


 CONTRALORÍA MUNICIPAL BARRANCABERMEJA	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 icontec ISO 9001 SC 4100-1
	OFICIO INTERNO	PÁGINA 1 de 1	
NTC ISO 9001:2015			

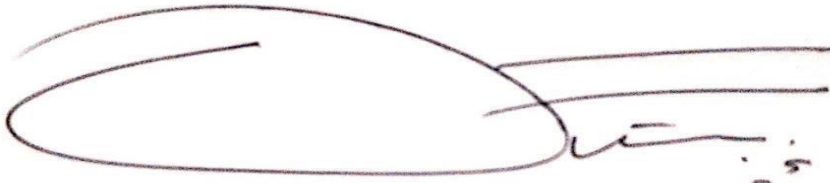
Barrancabermeja, 30 de junio de 2022

Doctora
DANNY MARCELA GOMEZ PUERTA
Contralora Municipal
Barrancabermeja

Asunto: Remisión del Primer Informe de seguimiento de PQRSD vigencia 2022, con corte a 30 de junio de 2022

Me permito remitir adjunto, para su conocimiento y fines pertinentes el primer Informe de seguimiento de PQRSD vigencia 2022, del periodo enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio de 2022, con el propósito que se revisen las conclusiones y se acojan las recomendaciones establecidas en el presente informe.



Cordialmente,



VICTOR HUGO FLOREZ SALAZAR
Profesional Universitario Responsable de Control Interno
Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad

Anexo: Primer informe de seguimiento PQRSD 2022

Copia: Jehymmys Tatiana Sánchez Cala Secretaria General

 CONTRALORÍA MUNICIPAL BARRANCABERMEJA NTC ISO 9001:2015	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 icontec ISO 9001 SC 4100-1
	INFORME	PÁGINA 1 de 12	

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

**PRESENTADO POR:
VICTOR HUGO FLOREZ SALAZAR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO RESPONSABLE DE CONTROL INTERNO Y
COORDINADOR DE CALIDAD**

PERIODO:

ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO



VIGENCIA 2022

PRESENTADO A:

DANNY MARCELA GOMEZ PUERTA

CONTRALORA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

JUNIO 2022

 CONTRALORÍA MUNICIPAL <small>BARRANCABERMEJA</small>	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	INFORME	PÁGINA 2 de 12	
<small>NTC ISO 9001:2015</small>			

INTRODUCCIÓN

Este informe corresponde al seguimiento realizado por el Responsable de Control Interno, a la atención adecuada y oportuna de los Derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos instaurados ante la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, desde enero de 2022 al 30 de junio de 2022, con el fin de verificar que se cumpla con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que señala:

“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”,

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se elabora este informe de conformidad con los lineamientos descritos en la norma y se presenta a la señora Contralora Municipal con las debidas recomendaciones con el objetivo de dar cumplimiento con los estándares para la organización y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6025001–6020859 Fax 6022175

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

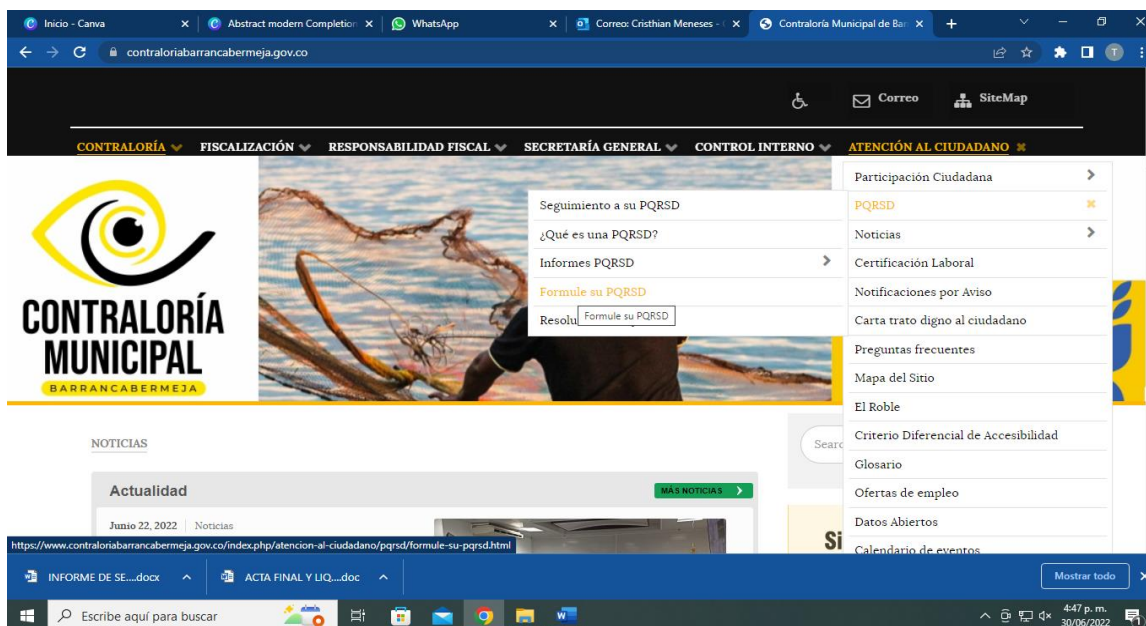
Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

1. SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS IMPLEMENTADOS POR LA CONTRALORÍA MUNICIPAL PARA LA RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja para la vigencia señalada, cuenta con las siguientes herramientas para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, las cuales se relacionan a continuación:

1. La página web www.contraloriabarrancabermeja.gov.co/, cuenta con un link denominado “**Sistema Integrado de Atención Ciudadana**”, en el cual se depositan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, el cual fue actualizado para que el acceso a la plataforma fuese más práctico y sencillo para los ciudadanos; tal y como se describe a continuación:

- Atención al Ciudadano.
- PQRSD.
- Formule su PQRSD.



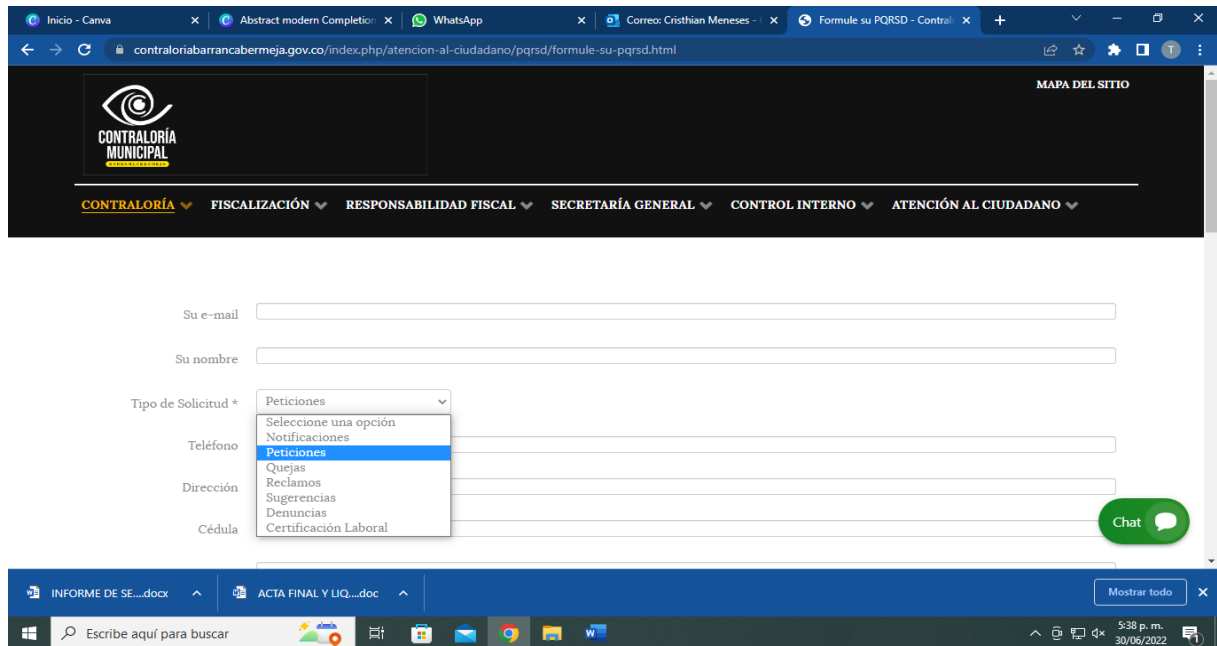
Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6025001–6020859 Fax 6022175

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

• **PETICIONES:**



Su e-mail

Su nombre


Tipo de Solicitud *

- Seleccione una opción
- Notificaciones
- Peticiones**
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Denuncias
- Certificación Laboral

