



INFORME SOBRE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(ART. 76 LEY 1474 DE 2011)

VIGENCIA 2024

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA		F: 04.PO.GCE
			Versión: 0.1
	INFORMES CONTROL INTERNO		Página 2 de 12

1. 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 2024 en materia de cumplimiento de trámite de las PQRS.

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 y Correo certificado.

El Concejo Municipal de Barrancabermeja en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, 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.

2. 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 – PQRS 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.

3. ALCANCE

Consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención dispuestos por el Concejo Municipal de Barrancabermeja, en el periodo de tiempo comprendido entre el primer día hábil de enero y el último día hábil del mes de Noviembre de 2024 según la información suministrada por el funcionario de ventanilla única.

4. METODOLOGIA

- Recolección de datos.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	F: 04.PO.GCE
		Versión: 0.1
	INFORMES CONTROL INTERNO	Página 3 de 12

- Clasificación por categorías
- Resumen de PQRS
- Análisis de información

5. SEGUIMIENTO DE INFORMACION Y ORIENTACION A LACIUDADANIA 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 2024, aprobado mediante Resolución 007 del 2024 y publicado en la página Web de la entidad en la vigencia 2024 informa a la comunidad en general el procedimiento de atención a la PQRS, relacionados en los ítems:

Atención De Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos

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.

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.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA		F: 04.PO.GCE
			Versión: 0.1
	INFORMES CONTROL INTERNO		Página 4 de 12
CANALES DE COMUNICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN	
Secretaria del Concejo: Ventanilla Única	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12 my 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 my 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 my de 2:00 pm a 5:00 pm	Se radican por escrito peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	
Correo electrónico: presidencia@concejobarrancabermeja.gov.co pqrds@concejobarrancabermeja.gov.co	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: www.concejobarrancabermeja.gov.co	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	

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 2024 del Concejo Municipal de Barrancabermeja.

Lo anterior sin desconocer que el artículo 62 de la ley 4 de 1913 - Régimen político 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

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	F: 04.PO.GCE
		Versión: 0.1
	INFORMES CONTROL INTERNO	Página 5 de 12

6. INFORME DE GESTIÓN PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DE 2024

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 2024.

La información requerida para el presente informe fue suministrada por el funcionario de secretaria técnica administrativa con funciones de recepcionar y radicar las PQRSD que llegan al Concejo Municipal de Barrancabermeja, es importante resaltar que para efectos del presente informe se tiene en cuenta la información registrada con corte al 30 de Noviembre de 2024, sin embargo su registro y control se realiza hasta el último día hábil de la vigencia.

Durante el periodo del 01 de Enero de 2024 al 30 de Noviembre de 2024 se recibieron en **total 115 solicitudes**, que fueron clasificadas para un mejor análisis estadístico de la siguiente manera:

