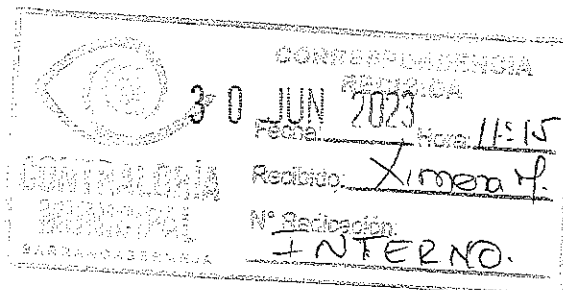


Barrancabermeja, 30 de junio de 2023



Doctora
DANNY MARCELA GOMEZ PUERTA
 Contralora Municipal
 Barrancabermeja

Asunto: Remisión del segundo Informe de seguimiento de PQRSD vigencia 2023, con corte a 30 de junio de 2023

Me permito remitir adjunto, para su conocimiento y fines pertinentes el segundo Informe de seguimiento de PQRSD vigencia 2023, del periodo enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023, 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 2023

Copia: María del Pilar Suarez Rodriguez
 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 Y JUNIO

VIGENCIA 2023

PRESENTADO A:

DANNY MARCELA GOMEZ PUERTA

CONTRALORA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



JUNIO 2023

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6007100

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co Página

Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

 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 2023 al 30 de junio de 2023, 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 ala 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 funcionariosde 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: 6007100

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

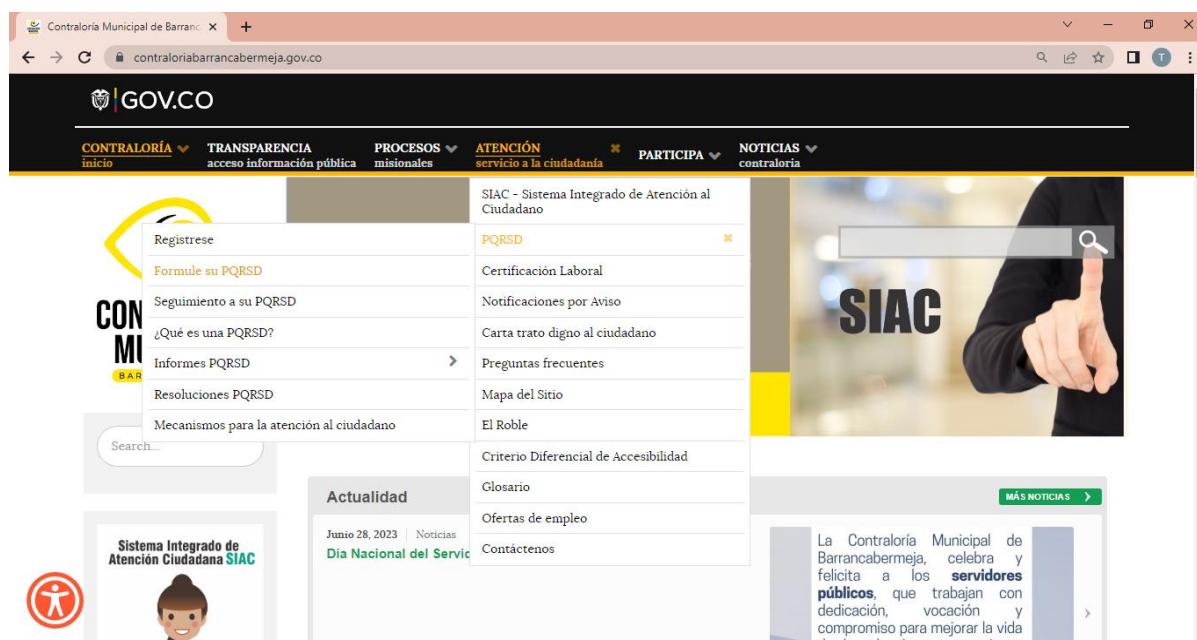
Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

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 servicio a la Ciudadano.
- PQRSD.
- Formule su PQRSD.



