

| | | | |
|--|---|-----------------------|--|
|  CONTRALORÍA MUNICIPAL BARRANCABERMEJA 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 A:
MARIA ESPERANZA GUERRA PABON
SECRETARIA GENERAL**

PERIODO:



JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIMEMBRE Y DICIEMBRE

VIGENCIA 2025

**PRESENTADO A:
DANNY MARCELA GOMEZ PUERTA**

CONTRALORA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

DICIEMBRE/ 2025

| | | | |
|--|---|-----------------------|--|
|  CONTRALORÍA MUNICIPAL <small>BARRANCABERMEJA</small> | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | INFORME | PÁGINA 2 de 13 | |
| <small>NTC ISO 9001:2015</small> | | | |

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.

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

| | | | |
|--|---|-----------------------|--|
|  CONTRALORÍA MUNICIPAL <small>BARRANCABERMEJA</small> | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | INFORME | PÁGINA 4 de 13 | |
| <small>NTC ISO 9001:2015</small> | | | <small>SC 4100-1</small> |

1.4. Por correspondencia

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

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:

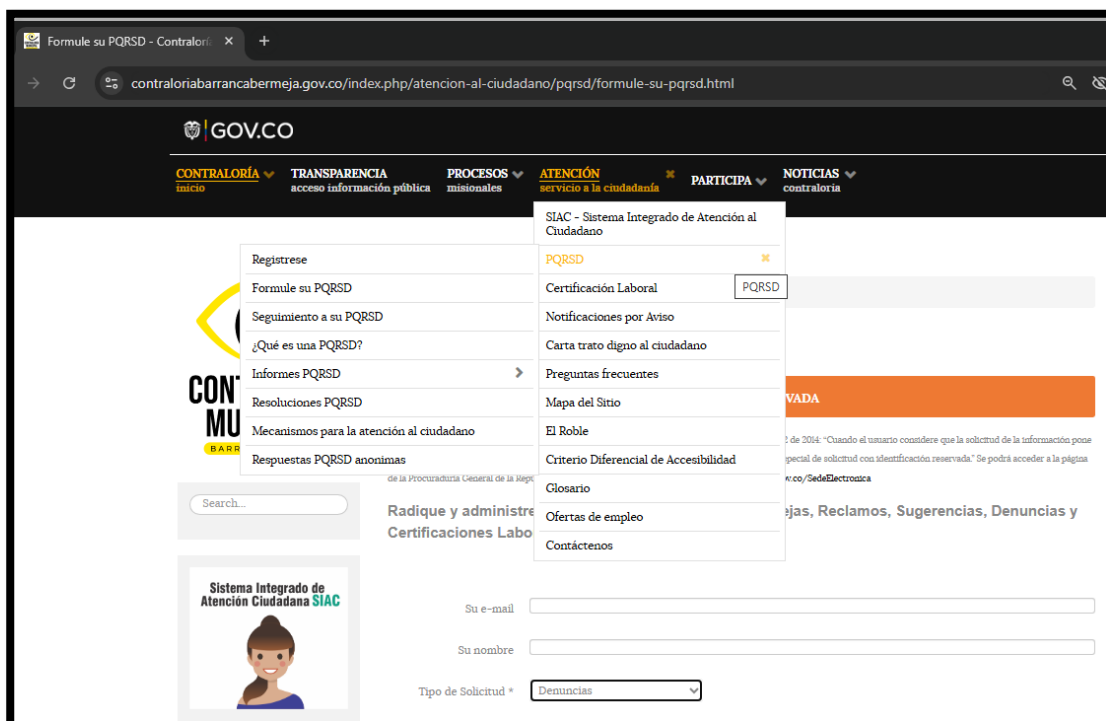
- Atención servicio a la Ciudadano.
- PQRSD.
- Formule su PQRSD.