FECHA R	N. RADICADO	PETICIONARIO	ASUNTO	RESPONSABLE	RESPUESTA
Enero 2//2024		Unicesar	Información proceso personero 2024-2028	Area Jurídica	CMB 033-100 Enero 15/2024
Enero 3/2024	1	Jhon Moros Renales	Solicitud copia acta plenaria enero 2/2024	Area Jurídica	CMB 031-100 Enero 15/2024
Enero 01/24	5	Juzgado sexto penal	Tutela Hugo Alberto Campo, suspensión medida provisional	Area Jurídica	CMB 001-100 Enero 2/2'24
Enero 3/2024	6	Camilo Iván Rincón León	Solicitud de extensión jurisprudencia Consejo Estado	Area Jurídica	CMB 003-100 Enero 4/2'24
Enero 04/2024	9	Daniel Duarte Pabón	Explicación proceso secretario	Area Jurídica	CMB 016-100 Enero 11/2024
Enero 4/2024	12	Giovanni Urrea Campo	Copia Acta Sesión enero 2/2024	Area Jurídica	CMB 030-100 Enero 15/2024
Enero 05/2024	15	Sabex Mancera Rodríguez	Proceso de Personero	Area Jurídica	CMB 058-100 Enero 26/2024 CMB 109-101 Feb 14/2024
Enero 05/2024	17	Veeduría Ciudadana	Proceso de Personero	Area Jurídica	CMB 053-100 Enero 23/2024
Enero 9/2024	18	Daniel Duarte Pabón	Proceso Secretario General 2024	Area Jurídica	
Enero 9/2024	19	Sabex Mancera	Proceso Secretario General 2024	Area Jurídica	CMB 043-100 Enero 5/2024
Enero 9/2024	221	Procuraduría Provincial	Programas de Bienestar Social	Area Jurídica	CMB 075-100 Feb 2/2024
Enero 9/2024	222	Procuraduría Provincial	Documentos Concejo	Area Jurídica	CMB 025-100 Enero 11/2024 (prorroga) entrega documento CMB 076-100 Feb 2/2024
Enero 9/2024	225	Juzgado 3º Penal Municipal	Tutela Daniel Duarte Pabón Proceso Secretario	Area Jurídica	CMB 017-100 Enero 11/2024
Enero 10/2024	47	Jorge Buitrago Fuentes	Proceso vigencia 2023	Area Jurídica	CMB 115-101 Feb 162024
Enero 11/2024	51	Daniel Barba Llanes	Rubro presupuestal servicios de consultoría	Area Jurídica	CMB 067-100 Enero 24/2024
Enero 11/2024	58	Procuraduría Provincial	Documentos Jhon Blert Corena y María del Pilar Guerrero	Area Jurídica	