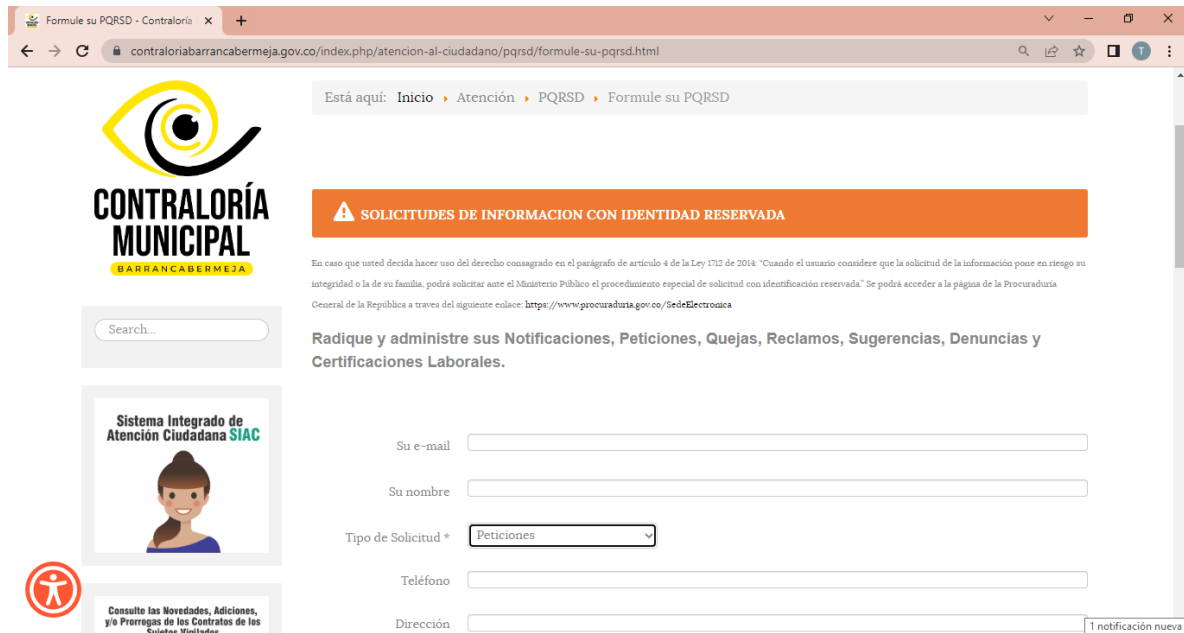
Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

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

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

• **PETICIONES:**



Está aquí: Inicio > Atención > PQRSD > Formule su PQRSD

SOLICITUDES DE INFORMACION CON IDENTIDAD RESERVADA

En caso que usted decida hacer uso del derecho consagrado en el párrafo de artículo 4 de la Ley 1712 de 2014: "Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada." Se podrá acceder a la página de la Procuraduría General de la República a través del siguiente enlace: <https://www.procuraduria.gov.co/SedeElectronica>

Radique y administre sus Notificaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Certificaciones Laborales.