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible

Avenida Circunvalar 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>

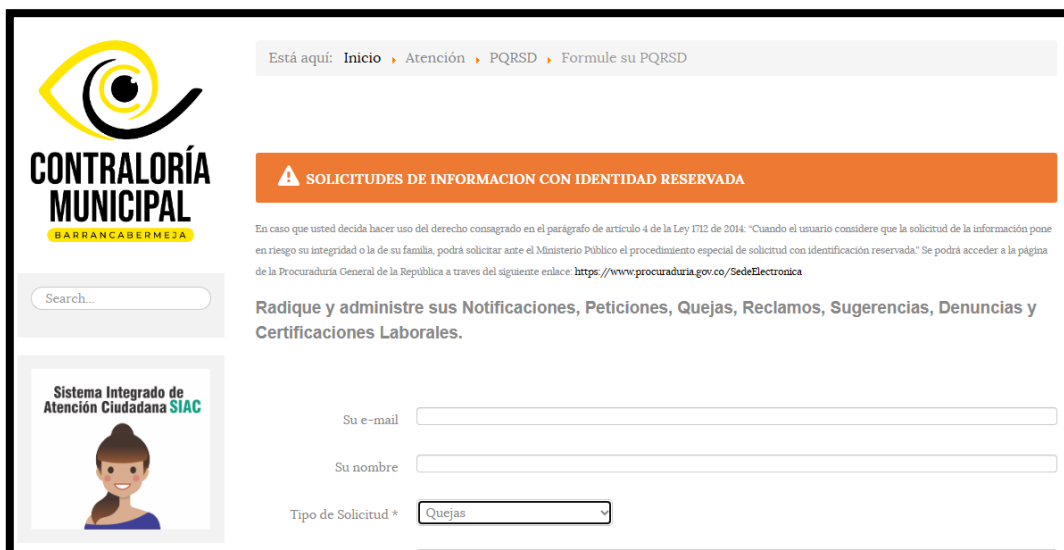
Radique y administre sus Notificaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Certificaciones Laborales.

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>

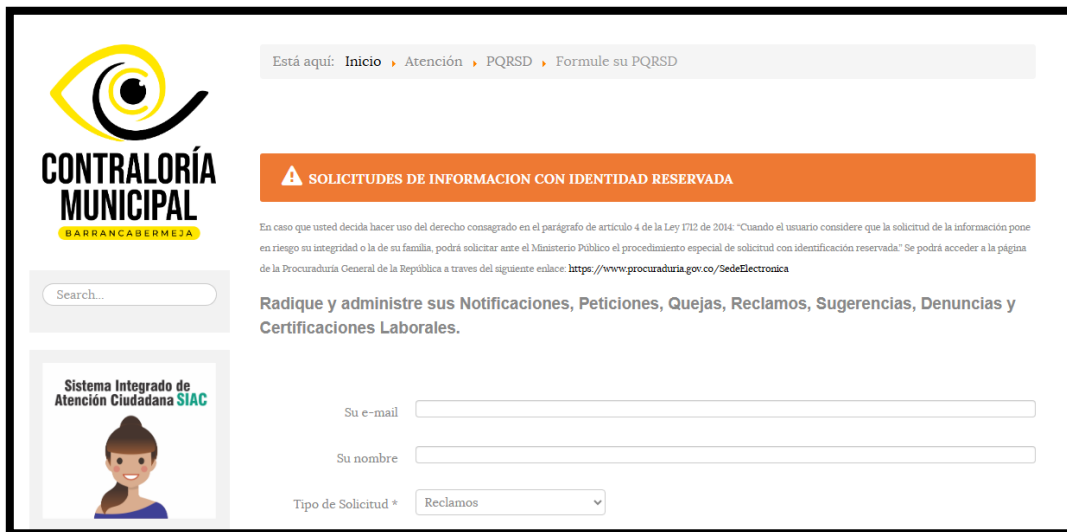
Radique y administre sus Notificaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Certificaciones Laborales.

Su e-mail

Su nombre

Tipo de Solicitud *

- **RECLAMOS:**



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

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 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 *

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



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

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 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 *

- **DENUNCIAS:**



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 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 julio de 2025, hasta el 10 de diciembre 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 julio al 10 de diciembre de 2025:

| | PETICIONES | DENUNCIAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|--------------|------------|-----------|--------|----------|-------------|
| TOTAL | 88 | 15 | 2 | 0 | 0 |

Por ventanilla:

| | PETICIONES | DENUNCIAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|--------------|------------|-----------|--------|----------|-------------|
| TOTAL | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 |

Por correo electrónico:

| | PETICIONES | DENUNCIAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|--------------|------------|-----------|--------|----------|-------------|
| TOTAL | 52 | 10 | 2 | 0 | 0 |

Por Página Web:

| | PETICIONES | DENUNCIAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|--------------|------------|-----------|--------|----------|-------------|
| TOTAL | 31 | 2 | 0 | 0 | 0 |

Por correo físico:

| | PETICIONES | DENUNCIAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|--------------|------------|-----------|--------|----------|-------------|
| TOTAL | 0 | 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 julio al 10 de diciembre de 2025 se recibieron **88** derechos de petición de los cuales **3** se dirigieron a la Dirección Técnica de Fiscalización, **3** a la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, **82** a la Secretaría General y **0** 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 10 de diciembre de 2025, se registra una petición pendiente de respuesta correspondientes al período evaluado.

| 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 |
|--|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------|--|---|--|
| 979 | 24-11-2025 | Correo electrónico institucional | PETICIÓN | 01-04-2026-A espera de aclaración por parte peticionario respecto a lo solicitado para proceder con la respuesta o archivar por del desistimiento. | Contraloría Municipal de Barrancabermeja, Alcaldía de Barrancabermeja | 01-04-2026 |

Si bien dicha PETICIÓN 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 la misma y se garantice su oportuna atención conforme a los plazos establecidos.

