



| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  CONTRALORÍA MUNICIPAL <small>BARRANCABERMEJA</small> NTC ISO 9001:2015 | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | INFORME | PÁGINA 1 de 12 | |

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

**PRESENTADO POR:
PAOLA MARIA AGUDELO RUEDA
PROFESIONAL EXTERNA
AUDITORA LÍDER**

PERIODO:

ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO

VIGENCIA 2025

PRESENTADO A:

DANNY MARCELA GOMEZ PUERTA

CONTRALORA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

SEPTIEMBRE/ 2025

INTRODUCCIÓN

En el marco de sus funciones y responsabilidades, la Oficina de Control Interno tiene la misión de garantizar el adecuado cumplimiento de la normatividad vigente en relación con la atención de los Derechos de Petición, Quejas, Sugerencias y Reclamos (PQRSD). De acuerdo con lo dispuesto en el Plan de Auditoría Interna basada en riesgos, se realiza el seguimiento a la gestión de los PQRSD presentados ante la Contraloría Municipal de Barrancabermeja durante el período comprendido entre enero y junio de 2024.

Este informe tiene como propósito verificar el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece lo siguiente:

"Toda entidad pública deberá contar, como mínimo, con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos, en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad. Además, la Oficina de Control Interno debe supervisar que la atención se ajuste a la normativa vigente, y presentar un informe semestral a la administración. Asimismo, todas las entidades públicas deberán tener en su página web un enlace visible y accesible para que los ciudadanos puedan presentar sus comentarios, quejas y denuncias, incluyendo aquellos relacionados con actos de corrupción cometidos por sus funcionarios, así como sugerencias que contribuyan a mejorar la prestación del servicio público".

En cumplimiento de los requerimientos legales establecidos, el presente informe se elabora con base en los lineamientos mencionados, y se presenta a la señora Contralora Municipal, incluyendo las recomendaciones pertinentes para asegurar el adecuado cumplimiento de los estándares organizacionales en la gestión de PQRSD.

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

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.

Los ciudadanos pueden presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD) ante la Contraloría Municipal de Barrancabermeja de forma sencilla, utilizando cualquiera de los siguientes canales habilitados:

1.1. A través de la página web institucional

- Ingrese a www.contraloriabarrancabermeja.gov.co
- Diríjase al enlace “Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)”, ubicado en la página principal.
- Seleccione el tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia).
- Diligencie el formulario con los datos requeridos.
- Adjunte los documentos de soporte si aplica.
- Envíe la solicitud y conserve el número de radicado para seguimiento.

1.2. De forma presencial

Diríjase a la sede de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, ubicada en Avenida Circunvalar Calle 67 Estadio Daniel Villa Zapata Tribuna Nororiental Pisos 2 y 3.

Solicite el formato físico de PQRSD en la recepción o área de atención al ciudadano.

Diligencie el formulario y entréguelo al funcionario responsable.

Se le asignará un número de radicado para su seguimiento.

1.3. Por correo electrónico

Envíe su solicitud al correo institucional: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

Especifique claramente el tipo de solicitud e incluya toda la información relevante.

Adjunte los documentos de soporte si los tiene.

Recibirá una confirmación de recepción y un número de radicado.

1.4. Por correspondencia

Remita su solicitud por correo físico dirigida a la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

