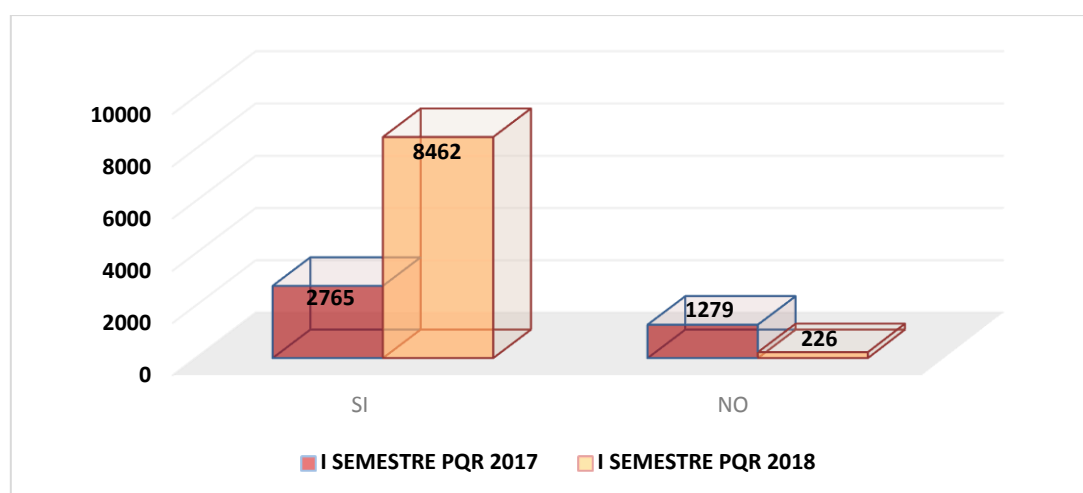
Se identifica que el canal de denuncias más utilizado para la recepción de las peticiones de la ciudadanía es medio físico con un 99%.

6. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LA CIUDADANIA



Las peticiones interpuestas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2018 fueron atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, un total de 8,462 peticiones, es decir, el 97%, el 3% restante (226 peticiones), fueron respondidas fuera de los términos.

7. ANALISIS PETICIONES PRIMER SEMESTRE 2017 vs PRIMER SEMESTRE 2018



Para el período analizado se observa que las sectoriales mejoraron el término de respuesta, donde el primer semestre de 2017 no se contestó oportunamente el 32% de las peticiones, a diferencia del primer semestre de 2018 donde solo un 3% no se lograron responder oportunamente.

CONCLUSIONES

Durante el primer semestre de 2018, la Administración Municipal recibió un total de 8.688 peticiones, de las cuales se encuentran atendidas dentro de los términos establecido en la Ley 1755, un total de 8,462 peticiones ciudadanas, es decir, el 97%.

Las peticiones de documentos que corresponden al 54% del total de peticiones recibidas, registran vencimiento en los términos reglamentarios de su atención, el 2% (86 peticiones) presentan respuesta superiores a 5 días hábiles del vencimiento de términos y las peticiones sobre consulta que equivale al 0.5% presentan respuesta entre 5 y 10 días del vencimiento de términos.

De igual forma, la Oficina de Control Interno realizó durante el primer semestre de 2018, el seguimiento a las peticiones que no han sido atendidas de conformidad con los términos establecidos en la Ley, remitiendo comunicaciones internas a las sectoriales, en las cuales solicitó dar celeridad a la respuesta y atender oportunamente las peticiones ciudadanas.

También se emitieron las circulares preventivas dirigidas a todas las sectoriales de la Administración Municipal:

- Circular con radicado No. 003, asunto: Informe Semestral de peticiones, quejas y reclamos – PQR; en la cual se les ilustra y reitera la importancia sobre el cumplimiento de lo establecido en la norma, en aras de fortalecer los mecanismos de prevención, asimismo, se hace el requerimiento para la presentación de informes mensuales, dentro de los cinco (5) días de cada mes.
- Circular con radicado No. 005, asunto: Informes mensuales. Mediante esta circular se insiste sobre la importancia en dar cumplimiento a la presentación de los informes mensuales dentro de los cinco (5) primeros días de cada mesa la Oficina Asesora de Control Interno.
- Circular con radicado No. 008; Asunto: Recomendación: Derecho de petición – Carácter excepcional de aplazamiento de respuesta, en la cual se realizaron recomendaciones para tener en cuenta la aplicación de tiempos definidos para resolver las diferentes modalidades de peticiones enunciadas en la Circular No. 003 y según lo establecido en el parágrafo del Artículo 14, Ley 1755 de 2015.

Por otra parte, se enviaron oficios con radicados No. 4660 y 1305 a la Secretaría de Educación e Infraestructura respectivamente, sobre la importancia en el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley; el uso de las herramientas que otorga la norma contemplado en el Artículo 14, Ley 1755 de 2015; la implementación de estrategias de sensibilización, divulgación y ejecución de mecanismos de autocontrol.

Finalmente, se brindó asesoría y acompañamiento a la Secretaría de Educación in situ, donde se revisó las PQRSD que presentaron respuestas después del vencimiento de términos, en aras de brindar las herramientas para implementar los controles de mejora continua.

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que la ciudadanía interpone ante la Administración Municipal, para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos de cada una de las sectoriales:

1. Llevar a cabo con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, la revisión a los controles definidos en el Mapa de Riesgos Institucional, en razón a la posible materialización del riesgo, por peticiones contestadas fuera de los términos que se observaron en el presente informe.
2. Efectuar el análisis de las causas que ocasionaron que no se diera respuesta dentro de los términos de aquellos requerimientos que presentaron días de vencimiento, con el propósito de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar presentan vencimiento de términos en la gestión de las solicitudes.
3. Se destaca el compromiso y la gestión realizada por las diferentes sectoriales en la oportunidad de las respuestas a las peticiones recibidas, siendo evidente la mejora, toda vez que se observó una disminución en el número de solicitudes contestadas fuera de los términos. En el primer semestre de 2017, se dejaron de responder oportunamente 1.279 peticiones y para el primer semestre de 2018, bajó a 226 solicitudes del 100% de los requerimientos, máxime si se tiene en cuenta que para el período analizado el número de solicitudes se incrementó en un 100% con respecto al primer semestre de 2017. Finalmente, es preciso resaltar que aunque se presentaron respuestas de peticiones fuera de los términos, todas fueron debidamente respondidas.



LUZ ELVIRA QUINTERO PEREZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno