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

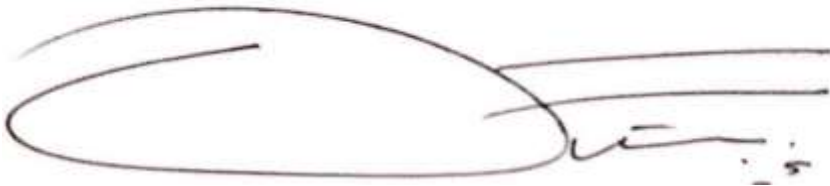
Barrancabermeja, 15 de agosto de 2024

Doctora  
**DANNY MARCELA GOMEZ PUERTA**  
Contralora Municipal  
Barrancabermeja

**Asunto:** Remisión del primer Informe de seguimiento de PQRSD vigencia 2024, con corte a 30 de junio de 2024

Me permito remitir adjunto, para su conocimiento y fines pertinentes el segundo Informe de seguimiento de PQRSD vigencia 2024, del periodo enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024, 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 2024

Copia: Carlos Arturo Vásquez Aldana  
Secretario General

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

**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 2024**

**PRESENTADO A:**

**DANNY MARCELA GOMEZ PUERTA**

**CONTRALORA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**

**JULIO/ 2024**

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

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones y roles de la Oficina de Control Interno, así como lo establecido en el Plan de Auditoría interna basada en riesgos, 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 2024 al 30 de junio de 2024, 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**

Avenida Circunvalar Calle 67 Estadio Daniel Villa Zapata Tribuna Nororiental Pisos 2 y 3

Email: [info@contraloriabarrancabermeja.gov.co](mailto:info@contraloriabarrancabermeja.gov.co)

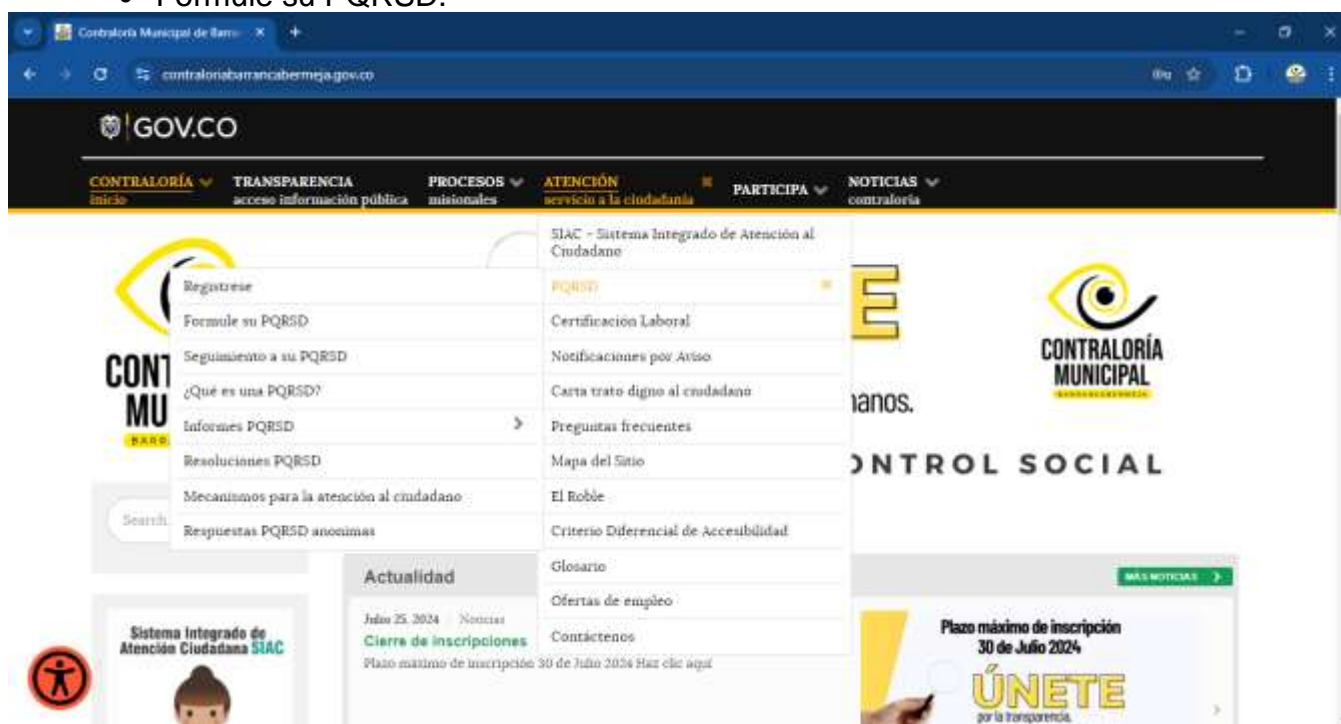
Página Web: [www.contraloriabarrancabermeja.gov.co](http://www.contraloriabarrancabermeja.gov.co)

## 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/](http://www.contraloriabarrancabermeja.gov.co/), cuenta con un link denominado “**Sistema Integrado de Atención Ciudadana**” -**SIAC**-, 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.



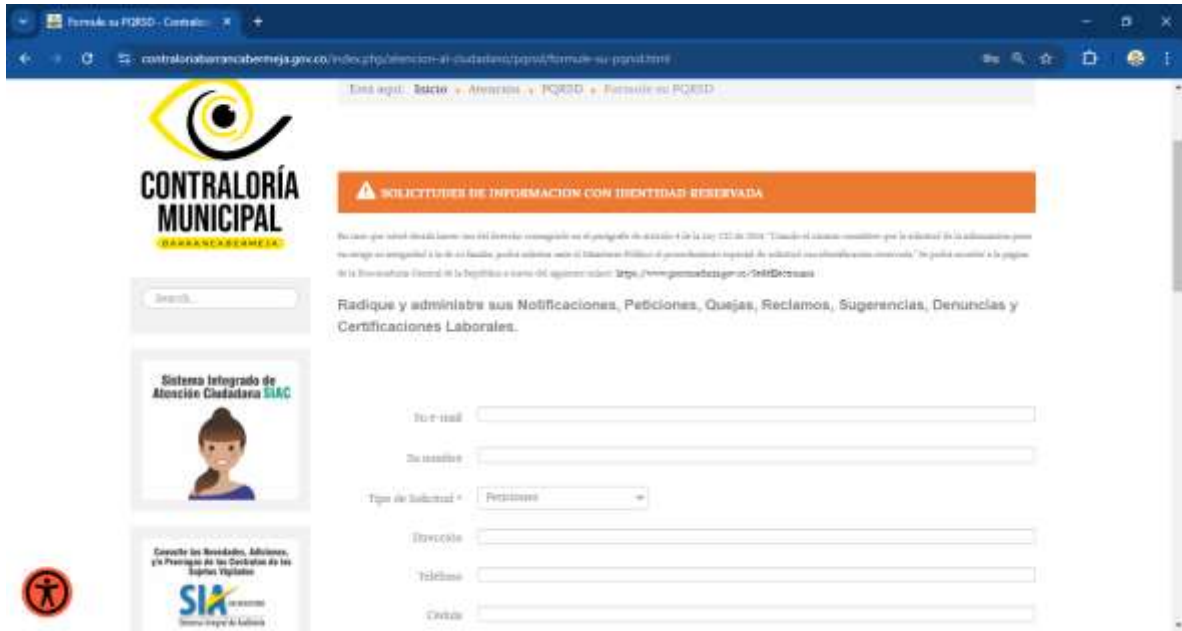
### Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Avenida Circunvarar Calle 67 Estadio Daniel Villa Zapata Tribuna Nororiental Pisos 2 y 3

Email: [info@contraloriabarrancabermeja.gov.co](mailto:info@contraloriabarrancabermeja.gov.co)

Página Web: [www.contraloriabarrancabermeja.gov.co](http://www.contraloriabarrancabermeja.gov.co)

- PETICIONES:**



Portal de la PQRSO - Contraloría

contraloriabarrancabermeja.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/ciudadano/pqrso/formulario-pqrso.html