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

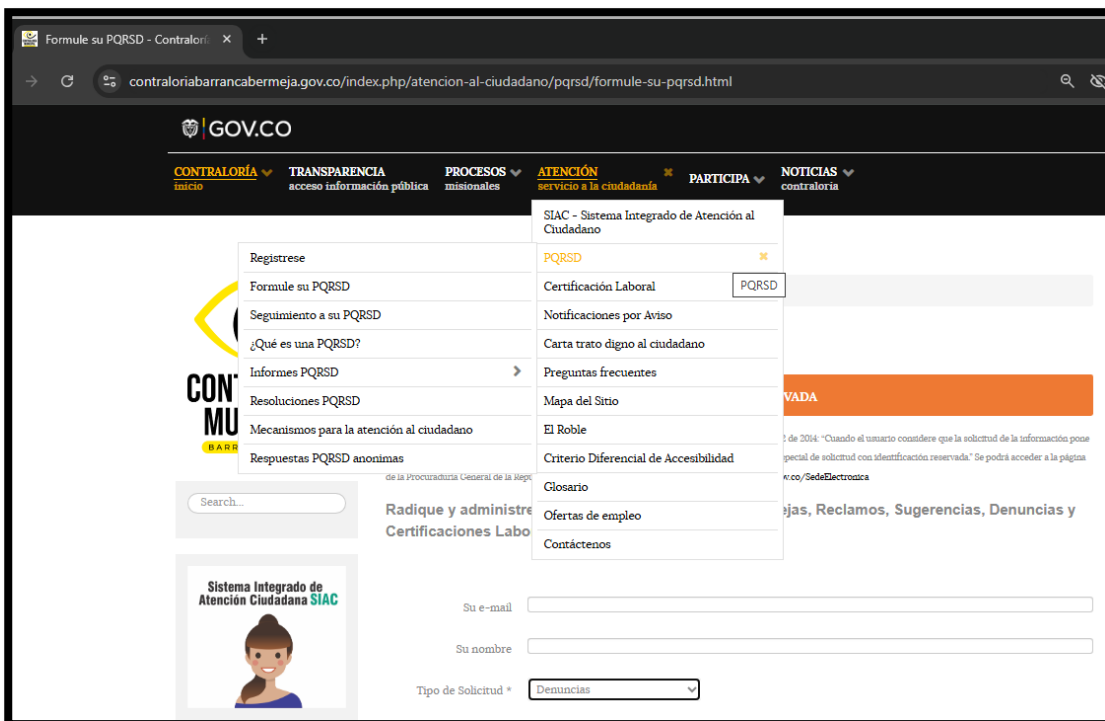
Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

Incluya los datos del solicitante, la descripción del caso o requerimiento y los soportes necesarios.

El área de correspondencia la radicará y enviará respuesta dentro de los plazos legales. Todas las solicitudes recibidas son tratadas conforme a los principios de confidencialidad, legalidad, celeridad y respeto. Los tiempos de respuesta están sujetos a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

La página web oficial de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, www.contraloriabarrancabermeja.gov.co, pone a disposición de los ciudadanos un enlace denominado "Sistema Integrado de Atención Ciudadana" (SIAC), a través del cual se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Esta plataforma ha sido recientemente actualizada con el objetivo de facilitar un acceso más práctico y sencillo para los usuarios, tal como se detalla a continuación:

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



Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible
Avenida Circunvar Calle 67 Estadio Daniel Villa Zapata Tribuna Nororiental Pisos 2 y 3
Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co
Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

- PETICIONES:**



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

CONTRALORÍA MUNICIPAL
BARRANCABERMEJA

Search...

Sistema Integrado de Atención Ciudadana **SIAC**

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 *

- QUEJAS:**



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

CONTRALORÍA MUNICIPAL
BARRANCABERMEJA

Search...