		Concejo Municipal BARRANCABERMEJA			F: 04.PO.GCE
		INFORMES CONTROL INTERNO			Versión: 0.1
					Página 6 de 12
Enero 12/2024	62	Gabriel Bohórquez Concejal	Solicitud expediente Personero	Area Jurídica	
Enero 12/2024	70	Rogelio Scarpetta Díaz	Copia actos Adminsit. elección Personero 2024-2028	Area Jurídica	CMB 080-100 Feb 5/2023
Enero 12/2024	71	Rogelio Scarpetta Díaz	Oficio concejales que no votaron para la elección Personero	Area Jurídica	CMB 080-100 Feb 5/2024
Enero 12/2024	72	Rogelio Scarpetta Díaz	Copia P.A. 2023 presentados por el Gobierno	Area Jurídica	CMB 089-100 Feb 6/2024
Enero 12/2024	73	Rogelio Scarpetta Díaz	Copia del acta elección mesa directiva 2025 y comisiones	Area Jurídica	CMB 082-100 Feb 5/2024
Enero 12/2024	74	Rogelio Scarpetta Díaz	Copia renuncias aspirantes personero y reglamento interno	Area Jurídica	CMB 091-100 Feb 5/2024 CMB 083-100 Feb 5/2024
Enero 17/2024	77	Diego Waldrón	Concejales mesa directiva 2024-2025, actas y audios	Area Jurídica	CMB 087-100 Feb 5/2024
Enero 17/2024	78	Karina López	Construcción política pública de salud mental	Area Jurídica	CMB 094-100Feb 7/2024
Enero 18/2024	87	Colombia Potencia de la Vida	Acción Tutela Superintendencia de notariado y registro	Area Jurídica	
Enero 22/2024	90	Rafael Madarriaga	Derecho de petición Dic 27/23 Bien de interés cultural teatro Unión B. Pueblo Regao	Area Jurídica	
Enero 25/2024	96	Alejandro Villa García	Citación Director de Tránsito	Area Jurídica	CMB 111-101 Febrero 7
Enero 26/2024	97	Nicolas Palacio Delgado	Certificación laboral como secretario	Area Jurídica	Contestado Marzo 20/2024
Enero 31/2024	103	Jhon Moros Renales	Solicitud información proceso mesas directivas 2024-2025	Area Jurídica	CMB 110-100 Feb 16/2024
Feb 01/2024	104	Procuraduría Provincial	Tercer requerimiento acuerdo 2022 acuerdo 101/97	Area Jurídica	CMB 117-101 Feb 19/2024
Feb 05/2024	109	Hugo Alberto Campo	Proceso Personero	Area Jurídica	CMB 118-101 Febrero 23/2024
Feb 20/2024	128	Diego Waldrón	Solicitud contrato CMB 236-23	Area Jurídica	CMB 138-101 Marzo 6/2024
Feb 26/2023	137	Ángel Rivera	# sesiones Concejo, comisiones, proyectos y funcionarios	Area Jurídica	CMB 136-101 Marzo 6/2024
Feb 26/2024	138	Juan Peñuela	Proceso Personero	Area Jurídica	CMB 137-101 Marzo 6/2024
Feb 27/2024	141	Rogelio Scarpetta	Certificación proyecto autorización alcalde para contratar	Area Jurídica	CMB 139-101 Marzo 11/2024
Feb 29/2023	143	Marzo 1/2024	Mesa de trabajo asentamiento humano barrios	Area Jurídica	CMB 142-101 Marzo 11/2024
Marzo 4/2024	147	Procuraduría Provincial	Acción Preventiva Proceso Personero 0417	Area Jurídica	CMB 123-100 Marzo 22/2024
Marzo 1/2024	148	Luis Eduardo Solano Gallego	Renuncia del concejal Jonathan Steve Vásquez Gómez	Area Jurídica	CMB 143-101 Marzo 11/2024
Marzo 1/2024	149	Jeison Mayorga Ramírez	Copia concejales, acta comisión PA. 016/2021	Area Jurídica	CMB 162-101 Marzo 8/2024 CMB 206-101 Mayo 20/2024 CMB 210-101 Mayo 20/2024 CMB 211-101 Mayo 20/2024
Marzo 1/2024	150	Sonia Isabel Moncada franco	Vulneración de los derechos laborales, madres comunitarias fami transitadas	Area Jurídica	CMB 166-101 Marzo 8/2024
Marzo 4/2024	153	Procuraduría provincial	Proceso personero	Area Jurídica	CMB 135-100 Marzo 5/2024
Marzo 7/2024	157	Rosberg Gerardo perilla Pérez	Proceso personero	Area Jurídica	CMB 144-100 Marzo 11/2024
Marzo 8/2024	158	Jackson Oswaldo atenció Ramírez	Acta de posesión de los concejales en el periodo 2020-2023 john blert corena ahumada,	Area Jurídica	CMB 145-101 Marzo 11/2024