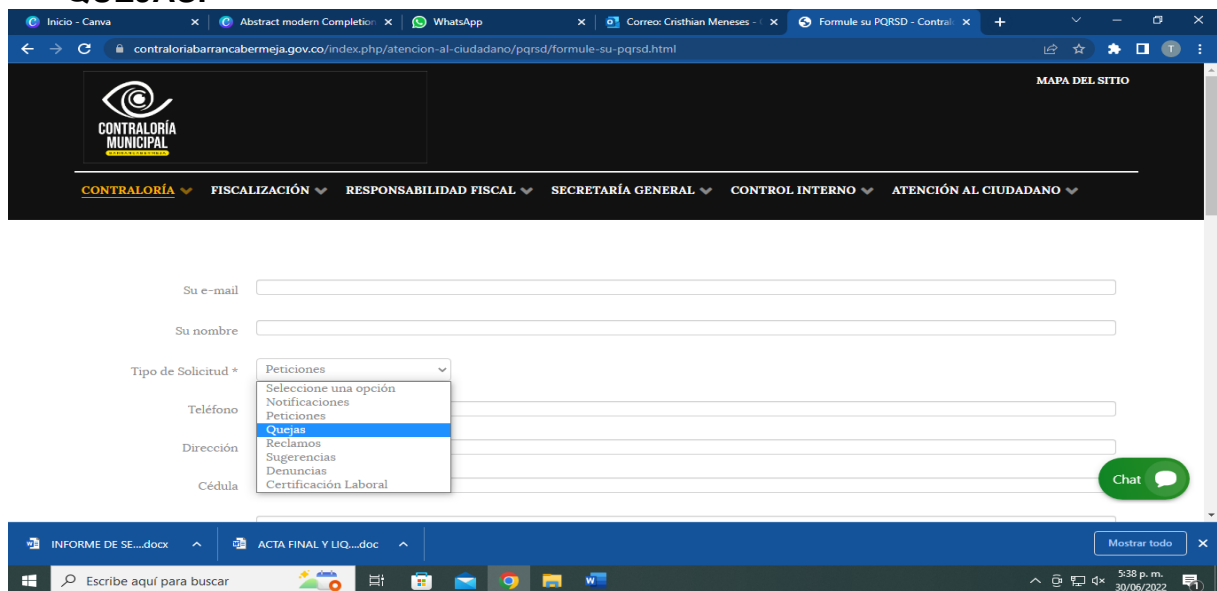
Teléfono

Dirección

Cédula

Chat 

• **QUEJAS:**



Su e-mail

Su nombre


Tipo de Solicitud *

- Seleccione una opción
- Notificaciones
- Peticiones
- Quejas**
- Reclamos
- Sugerencias
- Denuncias
- Certificación Laboral