Sistema Integrado de Atención Ciudadana **SIAC**

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>

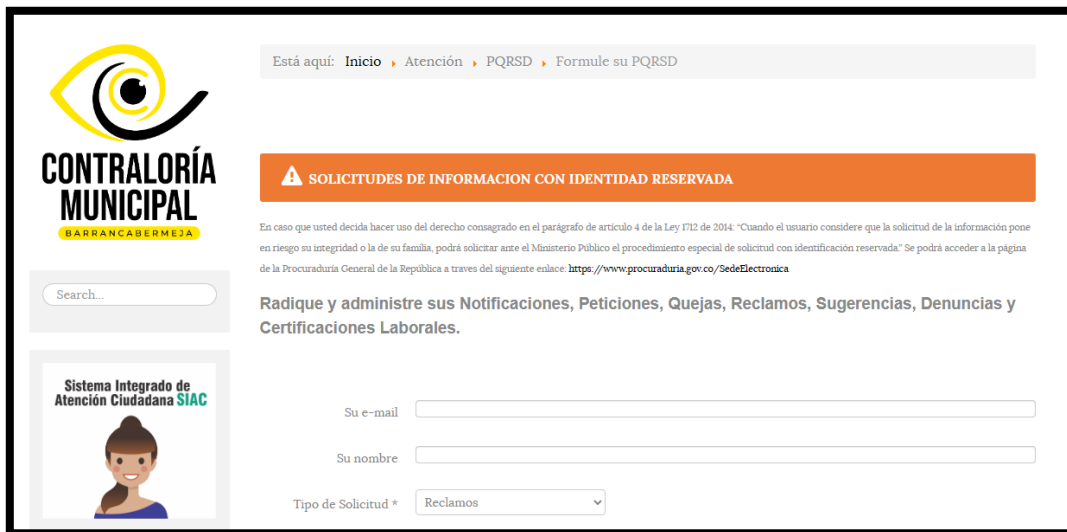
Radique y administre sus Notificaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Certificaciones Laborales.

Su e-mail

Su nombre

Tipo de Solicitud *

- **RECLAMOS:**



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

CONTRALORÍA MUNICIPAL BARRANCABERMEJA

Search...

Sistema Integrado de Atención Ciudadana SIAC

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 *

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



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

CONTRALORÍA MUNICIPAL BARRANCABERMEJA

Search...

Sistema Integrado de Atención Ciudadana SIAC

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 *

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  CONTRALORÍA MUNICIPAL BARRANCABERMEJA | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | INFORME | PÁGINA 7 de 12 | |
| NTC ISO 9001:2015 | | | |

- **DENUNCIAS:**



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 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 *

De igual manera, las denuncias presentadas por los ciudadanos a través de medio físico son recibidas y radicadas inicialmente en la Secretaría Ejecutiva. Posteriormente, estas son trasladadas a la Secretaría General, dependencia encargada de asignarlas a la instancia competente dentro de la entidad para su análisis, trámite y resolución conforme a los procedimientos establecidos.

2. SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN

2.1 MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD:

Durante el periodo de este informe todos los requerimientos desde el 01 de enero de 2025, hasta el 30 de junio de 2025 fueron recibidos por la ventanilla única de la entidad y a través de los canales electrónicos dispuestos (página web y correo electrónico). Para verificar y evaluar el cumplimiento de los términos para responder las PQRS recibidas por la entidad, se procedió a solicitar al encargado la información registrada de la entidad. De la información recibida se concluyó:

Se recibieron del 1 de enero al 30 de junio de 2025:

| | PETICIONES | DENUNCIAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|--------------|------------|-----------|--------|----------|-------------|
| TOTAL | 128 | 18 | 1 | 0 | 0 |

Por ventanilla:

| | PETICIONES | DENUNCIAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|--------------|------------|-----------|--------|----------|-------------|
| TOTAL | 11 | 4 | 0 | 0 | 0 |

Por correo electrónico:

| | PETICIONES | DENUNCIAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|--------------|------------|-----------|--------|----------|-------------|
| TOTAL | 89 | 13 | 0 | 0 | 0 |

Por Página Web:

| | PETICIONES | DENUNCIAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|--------------|------------|-----------|--------|----------|-------------|
| TOTAL | 28 | 0 | 1 | 0 | 0 |

Por correo físico:

| | PETICIONES | DENUNCIAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|--------------|------------|-----------|--------|----------|-------------|
| TOTAL | 0 | 1 | 1 | 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 2025 se recibieron **128** derechos de petición de los cuales **9** se dirigieron a la Dirección Técnica de Fiscalización, **12** a la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, **102** a la Secretaría General y **5** para Despacho.

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

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

2.2.1 OBSERVACIONES

A corte del 30 de junio de 2025, **no** se registran peticiones pendientes de respuesta correspondientes al período evaluado.

2.3 SEGUIMIENTO A DENUNCIAS

El número de denuncias recibidas con corte a 30 de junio de 2025 fue de **18** de las cuales **13** se responsabilizó la Dirección Técnica de Fiscalización, **5** a la Secretaría General del ente de control y 0 a Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y jurisdicción coactiva.