Su e-mail

Su nombre

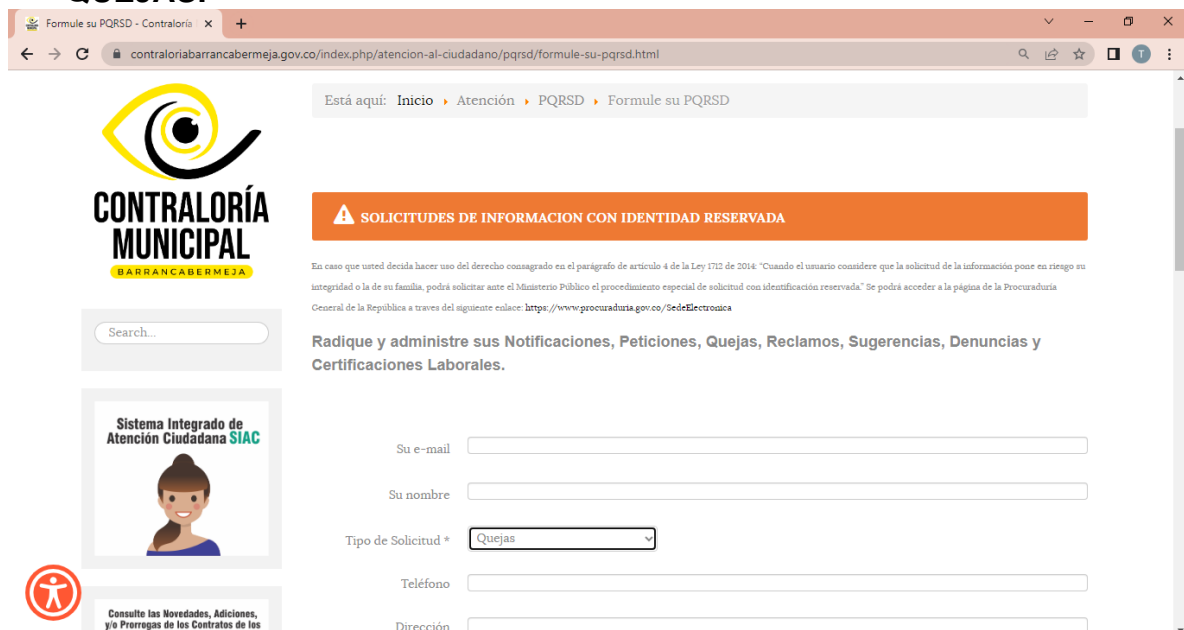
Tipo de Solicitud *

Teléfono

Dirección

1 notificación nueva

• **QUEJAS:**



Está aquí: Inicio > Atención > PQRSD > Formule su PQRSD

SOLICITUDES DE INFORMACION CON IDENTIDAD RESERVADA

En caso que usted decida hacer uso del derecho consagrado en el párrafo de artículo 4 de la Ley 1712 de 2014: "Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada." Se podrá acceder a la página de la Procuraduría General de la República a través del siguiente enlace: <https://www.procuraduria.gov.co/SedeElectronica>

Radique y administre sus Notificaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Certificaciones Laborales.

