

 CONTRALORÍA MUNICIPAL <small>BARRANCABERMEJA</small> NTC ISO 9001:2015	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 icontec ISO 9001 SC 4100-1
	INFORME	PÁGINA 1 de 13	

**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:

JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE

VIGENCIA 2023

PRESENTADO A:

DANNY MARCELA GOMEZ PUERTA

CONTRALORA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA



DICIEMBRE 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 BARRANCABERMEJA	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 icontec ISO 9001 SC 4100-1
	INFORME	PÁGINA 2 de 13	
NTC ISO 9001:2015			

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 18 de diciembre 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

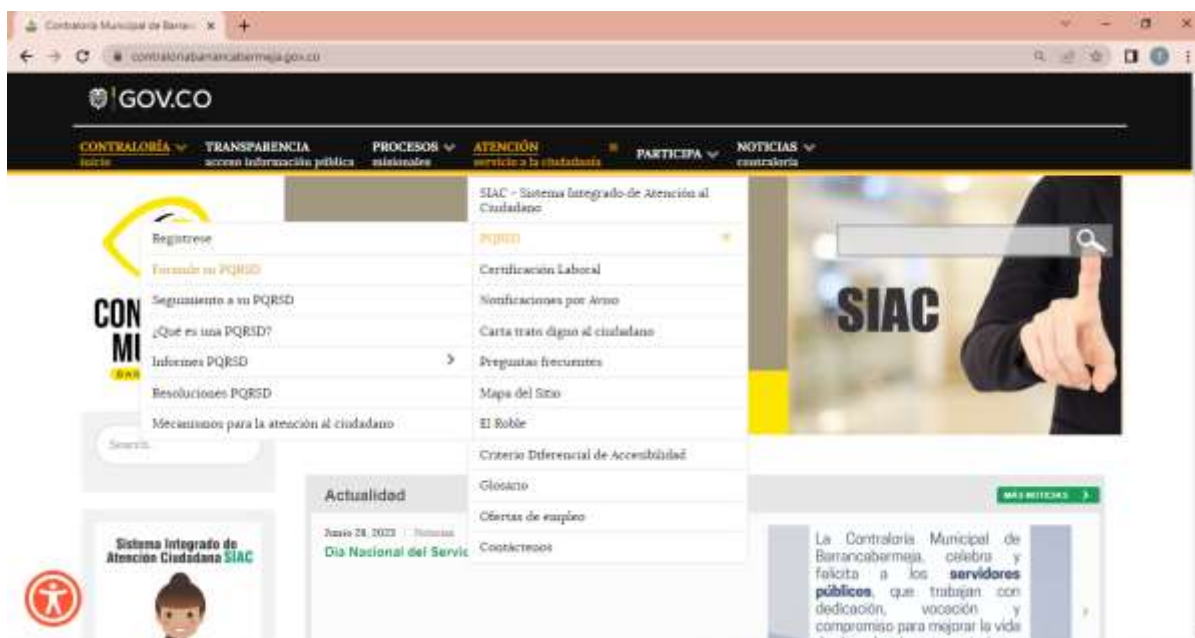
Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

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.