2.3.1 OBSERVACIONES

De las **denuncias** presentadas a corte de 30 de junio de 2025 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 |
|--------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 224 | 2025-03-17 | Correo electrónico institucional | DENUNCIA | Devuelve n traslado de rad. Interno 106, con relación a contrato 1308-24 | Alcaldía de Barrancabermeja | 2025-09-17 |
| 460 | 2025-05-29 | Ventanilla | DENUNCIA | Solicita investigar contratación colegio CASD | I.E. CASD | 2025-11-29 |

| | | | | | | |
|------------|------------|------------|----------|----------------------------------------------------|-----------|------------|
| 503 | 2025-06-13 | Ventanilla | DENUNCIA | Revisión contratos IE CASD, José Prudencio Padilla | I.E. CASD | 2025-12-13 |
|------------|------------|------------|----------|----------------------------------------------------|-----------|------------|

Si bien dichas denuncias aún se encuentran dentro del término legal para ser respondidas, se considera pertinente emitir una alerta preventiva, con el fin de que se revise el trámite otorgado a las mismas y se garantice su oportuna atención conforme a los plazos establecidos.

En el informe de PQRSD anterior, a **31 de diciembre de 2024** 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 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 |
|--------------------------------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1036 | 2024-11-29 | Correo Electrónico | Petición en interés Particular | Solicitan información respecto a un ciudadano (sin especificar el radicado del proceso) | Contraloría Municipal de Barrancabermeja | 2025-01-02 | 2025-02-04 |
| 1080 | 2024-12-18 | Correo Electrónico | Petición en interés Particular | Solicitan informar si se han realizado auditorías a recursos trasladados a la IE Los Laureles | Contraloría Municipal de Barrancabermeja | 2025-01-10 | 2025-02-04 |
| 1081 | 2024-12-19 | Ventanilla | Denuncia | Informan incumplimiento del contrato 4196- 23 | Distrito de Barrancabermeja | 2025-01-13 | 2025-07-02 |

QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:

En el transcurso del término de este informe, se presentó una (01) queja con Rad. Interno 0000000011, la cual fue trasladada a la entidad competente. No se presentaron sugerencias o reclamos.

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

CONCLUSIONES

- Para el transcurso de los meses del presente informe, se han instaurado **128** peticiones y **18** 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 Dirección Técnica de Fiscalización.
- De las peticiones, a 30 de junio de 2025 no encuentran pendientes de respuesta de fondo.
- Se evidencia resolución y manual de PQRSD que regula atención a solicitudes 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 pendientes de respuesta de fondo para el siguiente periodo.
- Continuar con las campañas de capacitación periódica al personal encargado de la recepción de las PQRSD para fortalecer y dar mejor manejo en la categorización de estas.
- Mantener el control sobre los tiempos en el procedimiento de PQRSD.
- A la fecha se encuentra publicado el seguimiento PQRSD a corte de junio de 2025.

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

Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co



Está aquí: Inicio > Atención > PQRSD > Informes PQRSD > Seguimiento PQRSD > Seguimiento PQRSD 2025

Seguimiento PQRSD 2025

Documentos

| | |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Seguimiento PQRSD Enero 2025 (59 descargas) | Ver (pdf, 116 KB) |
| Seguimiento PQRSD Febrero 2025 (68 descargas) | Ver (pdf, 130 KB) |
| Seguimiento PQRSD Marzo 2025 (41 descargas) | Ver (pdf, 119 KB) |
| Seguimiento PQRSD Mayo 2025 (10 descargas) | Ver (pdf, 136 KB) |
| Seguimiento PQRSD Abril 2025 (14 descargas) | Ver (pdf, 132 KB) |
| Seguimiento PQRSD junio 2025 (11 descargas) | Ver (pdf, 96 KB) |

Search...

Sistema Integrado de Atención Ciudadana **SIAC**

Cordialmente,



PAOLA MARIA AGUDELO RUEDA
Profesional Externa
Auditora Líder