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

| | | | |
|--|---|------------------------|---|
|  CONTRALORÍA MUNICIPAL <small>BARRANCABERMEJA</small> | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | INFORME SEGUIMIENTO PQRSD | PÁGINA 11 de 13 | |
| <small>NTC ISO 9001:2015</small> | | | |

2.3 SEGUIMIENTO A DENUNCIAS

El número de denuncias recibidas con corte a 10 de diciembre de 2025 fue de **15** de las cuales **7** se responsabilizó la Dirección Técnica de Fiscalización, **8** 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 10 de diciembre de 2025 no se registran pendientes de responder de fondo correspondiente al período evaluado.

En el informe de PQRSD anterior, a **30 de junio de 2025** se plasmó que las siguientes **peticiones** y **denuncias** quedaban pendientes por responder, a continuación, se consigna la fecha real de respuesta de fondo:

- Rad. 224** se emitió respuesta el 7 de noviembre de 2025 mediante oficio 716
- Rad. 460** se emitió respuesta el 7 de noviembre de 2025 mediante oficio 714
- Rad. 503** se emitió respuesta el 7 de noviembre de 2025 mediante oficio 713

QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:

En el transcurso del término de este informe, se presentó dos (02) quejas las cuales fueron trasladadas a la entidad competente. No se presentaron sugerencias o reclamos.

| | | | |
|--|---|------------------------|---|
|  CONTRALORÍA MUNICIPAL <small>BARRANCABERMEJA</small> | CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA | |  |
| | INFORME | PÁGINA 12 de 13 | |
| <small>NTC ISO 9001:2015</small> | | | |

CONCLUSIONES

- Para el transcurso de los meses del presente informe, se han instaurado **88** peticiones y **15** 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 10 de diciembre de 2025 se encuentra una pendiente 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.

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

RECOMENDACIONES

- Hacer seguimiento a la petición pendiente 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 dio cumplimiento a la publicación de las PQRSD anónimas en la vigencia 2025.

contraloriabarrancabermeja.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrSD/respuestas-pqrSD-anonimas.html



CONTRALORÍA MUNICIPAL
BARRANCABERMEJA

Sistema Integrado de Atención Ciudadana **SIAC**

Consulta las Novedades, Adiciones, y Prórrogas de los Contratos de los Sujetos Vigentes

SIAC
GOBIERNO
Sistema Integrado de Auditoría

Está aquí: Inicio > Atención > PQRSD > Respuestas PQRSD anonimas

Download selected

Respuestas PQRSD anonimas

Documentos

| | | |
|--------------------------|--|-------------|
| <input type="checkbox"/> | Respuesta al Requerimiento 325-25 (pdf, 125 KB) (144 descargas) Popular | 13 May 2025 |
| <input type="checkbox"/> | Respuesta Solicitud Anonima Radicado 20250429163943174 (pdf, 33 KB) (122 descargas) Popular | 29 Abr 2025 |
| <input type="checkbox"/> | Oficio 160 25 Docentes Camilo Torres Restrepo (pdf, 40 KB) (121 descargas) Popular | 26 Feb 2025 |
| <input type="checkbox"/> | Anonimo Rad Interno 027 (pdf, 37 KB) (119 descargas) Popular | 24 Ene 2025 |
| <input type="checkbox"/> | RTA a denuncia Radicado interno 001678 de 2023 (pdf, 131 KB) (264 descargas) Popular | 06 May 2024 |
| <input type="checkbox"/> | RTA de la Secretaria General al Radicado-0389 (pdf, 39 KB) (237 descargas) Popular | 16 Abr 2024 |
| <input type="checkbox"/> | RTA de Fondo Radicado interno No.02020 (pdf, 754 KB) (308 descargas) Popular | 02 Nov 2023 |
| <input type="checkbox"/> | RTA DE TRAMITE AL PETICIONARIO RADICADO INTERNO N 001678 (pdf, 71 KB) (309 descargas) Popular | 31 Oct 2023 |
| <input type="checkbox"/> | RTA DE LA SECRETARIA GENERAL AL PETICIONARIO CON RAD 001476 (pdf, 64 KB) (335 descargas) Popular | 04 Oct 2023 |
| <input type="checkbox"/> | RTA DE LA DIRECCION TECNICA DE FISCALIZACION AL PETICIONARIO CON RAD 001476 (pdf, 305 KB) (331 descargas) Popular | 03 Oct 2023 |

Cordialmente,



PAOLA MARIA AGUDELO RUEDA
Profesional Externa