Su e-mail

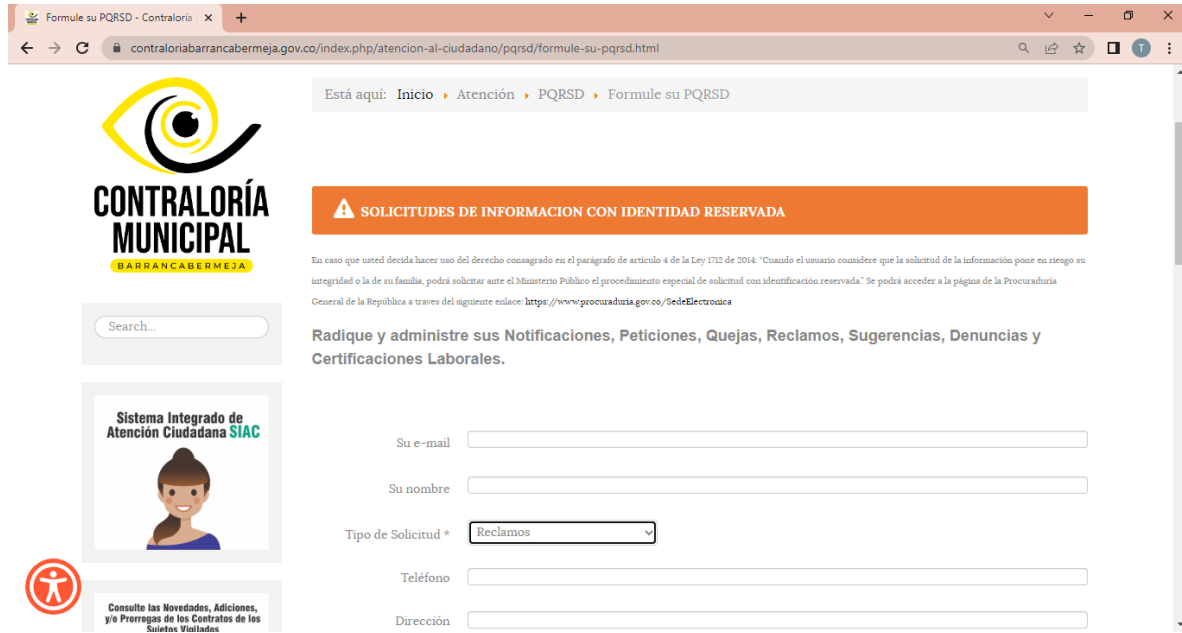
Su nombre

Tipo de Solicitud *

Teléfono

Dirección

• **RECLAMOS:**



Está aquí: Inicio > Atención > PQRS > Formule su PQRS

SOLICITUDES DE INFORMACION CON IDENTIDAD RESERVADA

En caso que usted decida hacer uso del derecho consagrado en el parágrafo de artículo 4 de la Ley 1712 de 2014: "Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada." Se podrá acceder a la página de la Procuraduría General de la República a través del siguiente enlace: <https://www.procuraduria.gov.co/SedeElectronica>

Radique y administre sus Notificaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Certificaciones Laborales.

Su e-mail

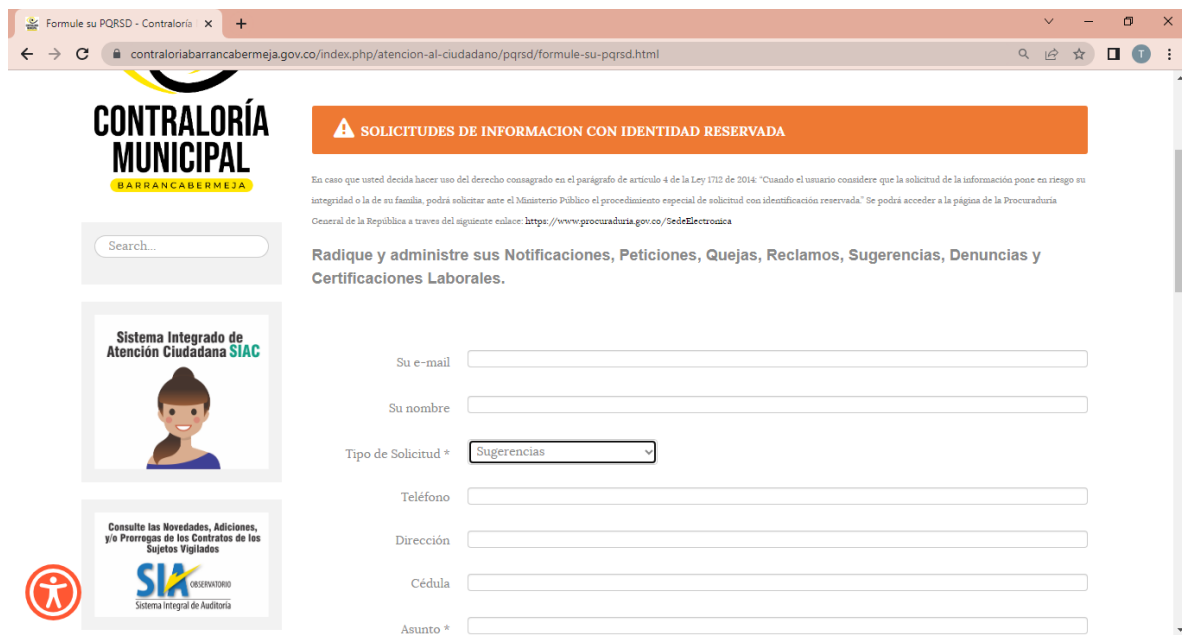
Su nombre

Tipo de Solicitud *

Teléfono

Dirección

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



Está aquí: Inicio > Atención > PQRS > Formule su PQRS

SOLICITUDES DE INFORMACION CON IDENTIDAD RESERVADA

En caso que usted decida hacer uso del derecho consagrado en el parágrafo de artículo 4 de la Ley 1712 de 2014: "Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada." Se podrá acceder a la página de la Procuraduría General de la República a través del siguiente enlace: <https://www.procuraduria.gov.co/SedeElectronica>

Radique y administre sus Notificaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Certificaciones Laborales.