			Concejo Municipal BARRANCABERMEJA		F: 04.PO.GCE
					Versión: 0.1
			INFORMES CONTROL INTERNO		Página 7 de 12
			Jorge Luis Escalante viana ,Edgardo Moscote paba		
Marzo 8/2024	159	Rafael Humberto barrios Martínez	Certificación de la fecha de presentación del proyecto de acuerdo para la aprobación del presupuesto municipal vigencia 2022	Area Jurídica	CMB 153-101 Marzo 19/2024
Marzo 13/2024	167	Alfonso vaeza acuña	integrante de la mesa directiva, cuantas comisiones son	Area Jurídica	CMB 160-101 Abril 1/2024
Marzo 20/2024	177	Veeduría integral (redvi)	Solicitud de intervención para tener en cuenta las adiciones al plan de desarrollo	Area Jurídica	CMB 171-101 Abril 14/2024
Abril 3/2024	194	Jhon Jairo moros renales	solicitud de copia de acuerdo 086/2023	Area Jurídica	CMB 172-101 Abril 15/2024
Abril 3/2024	195	Jhon Jairo moros renales	Acto administrativo donde el presidente nombra mesa directiva para el periodo 2024	Area Jurídica	CMB 173-101 Abril 15/2024
Abril 4 /2024	200	Álvaro rueda Urquijo	Resolución que convoca al concurso y sus modificaciones proceso del personero	Area Jurídica	CMB 176-101 Abril 16/2024
Abril 15/2024	209	Procuraduría general de4 la nación	Proceso de selección del personero	Area Jurídica	CMB 178-101 Abril 17/2024
Abril 16/2024	215	Rogelio Adolfo Scarpetta Díaz	Requiere copias magnética de los siguientes acuerdos 017/1992, 055/1993, 020/1994, 085/2000, 022/2003, 002/2005, 016/2012, 028/2017 y 054/2022	Area Jurídica	CMB 189-101 Mayo 3/2024
Abril 23/2024	224	Alexander Anaya Arango	Proceso del personero	Area Jurídica	CMB 184-101 Mayo 2/2024
Mayo 2/2024	233	Presidente ángel rivera José estrada secretario	Veeduría ciudadana	Area Jurídica	CMB 196-101 Mayo 14/2024
Mayo 6/2024	237	David Díaz Oviedo	Solicitud de información del artículo 23 c.n Barrancabermeja como distrito	Area Jurídica	CMB 194-101 Mayo 8/2024
Mayo 6/2024	238	Adolfo Argumedo Vargas	Solicita información de cuanto es el salario devengado por el secretario del concejo franklin Núñez de liquidación	Area Jurídica	CMB 212-101 Mayo 20/2024
Mayo 7/2024	240	María Alejandra herrera gordillo	Alcaldía municipal me infirme de las siguientes leyes	Area Jurídica	CMB 193-101 Mayo 8/2024
Mayo 8/2024	244	Jorge Buitrago puentes	Información con el ultimo concurso de carrera administrativa de la comisión general	Area Jurídica	CMB 216-101 Mayo 22/2024
Mayo 8/2024	246	Adolfo Argumedo Vargas	Solicitud de copia de las actas del acuerdo 013 de 2020, copia del contrato de la institución educativa para la elección del secretario y razones por las que no se abrió una nueva convocatoria para elección del secretaria general del concejo municipal de Barrancabermeja	Area Jurídica	CMB 217-101 Mayo 22/2024
Mayo 9/2024	249	Adolfo Argumedo Vargas	Proceso del secretario general del concejo municipal de Barrancabermeja	Area Jurídica	CMB 213-101 Mayo 20/2024
Mayo 10/2024	256	Álvaro rueda Urquijo	Proceso del personero	Area Jurídica	CMB 197-101 Mayo 14/2024
Mayo 10/2024	259	Antonino González guillen	Inclusión de propuesta en el plan de desarrollo	Area Jurídica	CMB 226-101 Mayo 30/2024 CMB 227-101 Mayo 30/2024
Mayo 15/2024	263	Manuel Steven ramiros Beltrán	cuales han sido los cabildo abierto realizados por la corporación	Area Jurídica	