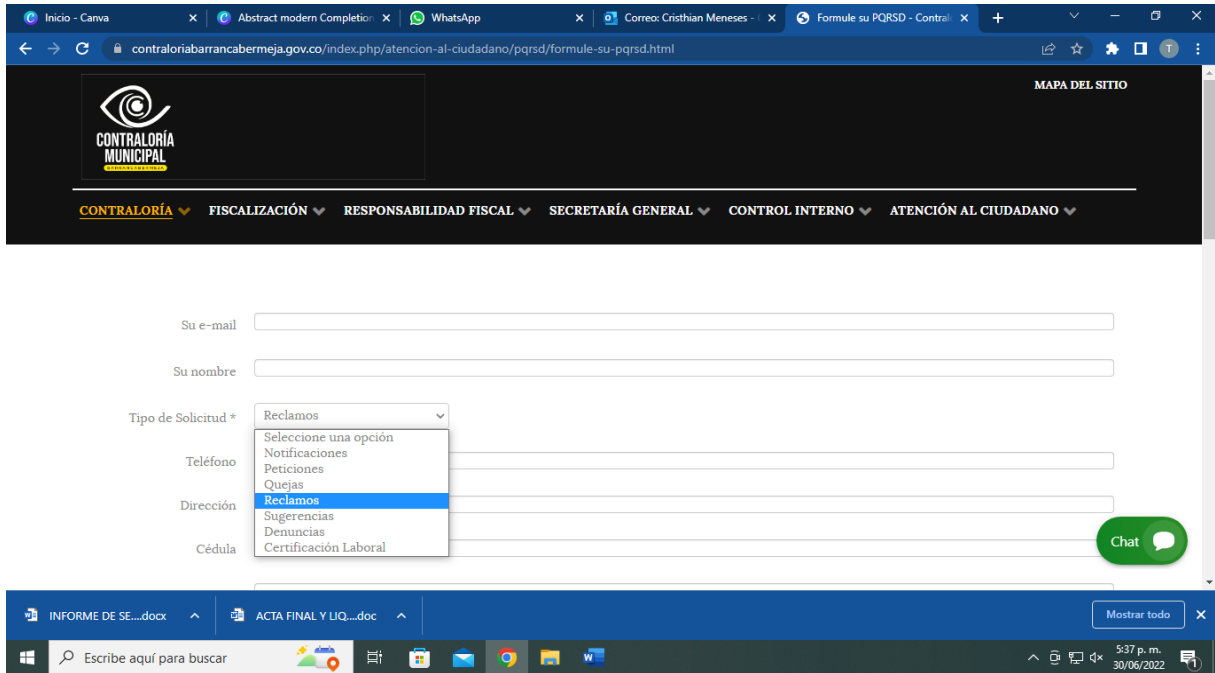
Teléfono

Dirección

Cédula

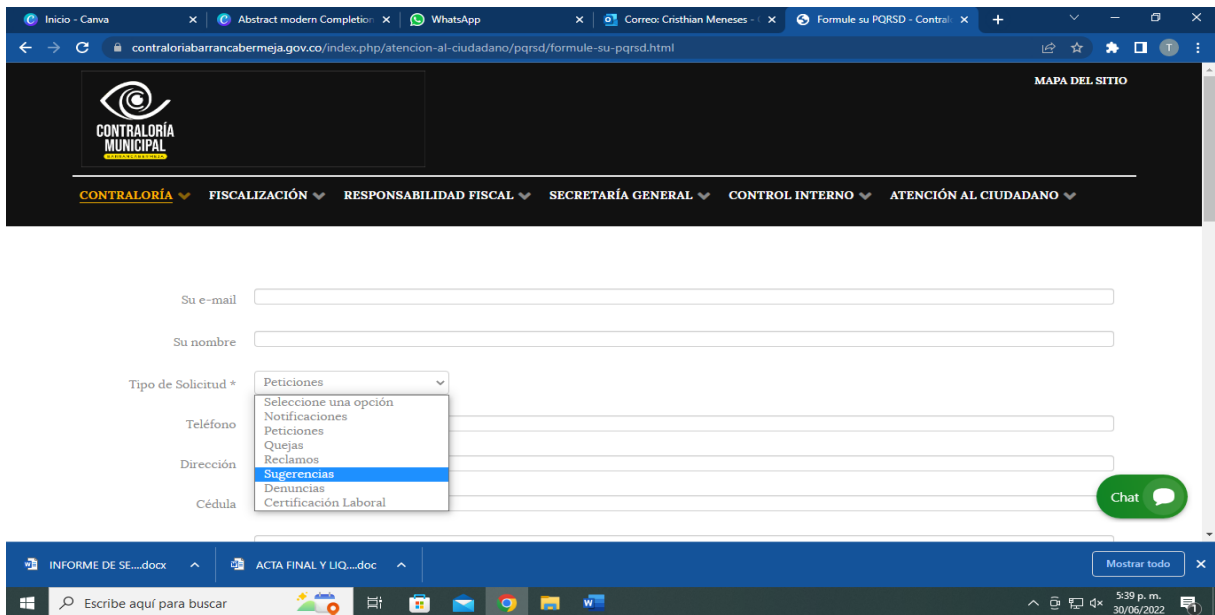
Chat 

• **RECLAMOS:**



The screenshot shows a web browser window with the URL contraloriabarrancabermeja.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrsd/formule-su-pqrsd.html. The page features the Contraloría Municipal logo and a navigation menu with options like 'CONTRALORÍA', 'FISCALIZACIÓN', 'RESPONSABILIDAD FISCAL', 'SECRETARÍA GENERAL', 'CONTROL INTERNO', and 'ATENCIÓN AL CIUDADANO'. The main form includes fields for 'Su e-mail', 'Su nombre', 'Teléfono', 'Dirección', and 'Cédula'. A dropdown menu for 'Tipo de Solicitud *' is open, showing options: 'Reclamos', 'Seleccione una opción', 'Notificaciones', 'Peticiónes', 'Quejas', 'Reclamos' (highlighted), 'Sugerencias', 'Denuncias', and 'Certificación Laboral'. A green 'Chat' button is visible in the bottom right corner.

