




# INFORME SOBRE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

(ART. 76 LEY 1474 DE 2011)

VIGENCIA 2023

	<b>Concejo Municipal</b> <b>BARRANCABERMEJA</b>	F: 04.PO.GCE
		Versión: 0.1
	<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 01.07.20

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la normatividad vigente en el marco de los requisitos de la Ley 1474 de 2011, de la Ley 1712 de 2014 y del Decreto 0103 de 2015; y con el objetivo de realizar el seguimiento y cumplimiento al trámite de los requerimientos ciudadanos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante el Concejo Municipal de Barrancabermeja; Control Interno en cumplimiento de sus funciones informa y publica a la ciudadanía, la gestión realizada por la entidad durante la vigencia 2023 en materia de cumplimiento de trámite de lasPQRS.

Es función del Secretario General del Concejo Municipal de Barrancabermeja vigilar que se preste una adecuada atención y riguroso cumpliendo con la normatividad vigente a los requerimientos ciudadanos a través de los diferentes canales de recepción: Ventanilla única, Correo electrónico, Línea telefónica, Correo certificado, Buzón de sugerencias y Página Web.

El Concejo Municipal de Barrancabermeja en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, numeral 6.4. Establece los “MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO” buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

	<b>Concejo Municipal</b> <b>BARRANCABERMEJA</b>	<b>F: 04.PO.GCE</b>
		<b>Versión: 0.1</b>
	<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha: 01.07.20</b>

## OBJETIVOS

- Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD que la ciudadanía de Barrancabermeja, interponen ante el Concejo Municipal, con el fin de verificar el cumplimiento de términos legales según lo estipulado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Formular las recomendaciones requeridas para el mejoramiento en los procesos internos de la Entidad.

## ALCANCE

- Consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención dispuestos por el Concejo Municipal de Barrancabermeja, en el periodo comprendido entre el primer día hábil de enero y el último día hábil de Diciembre 2023 según la información suministrada por el funcionario de ventanilla única.

	<b>Concejo Municipal</b> <b>BARRANCABERMEJA</b>	F: 04.PO.GCE
		Versión: 0.1
	<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha: 01.07.20</b>

## 1. SEGUIMIENTO DE INFORMACION Y ORIENTACION A LA CIUDADANIA DE BARRANCABERMEJA

La Constitución Política establece en el artículo 23 el derecho fundamental de petición, el cual permite que toda persona presente peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.

En desarrollo de lo anterior, el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, preceptúa que las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

En cumplimiento de lo anterior el Concejo Municipal de Barrancabermeja, a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, aprobado mediante Resolución 003 del 2023 y publicado en la página Web de la entidad en la vigencia 2023 informa a la comunidad en general el procedimiento de atención a la PQRSD, relacionados en los Ítems:

### 6.4.4. Atención De Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos


#### 6.4.4.1. Definiciones:

Donde se define cada una de las solicitudes: - Petición, - Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia; para conocimiento y orientación tanto de la ciudadanía como de los funcionarios públicos encargados del proceso.

#### 6.4.4.2. Gestión de Solicitudes:

Donde se le informa a la ciudadanía los medios de comunicación a donde pueden ser remitidas y radicadas las diferentes solicitudes.

En el siguiente cuadro se relaciona los medios de comunicación, horario de información y la descripción del proceso; con información tomada del Plan Anticorrupción 2023 del Concejo Municipal de Barrancabermeja.

	<b>Concejo Municipal</b> <b>BARRANCABERMEJA</b>	<b>F: 04.PO.GCE</b>
		<b>Versión: 0.1</b>
<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>		<b>Fecha: 01.07.20</b>

CANALES DE COMUNICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Secretaria del Concejo: Ventanilla Única	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 PM a 5:00 pm	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios de la entidad, de manera presencial y personalizada
Línea Telefónica: 3162536401	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios de la entidad, de forma telefónica
Correo Certificado: Carrera 5 N° 50-43 Piso 2	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm	Se radican por escrito peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
Buzón de Sugerencias	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de forma escrita; y el solicitante puede identificarse o realizar su solicitud de forma anónima
Correo electrónico: <a href="mailto:presidencia@concejobarrancabermeja.gov.co">presidencia@concejobarrancabermeja.gov.co</a> <a href="mailto:pgrsd@concejobarrancabermeja.gov.co">pgrsd@concejobarrancabermeja.gov.co</a>	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio, se gestionan dentro de días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de forma virtual
Página Web: <a href="http://www.concejobarrancabermeja.gov.co">www.concejobarrancabermeja.gov.co</a>	La página Web se encuentra activa las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio, se gestionan dentro de días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de forma virtual

	<b>Concejo Municipal</b> <b>BARRANCABERMEJA</b>	F: 04.PO.GCE
		Versión: 0.1
<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>		Fecha: 01.07.20

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Cuadro e información copiada del Plan Anticorrupción 2023 del Concejo Municipal de Barrancabermeja.

Lo anterior sin desconocer que el artículo 62 de la ley 4 de 1913 - Régimen político y municipal establece: «En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.»

Con lo anteriormente expuesto se puede evidenciar que el Concejo Municipal de Barrancabermeja, cumple con la función de Informar y orientar a la ciudadanía la clase de solicitud que se debe realizar, la forma, los canales de atención que pueden utilizar y el tiempo de espera como respuesta a su solicitud, través del “Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía”, publicado en la página Web: [www.concejobarrancabermeja.gov.co](http://www.concejobarrancabermeja.gov.co)

## 2. INFORME DE GESTIÓN PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DE 2023

Del seguimiento de las PQRSD del periodo en mención se tuvo en cuenta que:

- La Corporación Edilicia realizó sus funciones normales de forma presencial entre enero a diciembre de la vigencia 2023.