		Concejo Municipal BARRANCABERMEJA			F: 04.PO.GCE
		INFORMES CONTROL INTERNO			Versión: 0.1
					Página 8 de 12
Mayo 15/2024	267	Juan Daniel peñuela Calvache	Proceso del personero	Area Jurídica	CMB 218-101 Mayo 23/2024
Mayo 17/2024	269	Elcy moreno mármol	Procuraduría procesos contra los servidores públicos Erwin Jiménez becerra y la chiqui Carmenza Santiago Ospino	Area Jurídica	CMB 214-101 Mayo 21/2024 CMB 261-101 Junio 12/2024
Mayo 20/2024	271	Jader yodarno Vidal López	Problemáticas sanitarias con el dengue barrio 20 enero	Area Jurídica	comunicaciones
Mayo 20/2024	272	José augusto Tamara garrido	Consultar y visualizar el expediente del honorable magistrado Fredy Hernando Ibarra Martínez	Area Jurídica	comunicaciones
Mayo 22/2024	279	Karoll acosta luna	Conocer si la administración cumple con lo ordenado en mantener la regulación y control del transporte en vehículos	Area Jurídica	CMB 237-101 Junio 4/2024
Mayo 23/2024	284	Rogelio Adolfo Scarpetta Díaz	Solicitud de normalización cuenta de internet	Area Jurídica	CMB 242-101 Junio 4/2024
Mayo 28/2024	291	Melisa ángel peña	Colegio colombiano del adiestrador publico	Area Jurídica	CMB 271-100 Junio 19/2024
Mayo 29/2024	293	Silvano Gómez atrauch	Proceso del personero	Area Jurídica	CMB 229-100 Mayo 31/2024 CMB 250-100 Junio 11/2024
Mayo 29/2024	294	Viviana marcela Díaz torres	Aviso de estado de gravidez	Area Jurídica	Recibido
Junio 7/2024	312	Patricia Martínez Uparela	Citación 05 de junio el procurador provincial de instrucción de Barrancabermeja apertura de investigación diciplinaria contra leonardo González campero, jaser cruz gambindo y Luis Fernando calderón	Area Jurídica	CMB 269-101 Junio 8/2024
Junio 7/2024	313	Mauricio Patiño rico	Proceso del personero	Area Jurídica	CMB 251-100 Junio 11/2024
Junio 12/2024	332	Patricia Martínez	Apertura de investigación contra leonardo González campero, jaser cruz gambindo y Luis Fernando calderón como concejales periodo 2016-2019	Area Jurídica	CMB 269-100 Junio 18/2024
Junio 13/2024	336	José Raúl bolaño arias	Solicito copia de las acuerdos municipales 101 del 2000,021 del 2005 y 016 del 2008 junto con los demás documentos que sirvieron de soporte para expedir dicho documentos	Area Jurídica	CMB 300-101 Junio 8/2024
Junio 14/2024	337	Cristian Camilo Tapia Rodriguez	Solicitar información sobre el procedimiento y la falta de protocolización de actas de las comunidades afro, étnicas e indígenas en el plan de desarrollo	Area Jurídica	CMB 289-101 Junio 26/2024
Junio 14/2024	338	Wilson Iamo quiñones y alexander José Suarez moreno	la problemática en una amenaza donde se encuentra la parroquia nuestra señora del Carmen	Area Jurídica	CMB 292-101 Junio 27/2024
Junio 18/2024	342	Álvaro camilo López Sandoval	Contrato radicado con el numero 174-2021 certificación laboral	Area Jurídica	comunicacion
Junio 19/2024	344	Diana Janeth Rodríguez Suarez	Intervención en el plan de desarrollo	Area Jurídica	Ya se laboro fue entregado
Junio 25/2025	349	Johana Alexandra León Duque	Seguimiento a derecho de petición con radicado 652 de 7 de junio de 2024	Area Jurídica	CMB 336-100 Julio 19/2024
Julio 8/2024	359	Rafael Madariaga Marin	Obligación del concejo distrital para dictar normas necesarias para la preservación y defensa del patrimonio cultural y los bienes de interés cultural de ámbito municipal de Barrancabermeja	Area Jurídica	CMB 272-101 Junio 19/2024

