

 CONTRALORÍA MUNICIPAL TRANSACCIONES	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		 icontec ISO 9001 SC 4100-1
	OFICIO INTERNO	PÁGINA 1 de 1	
NTC ISO 9001:2015			

Barrancabermeja, 21 de julio de 2026

Doctora
SANDRA YAMILE LOPEZ VASQUEZ
Contralora Municipal de Barrancabermeja

Asunto: Informe Seguimiento PQRSD

En atención al asunto y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 DE 2011 me permito remitir el informe de seguimiento a PQRSD PRIMER SEMESTRE vigencia 2026 de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes de la entidad.

Cordialmente,


LINA DAYANNI CARVAJAL GUZMAN
Secretaria General
Contraloría Municipal de Barrancabermeja

 
Proyecto: José Rodrigo Gómez Montoya / Juan Manuel Guaza Rangel

Anexo: informe Seguimiento PQRSD Primer Semestre 2026

Avenida Circunvalar, Estadio de Futbol Daniel Villa Zapata, Torre Nororiental, Piso 2 y 3
Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co
Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

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

PRESENTADO POR:

LINA DAYANNI CARVAJAL GUZMAN
Secretaria General

PERIODO:

**PRIMER SEMESTRE
VIGENCIA 2026**

PRESENTADO A:

SANDRA YAMILE LOPEZ VASQUEZ
CONTRALORA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

BARRANCABERMEJA, JULIO / 2026

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 2026.

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.

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 3 y 4.

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

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible
 Avenida Circunvalar, Calle 67, Estadio Daniel Villa Zapata
 Tribuna Oriental, Piso Tercero y Piso Cuarto.
 Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co
 Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

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

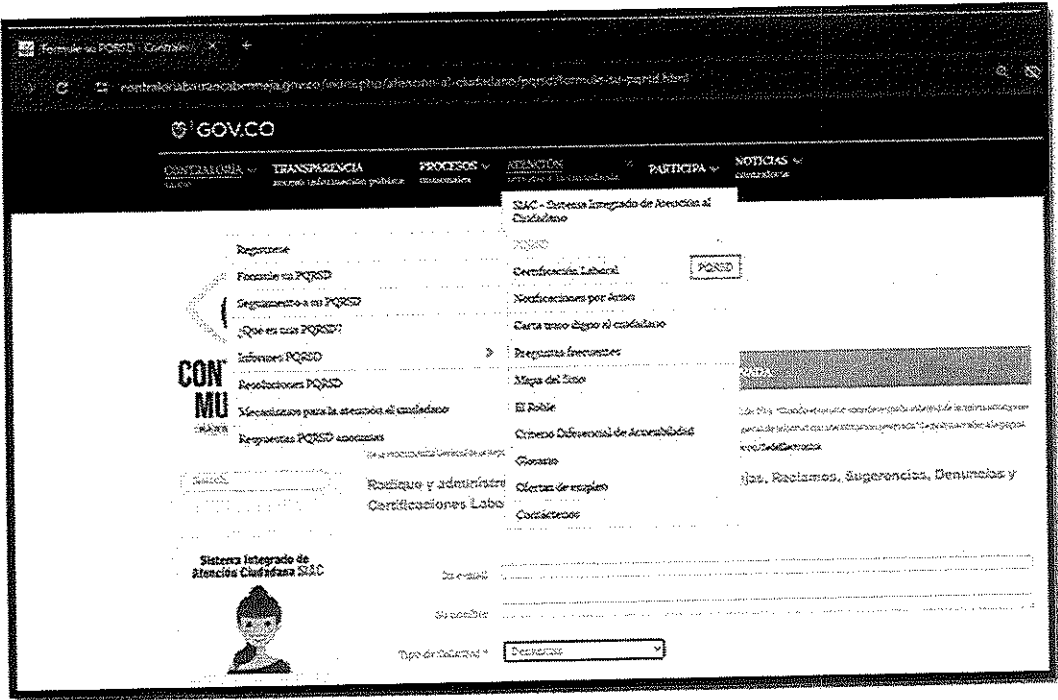
Incluya los datos del solicitante, la descripción del caso o requerimiento y los soportes necesarios.

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.