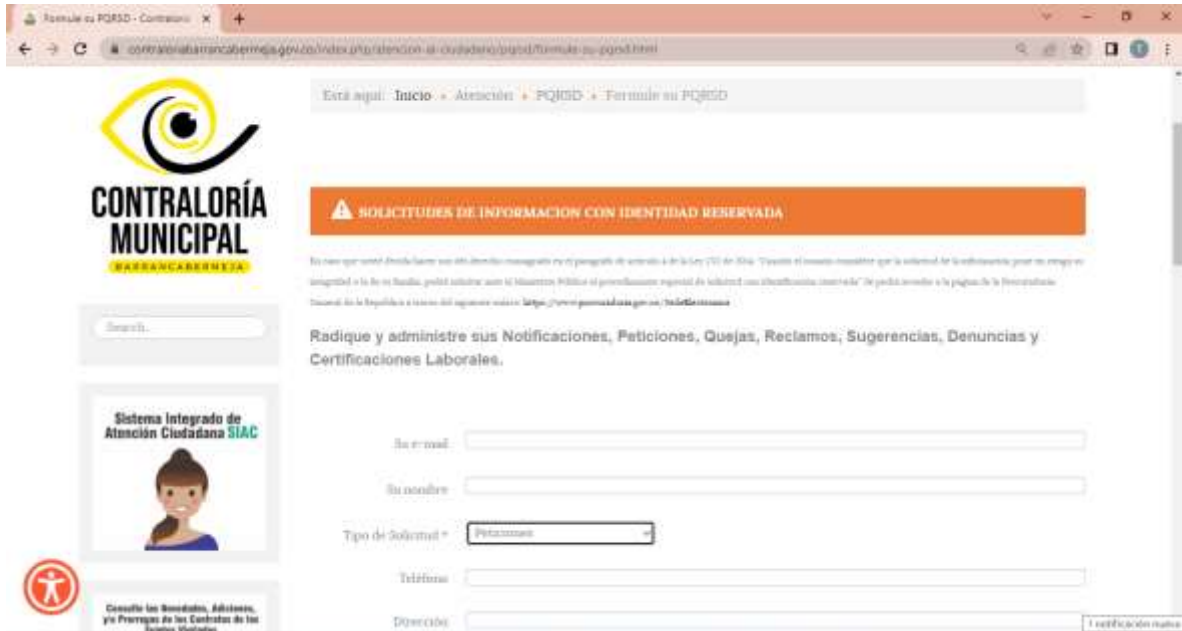
Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6007100

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

- PETICIONES:**



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

SOLICITUDES DE INFORMACION CON IDENTIDAD RESERVADA

En caso que usted desee hacer una solicitud manuscrita por el parágrafo de artículo 4 de la Ley 1712 de 2014 "Dentro el mismo momento que la solicitud de la información para su entrega en integridad a la ley es posible solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada" de podrá acceder a la página de la Procuraduría General de la República a través del siguiente enlace: <http://www.procuraduria.gov.co/identificacion>

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

Su e-mail:

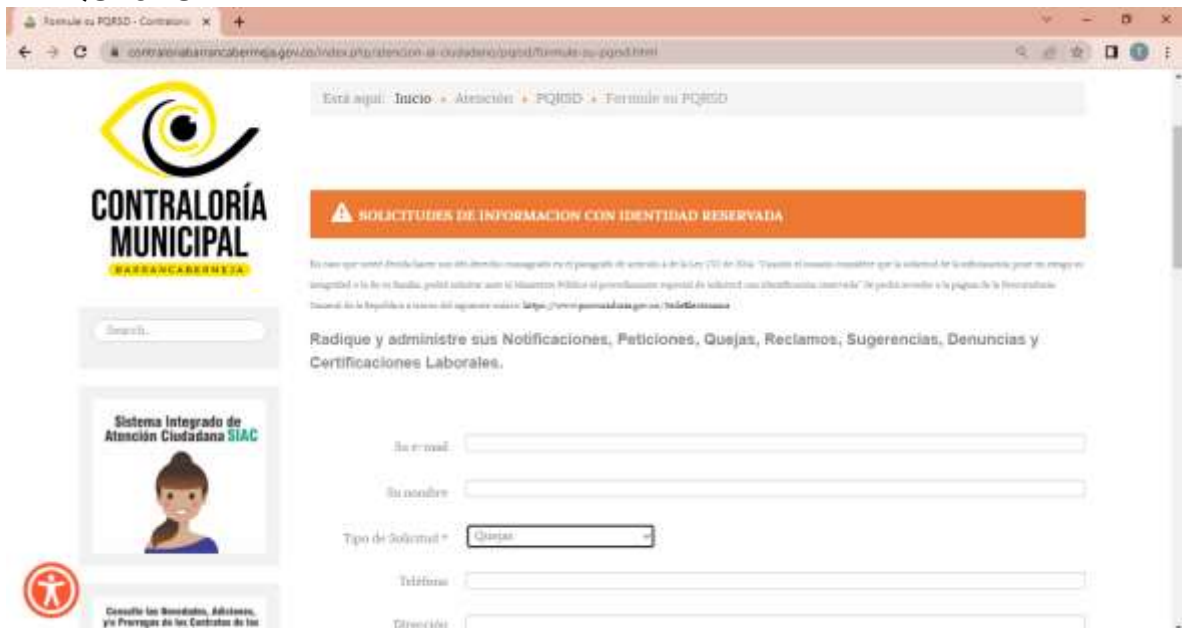
Su nombre:

Tipo de Solicitud *

Teléfono:

Dirección:

- QUEJAS:**



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

SOLICITUDES DE INFORMACION CON IDENTIDAD RESERVADA

En caso que usted desee hacer una solicitud manuscrita por el parágrafo de artículo 4 de la Ley 1712 de 2014 "Dentro el mismo momento que la solicitud de la información para su entrega en integridad a la ley es posible solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada" de podrá acceder a la página de la Procuraduría General de la República a través del siguiente enlace: <http://www.procuraduria.gov.co/identificacion>

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

Su e-mail:

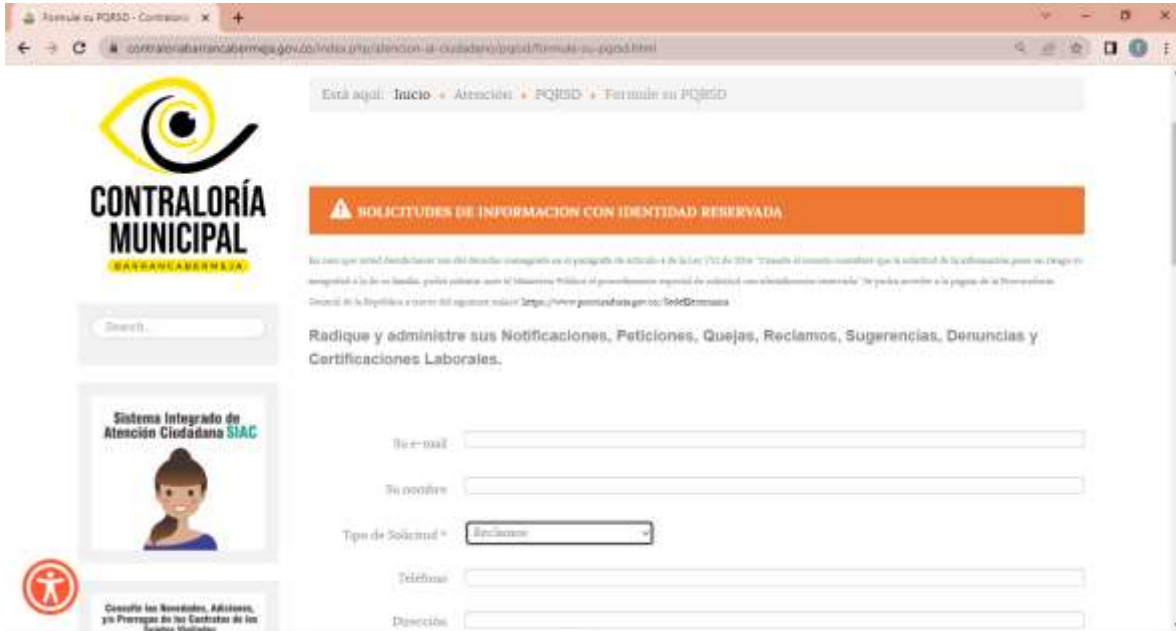
Su nombre:

Tipo de Solicitud *

Teléfono:

Dirección:

- **RECLAMOS:**



Esta aquí: Inicio • Atención • PQJRS • Formularios • PQJRS

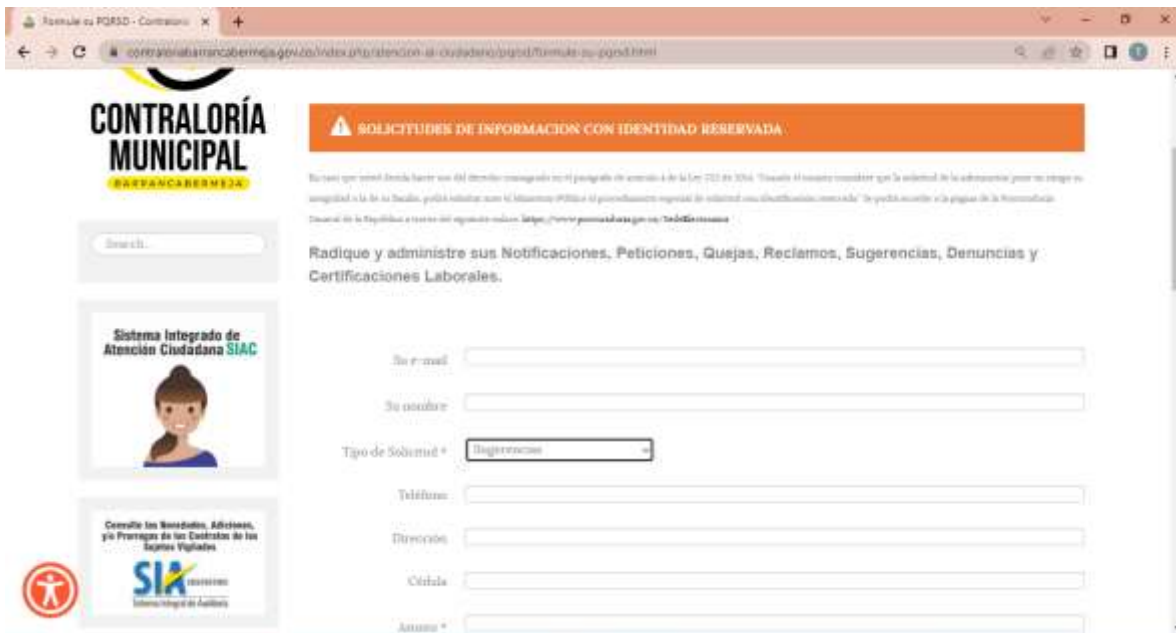
CONTRALORÍA MUNICIPAL
BARRANCABERMEJA

SOLICITUDES DE INFORMACION CON IDENTIDAD RESERVADA

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):**



Esta aquí: Inicio • Atención • PQJRS • Formularios • PQJRS

CONTRALORÍA MUNICIPAL
BARRANCABERMEJA

SOLICITUDES DE INFORMACION CON IDENTIDAD RESERVADA

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

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

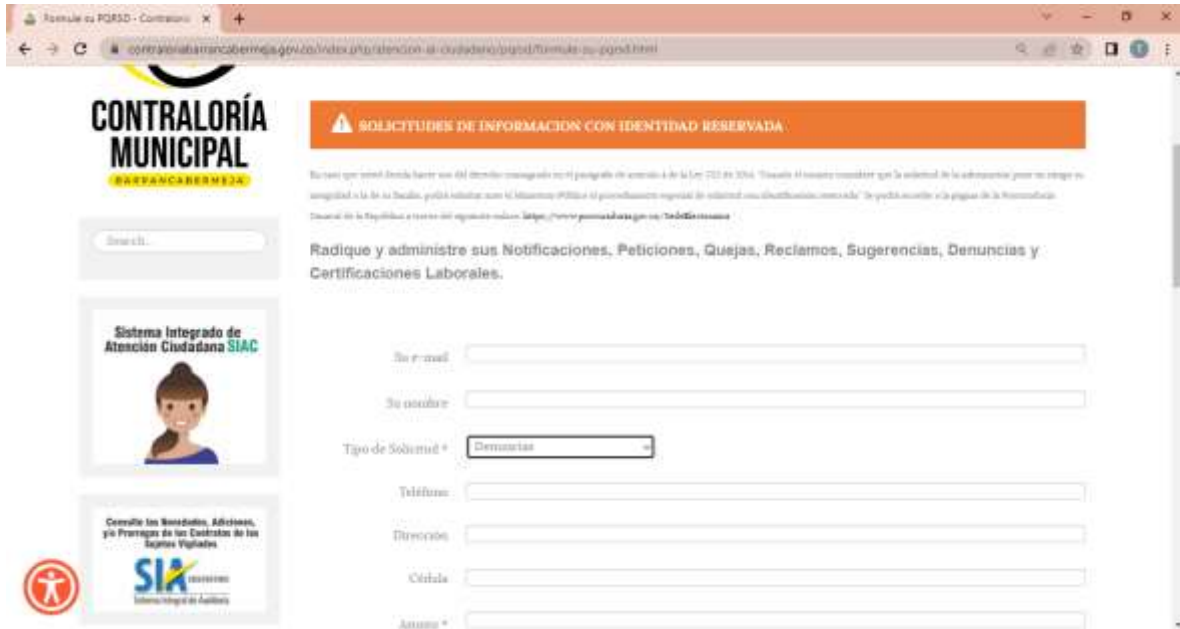
Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6007100