		Concejo Municipal BARRANCABERMEJA			F: 04.PO.GCE
					Versión: 0.1
		INFORMES CONTROL INTERNO			Página 9 de 12
Julio 8/2024	360	Javier Enrique Diaz Muñoz	Solicitud de información con fines académicos-investigativos	Area Jurídica	CMB 290-101 Junio 26/2024
Julio 10/2024		Luis Eduardo Solano Gallego	Información sobre el plan de desarrollo distrital de Barrancabermeja y información clara cuando fue aprobado en el concejo municipal	Area Jurídica	CMB 291-101 Junio 26/2024 CMB-324-101 Julio 17/2024
Julio 17/2024	362	Alexis Guerrero Sánchez	Solicitud audio de la sesión del día 10 de julio de 2023	Area Jurídica	CMB 303-101 Julio 8/2024
Julio 19/2024	370	Jeison Mayorga Ramirez	Justificar procedimiento incompleto del acuerdo 086 de 2023, por medio del cual se modifica el artículo 14 del acuerdo acuerdo 016 dede2012	Area Jurídica	CMB 344-101 Julio 25/2024
Julio 19/2024	371	Rafael Madrigal Marin	Solicitud de aclaración de la adopción, inclusión y incorporación del parágrafo del artículo 86 acuerdo 0333 de 14 de marzo de 2022	Area Jurídica	CMB 323-101 Julio 17/2024
Julio 19/2024	372	Paola Katherine Vélez Agamez	Investigación Disciplinaria	Area Jurídica	CMB 352-101 Agosto 6/2024
Agosto 2/2024	389	David Diaz Oviedo	Solicitud de información del proyecto de acuerdo de la distritalización de Barrancabermeja	Area Jurídica	10 diaz para contestar
Agosto 16/2024	395	Ernesto Pérez Suarez	Solicitud inclusión fonset ley 2197 de 25/01/2022	Area Jurídica	CMB 365-101 Agosto 20/2024
Agosto 22/2024	399	Pedro Francisco Muskus Otero	ACCION PREVENTIVA	Area Jurídica	10 diaz para contestar
Agosto 22/2024	401	Tania Andres Mogollon Zapata	1 REVELACION DE LOS CONTRATOS DE PRESENCION DE SERVICION VIGENCIA 2024, 2 REVELACION DE COVENIOS Y CONTRATOS DIFERENTES A LOS DE PRESTACON DE SERVICIOS, 3 COPIA DE EJECUSION PRESUPUESTAL DE INGRESOS Y GASTOS	Area Jurídica	CMB 372-101 Agosto 26/2024
Agosto 26/2024	402	Devison Gomez Martinez	1 FECTA DE RADICACION DEL ACUER 005/2024, 2 CERTIFICACION DE LA ASIGNACION DE COMISON DEL PROYECTO DE ACUERDO 005/2023	Area Jurídica	10 DIAZ PARA RESPONDER
Agosto 26/2024	403	Elcy Moreno Marmol Profesional universitatio G17 PGN	1 COPIA LEGIBLE DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL CONTRATACION No008/202 , 2 DE IGUAL REMITIR COPIA SIMPLE ETAPA ORECINTRACTUAL CONTRATACION No 008/2023	Area Jurídica	CMB 465-101 Nov 5/2024
Nov 8/2024	423	Carlos Alberto Mora	Certificación fallo sancionatoria Iván Serrano como Concejal	Area Jurídica	CMB 476-101 Nov 8/2024
sep 2/2024	414	Patricia Martinez	Solicitud de antecedentes paranotificar auto investigacion disciplinaria.	Secretario General	CMB 391-101sep 17/2024
sep 6/2024	421	Carlos Alberto Mora	Solicitud de informacion delproyecto de acuerdo No 006 del 2024.	Secretario General	CMB 388-101sep 12/2024
sep 9/2024	424	Luis Eduardo Solano Gallego	Solicitud de informacion publica	Secretario General	CMB 396-101 SEP 24/2024
sep 19/2024	429	Devison Gomez Martinez	Solicitud de informacion correspondiente al acuerdo municipapl por el cual se autorizo la condonacion de una obligacion	Secretario General	CMB 398-101 sep 19/2024