• PETICIONES:



CONTRALORÍA MUNICIPAL
BARRANCABERMEJA

Enlace aquí Inicio · Atención · PQRSO · Formulario PQRSO

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

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

Sistema Integrado de Atención Ciudadana SIAC



Se envía al:

Se recibe al:

Tipo de Solución:

Peticiones

• QUEJAS:



CONTRALORÍA MUNICIPAL
BARRANCABERMEJA

Enlace aquí Inicio · Atención · PQRSO · Formulario PQRSO

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

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

Sistema Integrado de Atención Ciudadana SIAC



Se envía al:

Se recibe al:

Tipo de Solución:

Quejas

• RECLAMOS:



CONTRALORÍA MUNICIPAL
BARRANCABERMEJA

Enlace aquí Inicio · Atención · PQRSO · Formulario PQRSO

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

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

Sistema Integrado de Atención Ciudadana SIAC



Se envía al:

Se recibe al:

Tipo de Solución:

Reclamos

• SUGERENCIAS (Buzón de Sugerencias):



CONTRALORÍA
MUNICIPAL
BARRANCABERMEJA

Esta es la página: Inicio » Atención » PQRSD » Formularios PQRSD

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CON IDENTIDAD RESERVADA

En caso que usted desee hacer uso del derecho de información en el artículo 14 de la Ley 1712 de 2014, puede hacerlo a través de la solicitud de la información por internet en la ventanilla única de la entidad, podrá solicitar sobre el Estado de la Policía de Barrancabermeja en el periodo de seguridad establecida en la Ley 1712 de 2014. Se podrá acceder a la página de la Procuraduría General de la República a través del siguiente enlace: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/contenido>

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

Buscador

Su nombre

Tipo de Solicitud » Sugerencias

• DENUNCIAS:



CONTRALORÍA
MUNICIPAL
BARRANCABERMEJA

Esta es la página: Inicio » Atención » PQRSD » Formularios PQRSD

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CON IDENTIDAD RESERVADA

En caso que usted desee hacer uso del derecho de información en el artículo 14 de la Ley 1712 de 2014, puede hacerlo a través de la solicitud de la información por internet en la ventanilla única de la entidad, podrá solicitar sobre el Estado de la Policía de Barrancabermeja en el periodo de seguridad establecida en la Ley 1712 de 2014. Se podrá acceder a la página de la Procuraduría General de la República a través del siguiente enlace: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/contenido>

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

Buscador

Su nombre

Tipo de Solicitud » Denuncias

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:

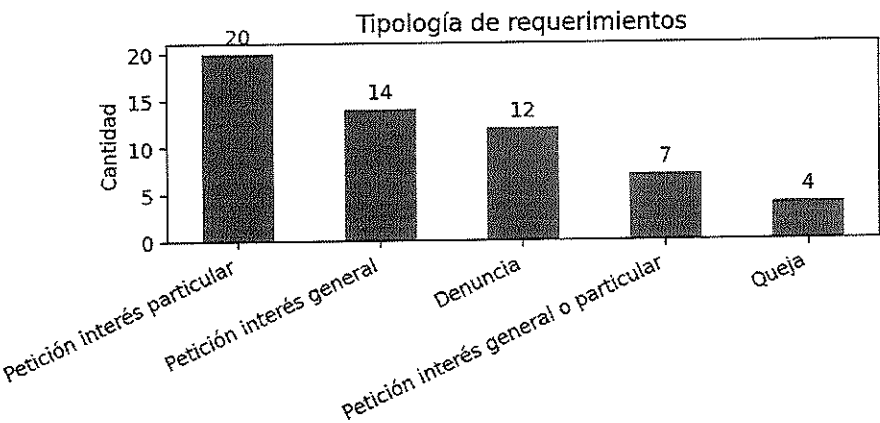
Durante el periodo de este informe todos los requerimientos desde el 01 de enero de 2026, hasta el 30 de junio de 2026 fueron recibidos por la ventanilla única de la entidad y a través de los canales electrónicos dispuestos (página web y correo

Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible
Avenida Circunvar, Calle 67, Estadio Daniel Villa Zapata
Tribuna Oriental, Piso Tercero y Piso Cuarto.
Email: info@contraloriabarrancabermeja.gov.co
Página Web: www.contraloriabarrancabermeja.gov.co

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 31 de marzo de 2026:

Las peticiones en su totalidad suman 41 ingresos las cuales corresponden al 71,93% del total de las recibidas durante el trimestre. La siguen las denuncias que suman una totalidad de 12 ingresos correspondientes al 21,05% y finalmente, están las quejas con una totalidad de 4 ingresos, traducidos en un porcentaje del 7,02%.



Según lo revisado en el cuadro de Excel publicado en la carpeta de calidad de PQRS de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja: “Seguimiento PQRS 2026 (enero a mayo)” se logró establecer que, para el momento de la ejecución de este informe, se tenían registradas 47 ingresos con “cierre o archivo” bien sea de fondo o por ser trasladada a otra entidad. También es cierto que bajo este mismo ítem se pudo comprobar que al menos 10 PQRS seguían en trámite, sin respuesta de fondo, pero la alarma se genera en razón a que estas ya tenían vencido el termino límite registrado y en el Excel no se contaba con fecha de respuesta de fondo.