• **SUGERENCIAS (Buzón de Sugerencias):**



This screenshot is identical to the one above, showing the same website form. However, in the 'Tipo de Solicitud *' dropdown menu, the option 'Sugerencias' is now highlighted, indicating the user has selected this option.

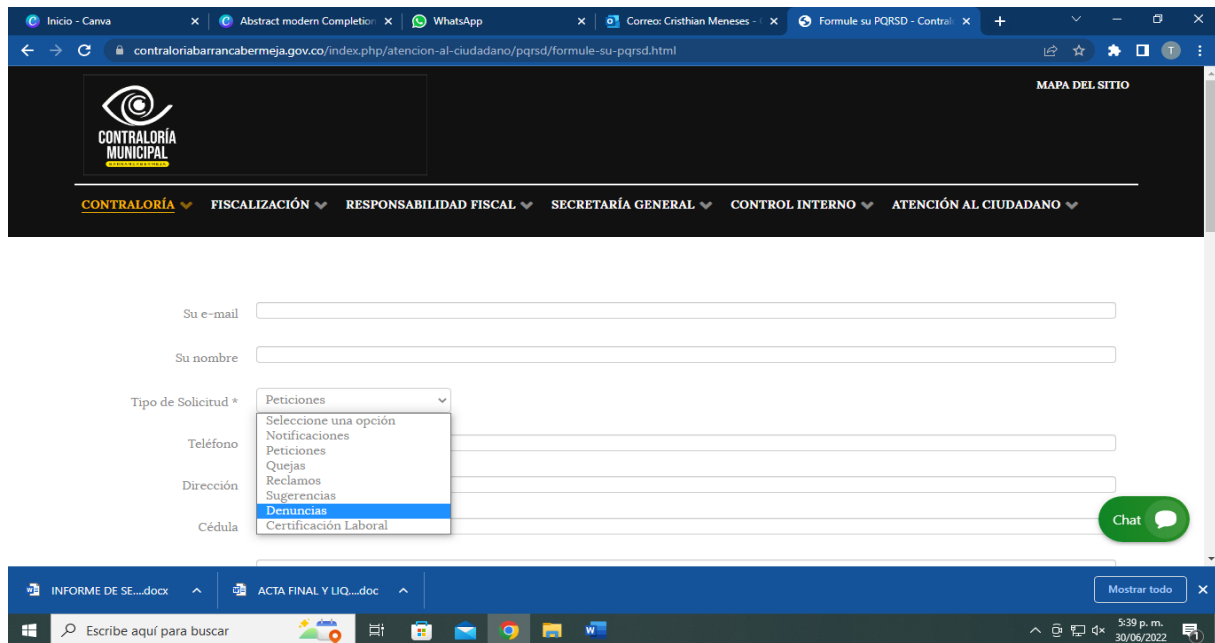
Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6025001–6020859 Fax 6022175

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

• **DENUNCIAS:**



The screenshot shows a web browser window with the URL contraloriabarrancabermeja.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrsd/formule-su-pqrsd.html. The page features a navigation menu with options like 'CONTRALORÍA', 'FISCALIZACIÓN', 'RESPONSABILIDAD FISCAL', 'SECRETARÍA GENERAL', 'CONTROL INTERNO', and 'ATENCIÓN AL CIUDADANO'. Below the menu is a form with the following fields: 'Su e-mail', 'Su nombre', 'Tipo de Solicitud *' (with a dropdown menu showing 'Denuncias' selected), 'Teléfono', 'Dirección', and 'Cédula'. A 'Chat' button is visible on the right side of the form.

De igual manera se reciben Denuncias interpuestas por los ciudadanos, mediante medio físico, las cuales se radican en la Secretaría Ejecutiva y esta las traslada a la Secretaría General, quien se encarga de asignarlas a cada dependencia, siendo este el medio de interposición de PQRSD más utilizado.

2. La ciudadanía en general también puede enviar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Al correo electrónico info@contraloriabarrancabermeja.gov.co, las cuales se atienden de conformidad con los señalado en los párrafos anteriores.