			Concejo Municipal BARRANCABERMEJA		F: 04.PO.GCE
					Versión: 0.1
			INFORMES CONTROL INTERNO		Página 10 de 12
			tributaria a la electrificadora de Santander.		
sep 25/2024	430	Lina Maria Peñaranda M	Solicitud de informacion Rad. IUS E-2023-792516 D-2023-3356019	Secretario General	CMB 414-100 oct 2/2024
sep 27/2024	432	Elcy Moreno Marmol Profesional universitatio G17 PGN	Solicitud de informacion del proyecto de acuerdo No 005 de 2024	Secretario General	CMB 422 oct 7/2024
oct 6/2024	436	Diana Carolina Leon Tiuso	Solicitud de Pruebas dentro de la Investigacion Disciplinaria No IUS-E-2022-442746 IUS-D-2022-2520742	Secretario General	CMB 438 oct 18/2024
oct 15/2024	482	Wilson Lamo Quiñonez	Derecho de peticion en Grado de Manifestacion.	Secretario General	CMB 437 Oct 18/2024
oct 10/2024	450	Luz Nelly Ariza	solicitud de informacion de cuantos Cabildos Abiertos se han realizado en los ultimos 4 años.	Secretario General	CMB 441 oct 22/2024
oct 18/2024	492	Elcy Moreno Marmol Profesional universitatio G17 PGN	Solicitud de copia del reglamento Interno	Secretario General	CMB 442-101 oct 22/2024
oct 22/2024	493	Elcy Moreno Marmol Profesional universitatio G17 PGN	Solicitud de informacion de la Concejal Tania Andrea Mogollon Zapata	Secretario General	CMB 465-101 Nov 5/2024
oct 31/2024	513	Rogelio Adolfo Scarpetta	Solicitud de informacion General de	Secretario General	CMB 483-101 nov 18/2024
nov 6/2024	421	Jose Nicolas gonzalez N	Solicitud de colaboracion a los alcaldes	Secretario General	CMB 475-101 nov 8/2024
nov 7/2024	423	Carlos Alberto Mora	Solicitud de informacion Concejal Ivan Jesus Serrano Miranda.	Secretario General	CMB 476-101 Nov 8/2024
nov 7/2024	424	Oscar Miguel Hernandez	Primera Mesa de articulacion para la Gobernanza del Area Protegida DRMI Serrania de los Yariques.	Secretario General	CMB 474-101 nov 8/2024
nov 18/2024	435	Luis Fernando SILVA	Solicitud de audio de la comision Especial para la Equidad Y la Mujer realizada el dia 13 nov 2024	Secretario General	CMB 495-101 nov 21/2024
nov 20/2024	437	Harold Alberto Villabona Isidro	Solicitud de audio de la comision Especial para la Equidad Y la Mujer realizada el dia 13 nov 2024	Secretario General	CMB 496-101 nov 21/2024
nov 20/2024	439	Jorge Ivan Coreal Medina	Solicitud del acuerdo municipal No 020 de 1989.	Secretario General	CMB 498-101 nov 22/2024
nov 14/2024	430	Jorge Eduardo Vesga	Solicitud de apoyo interinstitucional	Secretario General	Estimada 3 de diciembre 2024
nov 21/2024	441	Jorge Elias Evan Lopez	Solicitud de informacion Concejal Ivan Jesus Serrano Miranda.	Secretario General	CMB 501-101 nov 26/2024
nov 21/2024	443	Tania Andrea Mogollon Zapata	Solicitud de informacion del proyecto de acuerdo No 005 de 2024	Secretario General	Estimada 3 de diciembre 2024
nov 26/2024	450	Wilson Iamo quiñones y alexander José Suarez moreno	Derecho de peticion en Grado de Queja.	Secretario General	Estimada 3 de diciembre 2024