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/tramitacion-al-ciudadano/pagos/formularios-pagos.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 paragraph of text explaining the process and a link to the "Sistema Integrado de Atención Ciudadana SIAC". A main heading states: "Radique y administre sus Notificaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Certificaciones Laborales." The form includes input fields for "Su e-mail", "Su nombre", "Tipo de Solicitud" (with a dropdown menu set to "Denuncias"), "Teléfono", "Dirección", "Ciudad", and "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 13	
<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 2023, hasta el 18 de diciembre 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 18 de diciembre de 2023, 92 Peticiones, 23 Denuncias, 0 Quejas, 0 Reclamos, 0 sugerencias.

Por ventanilla se recibieron 16 Peticiones, 7 Denuncias, 0 Quejas, 0 Reclamos, 0 sugerencias.

Por correo electrónico se recibieron 68 Peticiones, 11 Denuncias, 0 Quejas, 0 Reclamos, 0 sugerencias.

Por Pagina Web se recibieron 4 Peticiones, 2 Denuncias, 0 Quejas, 0 Reclamos, 0 sugerencias.

Por correo físico se recibieron 4 Peticiones, 3 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 18 de diciembre de 2023 se recibieron 92 derechos de petición de los cuales 5 se dirigieron a la Dirección Técnica de Fiscalización, 5 a la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, 82 a la Secretaría General y a despacho 0.

2.3 OBSERVACIONES

A 18 de diciembre 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
1901	2023/12/12	Correo Electrónico	Solicitud de información	Solicitan información sobre la existencia de denuncias, quejas o investigaciones fiscales en las que estén involucradas 2 personas referidas	Contraloría Municipal de Barrancabermeja	2023/12/27

3. SEGUIMIENTO A DENUNCIAS

El número de denuncias recibidas con corte a 18 de diciembre de 2023 fue de 23 de las cuales 11 se responsabilizó la Dirección Técnica de Fiscalización, 0 a Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y jurisdicción coactiva y 12 a la Secretaría General del ente de control.

OBSERVACIONES

De las denuncias presentadas en este periodo se encuentran pendientes de responder de fondo a 18 de diciembre de 2023 las siguientes:

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6007100

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

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
1442	2023-09-21	Correo Físico	Denuncia	Solicitud de investigación fiscal y disciplinaria contra Esmeralda María Otero Álvarez	Empresa Social del Estado Barrancabermeja	2024-03-21
1476	2023-09-27	Correo Electronico	Denuncia	Traslado de la CGR en relación a denuncia anonima contra Aguas de Barrancabermeja	Aguas de Barrancabermeja	2024-03-27
29-11-23	2023-11-29	Ventanilla	Denuncia	Solicitan investigar al rector Elkin Marin sobre los contratos de 2023 y 2022 de todas las Sedes, incluyendo Colegio Principal San Rafael de Chucury, Galan, Opon, Colorada	Contraloría Municipal de Barrancabermeja	2024-05-29

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.

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6007100

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

En el informe de PQRSD anterior, a 18 de diciembre de 2023 se plasmó que las siguientes peticiones y 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
1007	2023-06-08	Correo Físico	Petición de interés particular	Convenio STB, nos envían copia del oficio allegado a transito NO ES UNA PQRSD	Inspección de Transito de Barrancabermeja	2023-07-04	2023-07-05
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	2023-06-14
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	2023-06-28

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	2023-06-28
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	2023-06-29
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	2023-06-29
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	2023-07-06
2023-06-26 1074	Ventanilla	Denuncia	Peticionario manifiesta una serie de irregularidades cometidas hacia él y otras personas con ocasión del cumplimiento del objeto contractual,	Carlos Arturo Marulanda	Secretaría de Salud Distrital	2023-07-11	2023-07-04

			relacionado con deficiencias en lo exigido por parte del contratista (CREE)				
--	--	--	---	--	--	--	--

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 92 peticiones y 23 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 18 de diciembre de 2023 se encuentra una (1) pendientes de respuesta de fondo y están dentro de los términos.
- Peticiones a 18 junio de 2023, se encuentran 3 pendientes de respuesta y están dentro de los términos.

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 13 de 13	
<small>NTC ISO 9001:2015</small>			

- 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.

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

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Calle 48 Nro 17-25. Tels: 6007100

Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co