 CONTRALORÍA MUNICIPAL <small>BARRANCABERMEJA</small>	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	INFORME	PÁGINA 7 de 12	
<small>NTC ISO 9001:2015</small>			

2. SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN

2.1 MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN:

Durante el periodo de este informe todos los requerimientos desde el 01 de enero de 2022, hasta el 30 de junio de 2022 fueron recibidos por la ventanilla única de la entidad y a través de los canales electrónicos dispuestos (página web y correo electrónico), a partir del 24 de Marzo de 2020, en virtud de la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional, únicamente se recibe la correspondencia a través de los canales electrónicos dispuestos (página web y correo electrónico).

Se recibieron del 1 de enero al 30 de junio de 2022, 52 Peticiones, 13 Denuncias, 0 Quejas, 0 Reclamos, 0 Sugerencias.

Por ventanilla se recibieron 21 Peticiones, 2 Denuncias, 0 Quejas, 0 Reclamos, 0 sugerencias.

Por correo electrónico se recibieron 29 Peticiones, 11 Denuncias, 0 Quejas, 0 Reclamos, 0 sugerencias.

Por Pagina Web se recibieron 2 Peticiones, 0 Denuncias, 0 Quejas, 0 Reclamos, 0 sugerencias.

Las respuestas de las PQRSD se realizan a través del canal electrónico que llegaron (correo electrónico y pagina web).

2.2 DERECHOS DE PETICIONES INSTAURADOS

Durante el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2022 se recibieron 52 derechos de petición de los cuales 2 se dirigieron a la Dirección Técnica de Fiscalización, 1 a la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, 49 a la Secretaría General y 0 a despacho.

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6025001–6020859 Fax 6022175

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

2.3 OBSERVACIONES

A 30 de junio de 2022 se encuentra pendientes de responder las siguientes peticiones:

Número de identificación del Requerimiento	Fecha de recibido en la Entidad	Medio de Llegada	Tipo de Requerimiento	Asunto (breve descripción)	Entidad afectada cuestionada o requerida	Fecha Límite establecida para dar respuesta de Fondo.
76	2022-01-28	Correo Electrónico	Denuncia	presuntas irregularidades presentadas en la ejecución del contrato 3741-21	Jhon Jairo Peña Vargas	2022-08-28
125	2022-02-10	Correo Electrónico	Denuncia	presuntas irregularidades presentadas en la ejecución de convenios del adulto mayor	Leonardo González Campero	2022-08-10
344	2022-03-29	Correo Electrónico	Denuncia	Presuntas irregularidades presentadas en nombramiento de pensiones sin el cumplimiento de requisitos.	Rene de Jesús Rodríguez Gutierrez	2022-09-28
1244	2022-06-23	Ventanilla	Solicitud de Información	Solicitud información Auditoria Inderba Vigencia 2022	Rodrigo Escobar	11-07-2022
1258	2022-06-28	Ventanilla	Denuncia	Presuntas irregularidades en proceso de transacción 2241 de 2016.	Rogelio Escarpetta	21-07-2022
1259	2022-06-28	Ventanilla	Solicitud de Información	Copia actos administrativos en relación a la denuncia 2264 de septiembre de 2018	Rogelio Escarpetta	13-07-2022
1260	2022-06-28	Ventanilla	Solicitud de Información	solicitud de documentos funcionarios encargados de tramitar procesos de	Rogelio Escarpetta	13-07-2022

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6025001–6020859 Fax 6022175

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

				responsabilidad fiscal		
1261	2022-06-28	Ventanilla	Solicitud de Información	Copia actos administrativos en relación al convenio 330 de 2016	Rogelio Escarpetta	13-07-2022

3. SEGUIMIENTO A DENUNCIAS

El número de denuncias recibidas con corte a 30 de junio de 2022 fue de 13 de las cuales 3 se responsabilizó la Dirección Técnica de Fiscalización, a Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y 10 a la Secretaría General del ente de control.

OBSERVACIONES

De las denuncias presentadas en este periodo se encuentran pendientes de responder de fondo a 30 de junio de 2022 las siguientes:

Número de identificación del Requerimiento	Fecha de recibido en la Entidad	Medio de Llegada	Tipo de Requerimiento	Asunto (breve descripción)	Entidad afectada cuestionada o requerida	Fecha Límite establecida para dar respuesta de fondo
76	2022-01-28	Correo Electrónico	Denuncia	Presuntas irregularidades presentadas en la ejecución del contrato 3741-21	Contraloría Municipal de Barrancabermeja	2022-08-28
125	2022-02-10	Correo Electrónico	Denuncia	presuntas irregularidades presentadas en la ejecución de convenios del adulto mayor	Contraloría Municipal de Barrancabermeja	2022-08-10
344	2022-03-29	Correo Electrónico	Denuncia	Presuntas irregularidades presentadas en nombramiento de pensiones sin el cumplimiento de requisitos	Contraloría Municipal de Barrancabermeja	2022-09-28

Si bien aún se encuentran dentro del término para dar respuesta, se considera

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6025001–6020859 Fax 6022175

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

importante generar esta alerta para que se revise el trámite dado a estas denuncias.