PQRS recibidas durante la vigencia 2024 en el periodo a informar



Concejo Municipal BARRANCABERMEJA

INFORMES CONTROL INTERNO

F: 04.PO.GCE

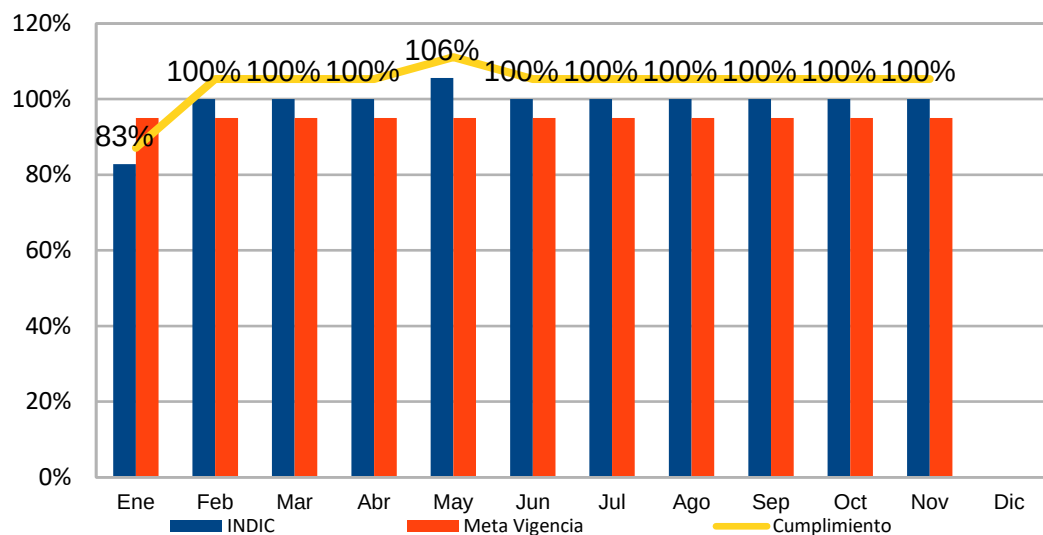
Versión: 0.1

Página 11 de
12



Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV
PQRS RECIBIDAS	29	7	10	6	19	9	7	5	6	6	11
PQRS RESPUESTAS	24	7	10	6	18	9	7	5	6	6	11

Con un índice de cumplimiento promedio del 100%



Los gráficos nos muestran la eficacia en la respuesta a las solicitudes recibidas, el cumplimiento en la eficacia a la respuesta de la solicitud.

Se observa debilidad en la respuesta a las PQR radicadas durante el mes de enero, periodo en el cual la entidad se encuentra en proceso de transición de personal, en periodo de contratación del personal de apoyo, y establecimiento del nuevo equipo de gobierno; situación que repercute en la capacidad de prontitud a las respuestas. Entre

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	F: 04.PO.GCE
		Versión: 0.1
	INFORMES CONTROL INTERNO	Página 12 de 12

las razones que interfirien en esta debilidad se podría decir que responde a los siguientes factores:

- 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 de mejora, para la mejora continua del proceso en la siguiente vigencia.

Categorías principales:

Dentro del margen total de comunicaciones recibidas según su clasificación se logra identificar el siguiente porcentaje de recurrencia:

- Peticiones: 63%
- Quejas: 3%
- Reclamos: 0%
- Solicitudes: 27%
- Demandas: 0%

Análisis de las Causas Comunes

- Solicitudes de expedientes y documentación sobre resoluciones y actas expedidas por la corporación
- Información sobre perfiles y funciones de los concejales miembros del gabinete
- Solicitud de información sobre reglamentos y documentación interna de la corporación
- Copias de audios de las sesiones realizadas dentro de la corporación

7. RECOMENDACIONES

A partir del análisis de las PQR gestionadas en el período, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Mantener actualizados y en buen funcionamiento el correo electrónico y el link “trámites y Servicios” de la página web en lo correspondiente a las PQRS.
- Realizar seguimiento mensual a las PQRS 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.
- Actualizar el procedimiento de recepción, radicación, asignación de apoyo y respuesta a las comunicaciones con el fin de garantizar la prontitud y trazabilidad en la información.

8. CONCLUSIONES

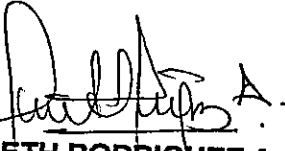
– Que el Concejo Municipal de Barrancabermeja a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, publicado en la página

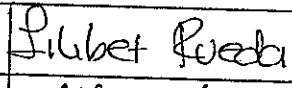
	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA		F: 04.PO.GCE
	INFORMES CONTROL INTERNO		Versión: 0.1
			Página 13 de 13

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.

– 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 y Correo certificado.

– 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 respecto de dar una asertiva respuesta en los tiempos establecidos.


LISSETH RODRIGUEZ A.
 Asesora Control Interno CPS

Proyectado por: Lilibet Rueda, profesional de apoyo CPS	Fecha:	
Aprobado por: Alberto Eloy Carrillo – Secretario General	Fecha:	