Los datos que no fueron encontrados debidamente diligenciados en el Excel, no necesariamente implican ausencia material de actuación en todos los casos; sin embargo, sí representan fallas de control en la matriz de seguimiento y, por ende, debilitan la trazabilidad administrativa. Hay que tener en cuenta que lo no registrado o lo registrado de manera incompleta puede ser entendido como un incumplimiento del sistema de control, aunque existan soportes en carpetas físicas o digitales.

Solicitudes en trámite después del vencimiento del termino

Radicado	Recibido	Tipo	Límite respuesta	Primera respuesta
365	19/02/2026	Petición interés particular	09/03/2026	03/03/2026

586	24/03/2026	Petición interés general	07/04/2026	08/04/2026
589	24/03/2026	Denuncia	07/04/2026	08/04/2026
592	24/03/2026	Petición interés general	16/04/2026	10/04/2026
593	24/03/2026	Petición interés general	07/04/2026	07/04/2026
595	24/03/2026	Petición interés general	07/04/2026	07/04/2026
596	24/03/2026	Denuncia	16/04/2026	06/04/2026
597	24/03/2026	Petición interés general	13/04/2026	07/04/2026
606	26/03/2026	Queja	20/04/2026	26/03/2026
613	26/03/2026	Denuncia	17/04/2026	10/04/2026

Se recibieron del 1 de abril al 30 de junio de 2026

✦ De lo concerniente al mes de Abril

Se revisaron 38 peticiones que ingresaron. De la totalidad de ingresos se pudo deducir que se presentaron en un mayor rango las peticiones de interés particular que fueron 16 peticiones, alcanzando un porcentaje del 42,1 %. Seguida a estas, están las peticiones de interés general, con una totalidad de 13 peticiones, porcentualizadas en un 34,2 %. Las denuncias en total fueron 6 (15,8 %) y las quejas 3 (7,9 %).

Cabe hacer énfasis en que sigue siendo el correo electrónico el canal principal y más predominante en la recepción de las PQRSD del ente de control, con una totalidad de 33 ingresos de los 38 reportados en el mes.

Al cierre del registro mensual, y tomando la información que reposa en el cuadro de seguimiento de la carpeta de calidad de PQRSD: 21 ingresos o peticiones figuraban archivadas: 16 por respuesta definitiva y de fondo y 5 por traslado de competencia.

De igual manera, los 16 ingresos o peticiones restantes permanecían en trámite, generando con esto un mayor cuidado que exigía seguimiento en mayo para verificar cierre efectivo de las mismas.

El radicado 252 excedió en un día el plazo registrado. El radicado 702 duplicó el límite parametrizado de cinco días para realizar el traslado a otra

entidad y fue hecho diez días después, informando que la petición se ha venido trabajando en varios ingresos, desde la fecha 10 de abril del presente año. En ambos casos el estado final se contempla con la opción archivado por respuesta definitiva, pero el cierre administrativo no elimina la extemporaneidad ni la necesidad de documentar acciones correctivas, sin tener en cuenta si el traslado a la otra entidad cumplió a satisfacción lo que se pretendía solucionar.

De lo concerniente al mes de Mayo

Se totalizaron 25 peticiones ingresadas. Las peticiones de interés particular representaron 60,0 % (15 ingresos), seguidas por las de interés general con 20,0 % (5 ingresos). Las denuncias con 16,0 % (4 ingresos) y una sola solicitud de información (4,0 %). El correo electrónico continua como el principal mecanismo usado para las peticiones (72,0 %), seguido de página web (16,0 %) y de manera presencial (12,0 %).

El mes muestra el mayor nivel de cierre, en comparación con los otros meses: se encontraron 20 registros archivados con: respuesta definitiva y uno por traslado, para una totalidad porcentual del 84,0 %. Además de esto, tres peticiones quedaron con estado: en trámite y una está sin la información de dicha celda.

De lo concerniente al mes de Junio

Para este mes se registraron 28 en total. Las peticiones de interés particular fueron 12 ingresos (42,9 %); las denuncias, fueron 6 ingresos (21,4 %); las solicitudes de información, 5 ingresos (17,9 %); y las peticiones de interés general, 5 ingresos también (17,9 %).

El correo electrónico concentró 18 ingresos (64,3 %), Seguido por las peticiones que fueron recibidas de manera presencial o por ventanilla 6 (21,4 %) y por último, las que ingresaron por la página web 4 (14,3 %).

Solo 14 registros aparecen archivados, cinco en trámite y nueve sin información suministrada. Además, 12 registros carecen de identificación de la entidad competente y 18 no tienen diligenciado el tiempo real de primera respuesta. Esta falta de información rompe la trazabilidad y limita el seguimiento oportuno sobre el cumplimiento del cuadro como punto de control.