En el informe de PQRSD anterior, a 31 de diciembre de 2021 se plasmó que las siguientes denuncias quedaban pendientes por responder:

En efecto se revisaron los expedientes de las mismas y en el debido termino se le dio respuesta de fondo a las denuncias pendientes.

Número de identificación del Requerimiento	Fecha de recibido en la Entidad	Medio de Llegada	Tipo de Requerimiento	Asunto (breve descripción)	Entidad afectada cuestionada o requerida	Fecha Límite establecida para dar respuesta de fondo	Fecha real de respuesta de fondo
1111	2021-11-09	página web	denuncia	presuntas irregularidades presentadas en el parque pueblo nuevo	Contraloría Municipal de Barrancabermeja	09-05-2022	05-05-2022
1187	2021-11-29	página web	denuncia	irregularidades en la publicación de informe de auditoria	Contraloría Municipal de Barrancabermeja	29-05-2022	26-05-2022
1249	2021-12-20	Página Web	Denuncia	presuntas irregularidades presentadas en el pago de honorarios de sesion de concejal	Contraloría Municipal de Barrancabermeja	20-06-2022	26-05-2022

QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:

En el transcurso del término de este informe, no se presentaron de este tipo de solicitudes.

 CONTRALORÍA MUNICIPAL <small>BARRANCABERMEJA</small>	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	INFORME	PÁGINA 11 de 12	
<small>NTC ISO 9001:2015</small>			

CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta las circunstancias de la pandemia, Los canales más utilizados por los usuarios del ente de control para la presentación de Derechos de Petición fueron los electrónicos a través de Correo electrónico y Pagina web.
- Para el transcurso de los meses del presente informe, se han instaurado 52 peticiones y 1 denuncias.
- La dependencia con mayor contestación de Derechos de Petición para el periodo del presente informe fue la Secretaría General.
- La Dependencia con mayor contestación de Denuncias para el periodo del presente informe fue Dirección Técnica de Fiscalización.
- De las denuncias presentadas, a 30 de junio de 2022 se encuentra tres (3) pendientes de respuesta de fondo y están dentro de los términos.
- De las peticiones presentadas a 30 de junio de 2022 se encuentra ocho (8) pendientes de respuesta de fondo y está dentro de los términos.
- Se evidencia resolución y manual de PQRSD que regula atención asolicitudes y peticiones ciudadanas.
- Se evidencia designación de roles y equipo para la debida atención a las PQRSD.
- Se identifica una AZ de Peticiones de forma que separa cada petición con la respectiva identificación a través que da un mayor control, organización y seguimiento de las peticiones.
- Se evidencia formato 100-21-803 para el respectivo seguimiento, registro y trazabilidad de las PQRSD, del cual se extrajo la información para la elaboración de este informe, habiéndose verificado la información con los expedientes en físico de forma virtual.

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6025001–6020859 Fax 6022175

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

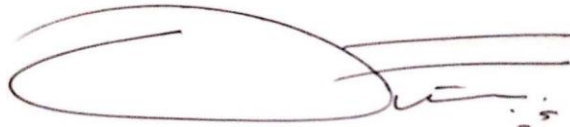
Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

 CONTRALORÍA MUNICIPAL <small>BARRANCABERMEJA</small>	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	INFORME	PÁGINA 12 de 12	
<small>NTC ISO 9001:2015</small>			

RECOMENDACIONES

- Hacer seguimiento a las denuncias y peticiones pendientes de respuesta de fondo del presente periodo.
- Se sugiere una vez entregada la respuesta por parte del funcionario designado; esta se envíe al peticionario en el menor tiempo posible.
- Se sugiere adjuntar en el expediente escaneado y físico de cada PQRSD, copia electrónica de las repuestas a través del canal que se envió (correo electrónico y Pagina web).

Cordialmente,



VICTOR HUGO FLOREZ SALAZAR
 Profesional Universitario Responsable de
 Control Interno y Coordinador de Calidad