Su e-mail

Su nombre

Tipo de Solicitud *

Teléfono

Dirección

Cédula

Asunto *

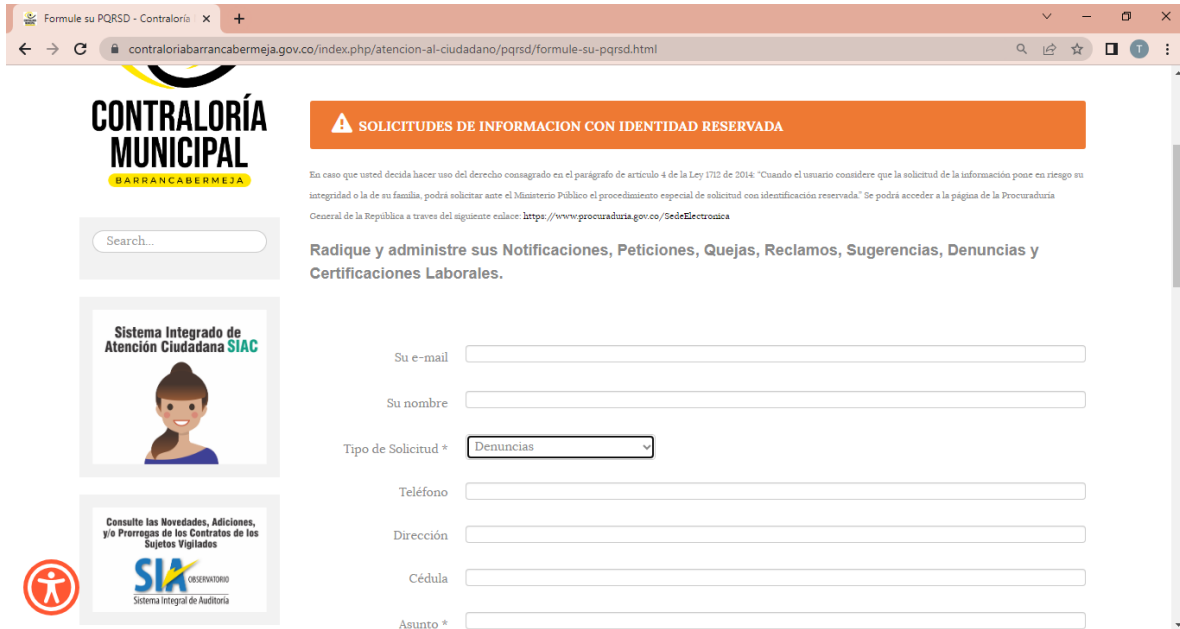
Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

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 the Contraloría Municipal logo and a search bar. A prominent orange banner reads "SOLICITUDES DE INFORMACION CON IDENTIDAD RESERVADA". Below this, there is a section for filing a complaint with the following fields:

- Su e-mail:
- Su nombre:
- Tipo de Solicitud *:
- Teléfono:
- Dirección:
- Cédula:
- Asunto *:

De igual manera, se reciben Denuncias interpuestas por los ciudadanos, mediante medio físico, las cuales, se radican en la Secretaría Ejecutiva y después son trasladadas a la Secretaría General, quien se encarga de asignarlas a la dependencia competente para resolverlas.

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	
NTC ISO 9001:2015			

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 2023, hasta el 31 de junio de 2023 fueron recibidos por la ventanilla única de la entidad y a través de los canales electrónicos dispuestos (página web y correo electrónico).

Se recibieron del 1 de enero al 30 de junio de 2023, 61 Peticiones, 13 Denuncias, 0 Quejas, 0 Reclamos, 0 sugerencias.

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

Por correo electrónico se recibieron 54 Peticiones, 10 Denuncias, 0 Quejas, 0 Reclamos, 0 sugerencias.