El radicado 1123 registra traslado por competencia el 07/07/2026, mientras la fecha límite de traslado figura el 06/07/2026. La diferencia es de un día calendario y debe verificarse frente al cómputo de días hábiles y los soportes de envío. También se observan registros con respuesta de fondo, pero sin estado, competencia o tiempo, lo que demuestra que la actuación pudo realizarse, pero el expediente de seguimiento no fue cerrado integralmente y la falta de compromiso por el profesional asignado al diligenciar el cuadro.

CONCLUSIONES

Durante el periodo de enero a junio de 2026 se establecieron recomendaciones por cada trimestre de la siguiente manera:

Primer trimestre

Conclusiones

- ✚ Durante el primer trimestre de 2026 se registraron 57 PQRSD, con mayor concentración en el mes de marzo (30 solicitudes, 52,63 %), lo que refleja una demanda ciudadana creciente atendida por la entidad.
- ✚ El correo electrónico se consolidó como el canal preferente de radicación (46 solicitudes, 80,70 %), razón por la cual se identifica como el eje sobre el que debe centrarse el control diario de radicación y asignación.
- ✚ Las actas de comité de febrero, marzo y abril dan cuenta del seguimiento permanente realizado a la actualización del archivo Excel y a la gestión documental, aspectos sobre los cuales la entidad ha venido trabajando de manera continua.
- ✚ Quedó constancia de las orientaciones impartidas en materia de radicación interna, control de términos y adecuada estructuración de las respuestas, como expresión del ejercicio de autocontrol institucional.
- ✚ Se informó de manera oportuna y recurrente a las directivas sobre los riesgos asociados al control de términos, la estructuración de las respuestas y la actualización de los instrumentos de seguimiento, lo que permitió su conocimiento y gestión temprana.
- ✚ Durante marzo se advirtió que el cuadro de seguimiento no registraba la totalidad de la información, situación que demanda especial atención frente a las solicitudes que continuaban en trámite una vez superado el término registrado.
- ✚ Los comités primarios y las comunicaciones con Secretaría General evidencian que estas situaciones fueron puestas en conocimiento de las directivas de manera anticipada, particularmente en lo relativo a la oportunidad en el diligenciamiento del Excel, el ajuste de algunas respuestas y el fortalecimiento de la gestión documental.

Segundo trimestre

Conclusiones

- ✚ El correo electrónico se mantiene como canal dominante frente al primer trimestre. Por ello, su revisión, reenvío oportuno, radicación interna y

asignación de responsable constituyen puntos de control determinantes para asegurar que los términos corran a favor del Ente de Control y que el peticionario reciba respuesta dentro de la oportunidad legal.

- ✚ Se reitera la importancia de que los traslados desde Secretaría Ejecutiva se realicen conforme al procedimiento establecido, entendiendo que la primera dependencia llamada a conocer las peticiones es Secretaría General, a través de su correo: participacionciudadana@contraloriabarrancabermeja.gov.co
- ✚ En cuanto al diligenciamiento de los cuadros de control contenidos en el archivo de Excel, si bien se identificaron campos sin información completa, este comportamiento no implica ausencia del debido proceso ni de las actuaciones pertinentes para dar respuesta de fondo. Es de conocimiento oficial que, hasta el mes de junio, el diligenciamiento estuvo a cargo de tres (3) personas diferentes, circunstancia que incidió en la continuidad y uniformidad del registro.
- ✚ En consecuencia, se recomienda consolidar el diligenciamiento en un único responsable medida en la que la entidad ya ha venido insistiendo con el fin de fortalecer la trazabilidad administrativa. Se precisa que la información no registrada o registrada de manera parcial limita la eficacia del sistema de control como instrumento de verificación, aun cuando existan soportes en carpetas físicas o digitales.
- ✚ Se pondrá de presente a Secretaría General la conveniencia de trabajar conjuntamente con el ingeniero de sistemas de la CMB, a fin de que el cuadro de control en formato Excel incorpore fórmulas que generen alertas sobre las fechas de ingreso y el límite de respuesta de cada petición, e incluso alertas por correo electrónico, mediante un único cálculo automático de días hábiles, con calendario institucional, término según tipología y alertas a cinco, tres y un día del vencimiento.

RECOMENDACIONES

De acuerdo al seguimiento realizado a las PQRSD dentro del periodo de enero a junio del 2026 de debe tener presente las conclusiones reportadas durante el seguimiento de cada trimestre.

Cordialmente,


LINA DAYANNI CARVAJAL GUZMAN
Secretaria General


Proyecto: Juan Manuel Guaza Rangel / José Rodrigo Gómez Montoya 