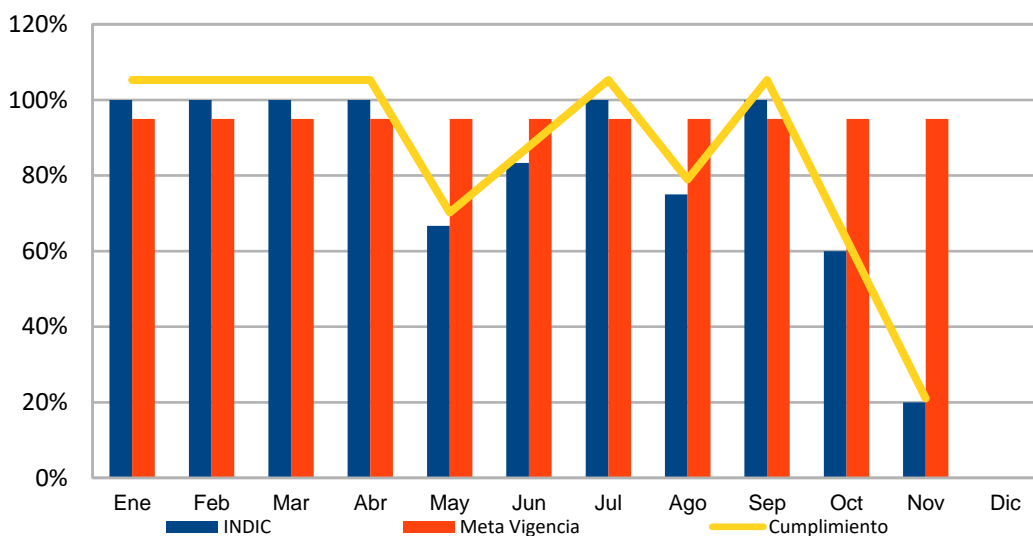
La información requerida para el presente informe fue suministrada por la secretaria técnica administrativa con funciones de recepcionar las PQRSD que llegan al Concejo Municipal de Barrancabermeja.

Durante este periodo se recibieron en **total 90 solicitudes**, que fueron clasificadas para un mejor análisis estadístico de la siguiente manera:


	<b>Concejo Municipal</b> <b>BARRANCABERMEJA</b>	F: 04.PO.GCE
		Versión: 0.1
	<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha: 01.07.20</b>

### PQRSD recibidas durante la vigencia 2023

Periodo	INDIC	Meta Vigencia	Cumplimiento
Ene	100%	95%	105.26%
Feb	100%	95%	105.26%
Mar	100%	95%	105.26%
Abr	100%	95%	105.26%
May	67%	95%	70.18%
Jun	83%	95%	87.72%
Jul	100%	95%	105.26%
Ago	75%	95%	78.95%
Sep	100%	95%	105.26%
Oct	60%	95%	63.16%
Nov	20%	95%	21.05%



Los gráficos nos muestran que las solicitudes corresponden a un 100% de peticiones, un 0% de quejas y un 0% de reclamos; de lo anteriormente expuesto y analizado el listado total de las peticiones, se puede deducir que la ciudadanía no tiene muy claro la clase de solicitud que desea realizar, ya que canaliza las quejas, reclamos y denuncias a través de peticiones.

	<b>Concejo Municipal</b> <b>BARRANCABERMEJA</b>	F: 04.PO.GCE
		Versión: 0.1
	<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 01.07.20

Se observa en los gráficos que mensualmente queda un margen de solicitudes pendiente por contestar lo cual difiere de diferentes aspectos:

- Accesibilidad a la información
- Profesional externo a cargo de dar respuesta
- Debilidad en la trazabilidad de la información
- Control a la evidencia de respuesta


Estos análisis de causa serán tenidos en cuenta y establecidos como acciones correctivas, para la mejora continua del proceso en la siguiente vigencia.

## CONCLUSIONES

1. – Que el Concejo Municipal de Barrancabermeja a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, publicado en la página [www.concejobarrancabermeja.gov.co](http://www.concejobarrancabermeja.gov.co) cumple con informar a la ciudadanía lo referente a la tramitología de las PQRSD; buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios de la administración pública satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía.
2. – Que el Concejo Municipal de Barrancabermeja cuenta y mantiene habilitados los diferentes canales de recepción para las PQRSD, tales como: Ventanilla única, Correo electrónico, línea telefónica, Correo certificado, Buzón de sugerencias y Página Web
3. – Que el Secretario General del Concejo Municipal de Barrancabermeja viene cumpliendo su compromiso social de garantizar la prestación de una adecuada atención y riguroso cumpliendo a la normatividad vigente de los requerimientos ciudadanos a través de los diferentes canales de recepción, con respectó de dar una asertiva respuesta en los tiempos establecidos.

## RECOMENDACIONES

1. Mantener actualizados y en buen funcionamiento el correo electrónico y el link “trámites y Servicios” de la página web en lo correspondiente a las PQRSD.
2. Poner a disposición de la ciudadanía un número de WhatsApp para las personas que no tienen acceso a medios electrónicos.
3. Aunque se incrementó la utilización de los medios electrónicos, es importante

	<b>Concejo Municipal</b> <b>BARRANCABERMEJA</b>	<b>F: 04.PO.GCE</b>
		<b>Versión: 0.1</b>
	<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha: 01.07.20</b>

diseñar una estrategia de como promocionar e incentivar el uso del buzón de sugerencias, para aquellas personas que no usan medios electrónicos y tienen como costumbre hacer las solicitudes por escrito.

Realizar seguimiento mensual a las PQRSD con el fin de garantizar una oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos, en el tiempo establecido y sirva de trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Asesor de Control Interno