Inicio | Atención | PQRSO | Formulario PQRSO

**CONTRALORÍA MUNICIPAL BARRANCABERMEJA**

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CON IDENTIDAD RESERVADA**

Declaro que solicito el acceso a los datos del Director contemplado en el parágrafo de artículo 4 de la Ley 1712 de 2014. Cuando el sistema considere que la solicitud de la información puede ser otorgada a la brevedad posible, podrá solicitar ante el Estudiante Público el consentimiento requerido de solicitud de información con identidad reservada. Se podrá acceder a la página de la Dirección General de la Seguridad y Salud del Agente Público: <https://www.gestorasid.gov.co/Seguridad>

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

Nombre:

Correo:

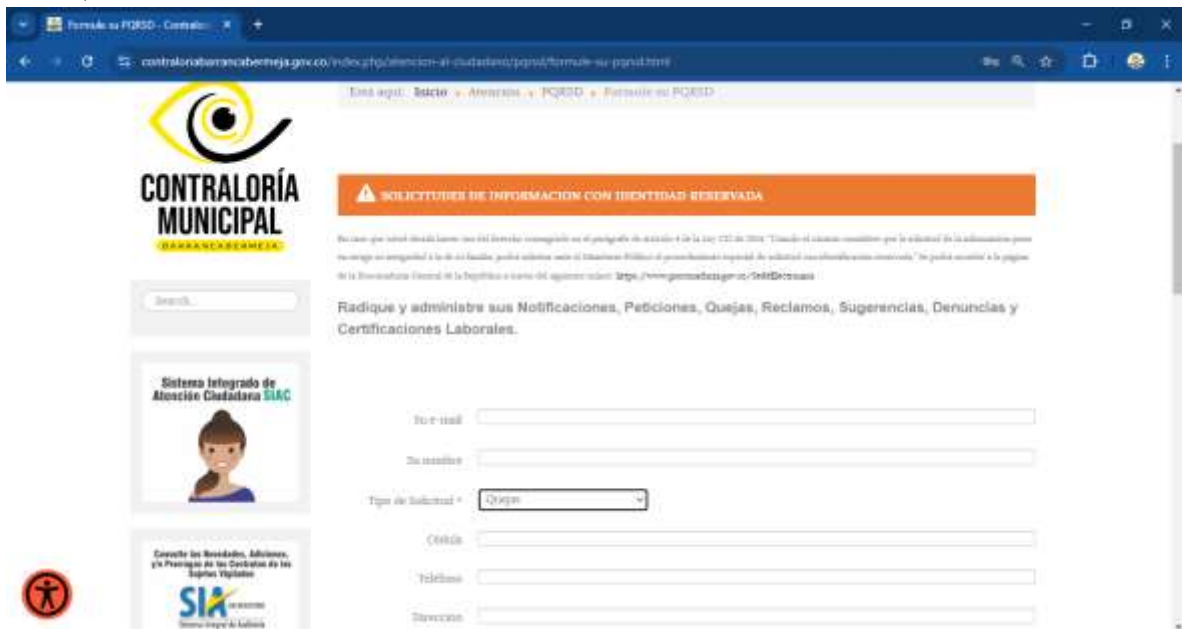
Tipo de Solicitud:

Dirección:

Teléfono:

Código:

- QUEJAS:**



Portal de la PQRSO - Contraloría

contraloriabarrancabermeja.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/ciudadano/pqrso/formulario-pqrso.html

Inicio | Atención | PQRSO | Formulario PQRSO

**CONTRALORÍA MUNICIPAL BARRANCABERMEJA**

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CON IDENTIDAD RESERVADA**

Declaro que solicito el acceso a los datos del Director contemplado en el parágrafo de artículo 4 de la Ley 1712 de 2014. Cuando el sistema considere que la solicitud de la información puede ser otorgada a la brevedad posible, podrá solicitar ante el Estudiante Público el consentimiento requerido de solicitud de información con identidad reservada. Se podrá acceder a la página de la Dirección General de la Seguridad y Salud del Agente Público: <https://www.gestorasid.gov.co/Seguridad>

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

Nombre:

Correo:

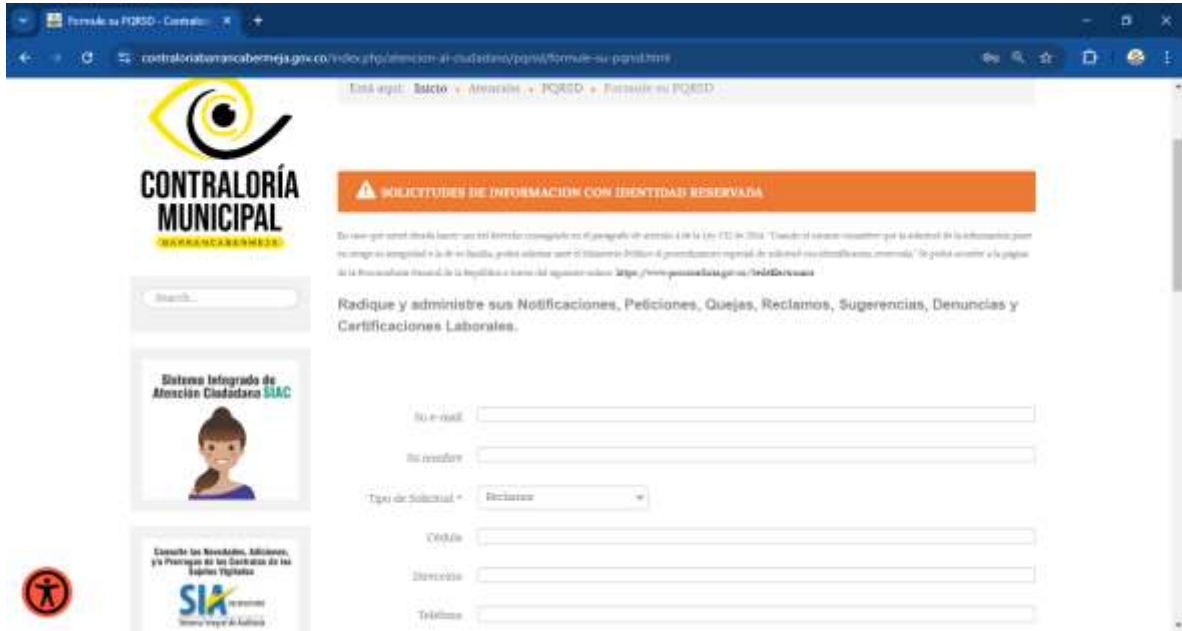
Tipo de Solicitud:

Código:

Teléfono:

Dirección:

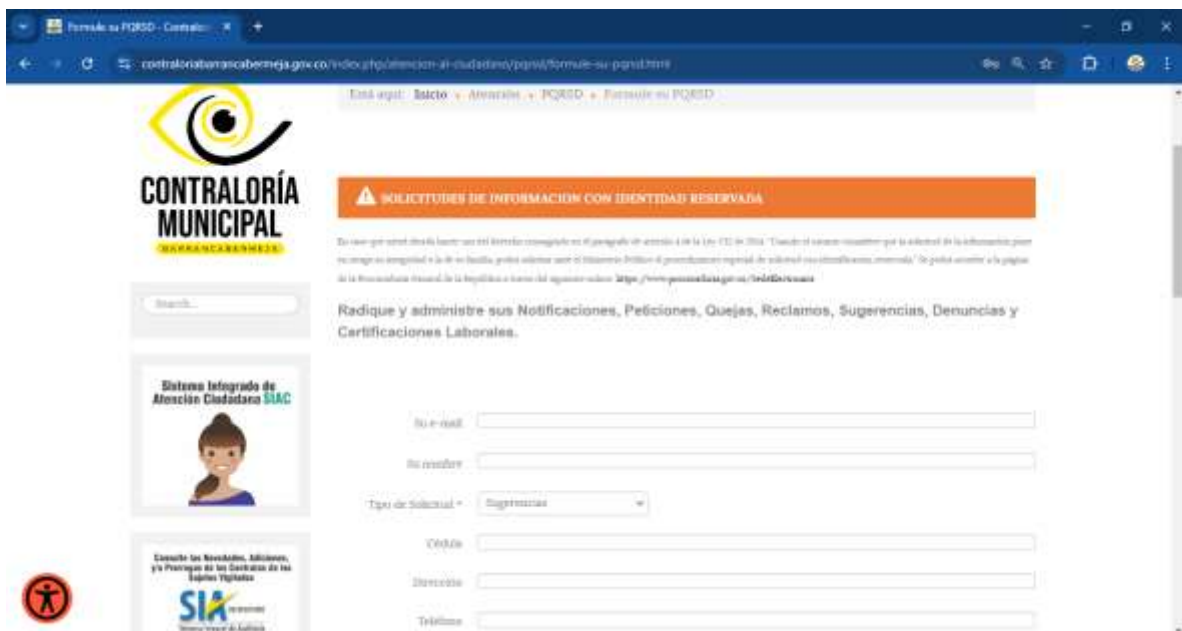
- **RECLAMOS:**



Formulario de Reclamos en el sistema de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja. El formulario contiene los siguientes campos:

- Su e-mail:
- Su nombre:
- Tipo de Solicitud:
- Código:
- Dirección:
- Teléfono:

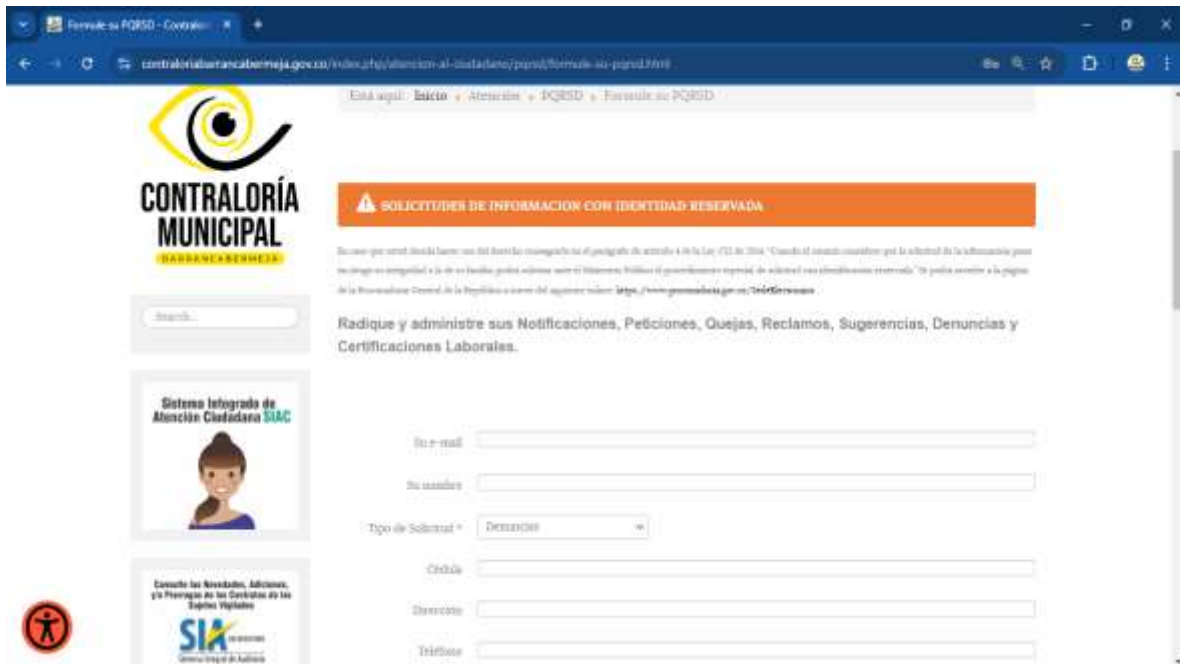
- **SUGERENCIAS (Buzón de Sugerencias):**



Formulario de Sugerencias en el sistema de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja. El formulario contiene los siguientes campos:

- Su e-mail:
- Su nombre:
- Tipo de Solicitud:
- Código:
- Dirección:
- Teléfono:

- **DENUNCIAS:**



Formulario de denuncia en el sitio web de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja. El formulario incluye campos para correo electrónico, contraseña, tipo de solicitud (seleccionado 'Denuncia'), código, dirección y teléfono. Una alerta indica que se solicitará la reserva de identidad.

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](mailto:info@contraloriabarrancabermeja.gov.co), las cuales se atienden de conformidad con lo señalado en los párrafos anteriores.

## 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 2024, hasta el 30 de junio de 2024 fueron recibidos por la ventanilla única de la entidad y a través de los canales electrónicos dispuestos (página web y correo electrónico).

**Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible**

Avenida Circunvarar Calle 67 Estadio Daniel Villa Zapata Tribuna Nororiental Pisos 2 y 3

Email: [info@contraloriabarrancabermeja.gov.co](mailto:info@contraloriabarrancabermeja.gov.co)

Página Web: [www.contraloriabarrancabermeja.gov.co](http://www.contraloriabarrancabermeja.gov.co)

Se recibieron del 1 de enero al 30 de junio de 2024:

	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
<b>TOTAL</b>	106	12	1	0	0

Por ventanilla:

	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
<b>TOTAL</b>	13	4	0	0	0

Por correo electrónico:

	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
<b>TOTAL</b>	60	5	1	0	0

Por Página Web:

	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
<b>TOTAL</b>	32	3	0	0	0

Por correo físico:

	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
<b>TOTAL</b>	1	0	0	0	0

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 2024 se recibieron **106** derechos de petición de los cuales **3** se dirigieron a la Dirección Técnica de Fiscalización, **6** a la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva y **90** a la Secretaría General.

**Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible**

Avenida Circunvarar Calle 67 Estadio Daniel Villa Zapata Tribuna Nororiental Pisos 2 y 3

Email: [info@contraloriabarrancabermeja.gov.co](mailto:info@contraloriabarrancabermeja.gov.co)

Página Web: [www.contraloriabarrancabermeja.gov.co](http://www.contraloriabarrancabermeja.gov.co)

### 2.3 OBSERVACIONES

A corte de 30 de julio de 2024 se encuentran pendientes de responder las siguientes peticiones:

Radicado	Fecha de recibo	Medio de llegada	Tipo de requerimiento	Asunto	Entidad afectada	Fecha límite de Rta
647	2024-07-24	Correo electrónico	Petición en Interés Particular	Solicitan programar reunión con EDUBA	Contraloría Municipal de Barrancabermeja	2024-08-15
653	2024-07-26	Correo Físico	Petición en Interés Particular	Solicita información con relación a funcionarios, proyecto PTAR, presupuesto de la entidad, prestadores de servicios y secretario general	Contraloría Municipal de Barrancabermeja	2024-08-20
CERTIFICACION LABORAL - 00000003 25	2024-07-30	Página Web	Petición en Interés Particular	Solicitud certificado laboral	Contraloría Municipal de Barrancabermeja	2024-08-22

### 3. SEGUIMIENTO A DENUNCIAS

El número de denuncias recibidas con corte a 31 de junio de 2024 fue de **12** de las cuales **5** se responsabilizó la Dirección Técnica de Fiscalización, **7** a la Secretaría General del ente de control y **0** a Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y jurisdicción coactiva

## OBSERVACIONES

De las **denuncias** presentadas a corte de 30 de julio de 2024 se encuentran pendientes de responder de fondo 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
642	2024-07-22	Ventanilla	Denuncia	Solicita se investigue contrato 2130 suscrito por la Secretaría de Talento Humano	Alcaldía de Barrancabermeja	2024-08-14
650	2024-07-25	Correo electrónico	Denuncia	Solicita se investigue pago a los concejales de Barrancabermeja	Alcaldía de Barrancabermeja	2025-01-25
657	2024-07-29	Correo electrónico	Denuncia	solicitar INVESTIGACIÓN POR POSIBLES DAÑOS FISCALES en contra de funcionarios del Distrito de Barrancabermeja	Alcaldía de Barrancabermeja	2024-08-05 (En caso de determinar falta de competencia) 2025-01-29 (En caso de ser incorporada al proceso auditor)

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 2023** se plasmó que las siguientes **peticiones** y **denuncias** quedaban pendientes por responder, a continuación, se consignó la fecha real de respuesta de fondo:

Número de identificación del Requerimiento	Fecha de recibido en la Entidad	Medio de Llegada	Tipo de Requerimiento	Asunto (breve descripción)	Entidad afectada o requerida	Fecha Límite establecida para dar respuesta de fondo	Fecha real de respuesta de fondo
1901	2023/12/12	Correo Electrónico	Solicitud de información	Solicitan información sobre la existencia de denuncias, quejas o investigación es fiscales en las que estén involucradas 2 personas referidas	Contraloría Municipal de Barrancabermeja	2023/12/27	2023/12/13
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	2023/11/1
1476	2023-09-27	Correo Electrónico	Denuncia	Traslado de la CGR en relación a denuncia anónima contra Aguas de Barrancabermeja	Aguas de Barrancabermeja	2024-03-27	2023/11/2
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 Chucurí, Galán, Opón, Colorada	Contraloría Municipal de Barrancabermeja	2024-05-29	2024/02/05

Frente a la denuncia Rad. Interno 29-11-23 de fecha 2023-11-29 – El 5 de febrero de 2024 se le notificó al denunciante que la comunicación con el director de la IE no fue posible por ninguno de los canales de notificación dispuestos tanto en página web de la institución como otros obtenidos a través de las búsquedas en páginas del servidor google, por consiguiente no fue posible recopilar la información con relación a la denuncia interpuesta por el con origen a los recursos y estado en el que se encontraban los contratos señalados. De igual

**Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible**

Avenida Circunvalar Calle 67 Estadio Daniel Villa Zapata Tribuna Nororiental Pisos 2 y 3

Email: [info@contraloriabarrancabermeja.gov.co](mailto:info@contraloriabarrancabermeja.gov.co)

Página Web: [www.contraloriabarrancabermeja.gov.co](http://www.contraloriabarrancabermeja.gov.co)

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

forma, se le comunica que se hicieron los tramite pertinentes para conseguir la información requerida a través de la Secretaria de Educación de Barrancabermeja, quien, a su vez mediante oficio enviado a este ente de control, manifestó tampoco contar con la información solicitada toda vez que con ellos la gestión de consultar al director de la IE tampoco dio frutos. Como resultado final, fue necesario darle traslado al área de Responsabilidad Fiscal con el fin de iniciar el respectivo proceso Sancionatorio, en contra del director de la IE.

Observación: A la fecha se realizó el trámite de manera parcial, como quiera que se realizó el traslado al proceso de Responsabilidad Fiscal para el respectivo sancionatorio por la no respuesta oportuna del denunciado, pero no, al proceso de Fiscalización para el tramite pertinente y emitir respuesta de fondo frente a la renuncia realizada a los contratos objeto de investigación.

### **QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:**

En el transcurso del término de este informe, se presentó una (01) queja con Rad. Interno 389, la cual fue trasladada a la entidad competente. No se presentaron sugerencias o reclamos.

### **CONCLUSIONES**

- Para el transcurso de los meses del presente informe, se han instaurado **106** peticiones y **12** 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 la Secretaría General.
- De las peticiones, a 30 de junio de 2024 no encuentran pendientes de respuesta de fondo.
- 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 lasPQRSD
- 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.

#### **Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible**

Avenida Circunvalar Calle 67 Estadio Daniel Villa Zapata Tribuna Nororiental Pisos 2 y 3

Email: [info@contraloriabarrancabermeja.gov.co](mailto:info@contraloriabarrancabermeja.gov.co)

Página Web: [www.contraloriabarrancabermeja.gov.co](http://www.contraloriabarrancabermeja.gov.co)