Por Pagina Web se recibieron 1 Peticiones, 0 Denuncias, 0 Quejas, 0 Reclamos, 0 sugerencias.

Por correo físico se recibieron 4 Peticiones, 1 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 2023 se recibieron 61 derechos de petición de los cuales 1 se dirigieron a la Dirección Técnica de Fiscalización, 3 a la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, 57 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 2023 se encuentran 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
1007	2023-06-08	Correo Físico	Petición de interés particular	Convenio STB, nos envían copia del oficio allegado a tránsito	Inspección de Tránsito de Barrancabermeja	2023-07-04
1012	2023-06-09	Correo Electrónico	Solicitud de información	Solicitud de información OFP- OT 599	Contraloría Municipal de Barrancabermeja, Defensoría Distrital de Barrancabermeja, Defensoría del Pueblo Regional Magdalena Medio, Fiscalía General de la Nación.	2023-07-05
1059	2023-06-22	Correo Electronico	Peticion en Interes Particular	Presunta celebración indebida dentro del Convenio de Asociación 3444-2019 entre el Municipio de Barrancabermeja y FUNFIDEC	Contraloría General de Santander	2023-07-11

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6007100

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

1060	2023-06-22	Correo Electronico	Solicitud de Informacion	Solicitud información sobre expediente que se encuentra en Tránsito Barrancabermeja	Blanca Raquel Benavides Benavides	2023-07-06
1066	2023-06-23	Correo Electronico	Solicitud de Informacion	Solicitud de información sobre informes de Auditoría anual del año 2008 al 2022 realizados a la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja	Carlos Alfonso Saucedo Serrano	2023-07-21
1067	2023-06-23	Correo Electronico	Peticion en Interes Particular	Trasladan competencia radicado No. 2023-273793-80684-NC	Contraloría General de la República	2023-07-24
1079	2023-06-28	Correo Electronico	Peticion en Interes Particular	Obras inconclusas en el Departamento de Santander que por competencia corresponden a la municipal	Contraloría General de Santander	2023-07-07

3. SEGUIMIENTO A DENUNCIAS

El número de denuncias recibidas con corte a 30 de junio de 2023 fue de 13 de las cuales 6 se responsabilizó la Dirección Técnica de Fiscalización, 0 a Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y jurisdicción coactiva y 7 a la Secretaría General del ente de control.

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

OBSERVACIONES

De las denuncias presentadas en este periodo se encuentran pendientes de responder de fondo a 30 de junio de 2023 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
2023-06-26	Ventanilla	Denuncia	Peticionario manifiesta una serie de irregularidades cometidas hacia él y otras personas con ocasión del cumplimiento del objeto contractual, relacionado con deficiencias en lo exigido por parte del contratista (CREE)	Carlos Arturo Marulanda	Secretaría de Salud Distrital	2023-07-11

Si bien aún se encuentran dentro del término para dar respuesta, se considera 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 2022 se plasmó que las siguientes denuncias quedaban pendientes por responder:

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
2160	26-12-2022	Correo Electrónico	Denuncia	Presuntas irregularidades presentadas en la concesión de iluminación del	Contraloría Municipal	25-06-2023	13-06-2023

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6007100

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

				municipio de Barrancabermeja			
--	--	--	--	------------------------------	--	--	--

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

QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:

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

CONCLUSIONES

- Para el transcurso de los meses del presente informe, se han instaurado 61 peticiones y 13 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 2023 se encuentra una (1) pendientes de respuesta de fondo y están dentro de los términos.
- Peticiones a 30 junio de 2023, se encuentran 7 pendientes de respuesta y están 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

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

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

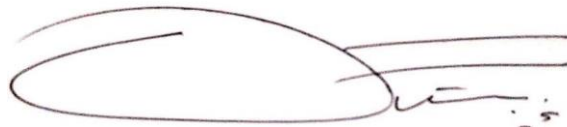
PQRSD.

- 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.

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.

Cordialmente,



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

Proyecto: Johanna Vanessa Vélez Duarte