



# CONCEJO MUNICIPAL BARRANCABERMEJA

UNICACIONES TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN **TRÁMITES Y SERVICIOS** MAPA DE

## Tramites y servicios en linea

Home / Tramites y servicios en linea

PQRSD >  
Entidades >  
Datos abiertos  
Participe en las sesiones plenarias  
Solicite su Certificado Laboral

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

(ART. 76 LEY 1474 DE 2011)

PRIMER SEMESTRE 2020

(ENERO A JUNIO)

JULIO 2020

	<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 el primer semestre de 2020 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, Correo certificado, Buzón de sugerencias y Página Web.

El Concejo Municipal de Barrancabermeja en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, 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>	F: 04.PO.GCE
		Versión: 0.1
	<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 01.07.20

## 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 junio de 2020,

	<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 2020, aprobado mediante Resolución 014 del 2020 y publicado en la página Web de la entidad en enero de 2020 informa a la ciudadanía Barranqueña, 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 2020 del Concejo Municipal de Barrancabermeja.

	<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>

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 fija: 6021234	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>	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

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.»*

\*Cuadro e información copiada del Plan Anticorrupción 2020 del Concejo Municipal de Barrancabermeja.

Con lo anteriormente expuesto se puede evidenciar que el Concejo Municipal de Barrancabermeja, cumple con la función de Informar y orientar a la ciudadanía Barranqueña, la clase de solicitud que se debe realizara, la forma como se debe realizar, los canales de atención que puede 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) desde enero de 2020

## 2. INFORME DE GESTIÓN PERÍODO ENERO A JUNIO DE 2020

Al seguimiento de las PQRSD del semestre en mención se tuvo en cuenta que:

- La Corporación Edilicia realizo sus funciones normales de forma presencial de enero a mediados de marzo. - El 12 de marzo del 2020 El Ministerio de Salud emitió la Resolución No 385 declarando la “*emergencia sanitaria en todo el territorio nacional.....*” - El 22 de marzo mediante el Decreto 457, el Gobierno Nacional ordeno el “*aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020.....*” - El 24 de marzo El Concejo Municipal de Barrancabermeja, emitió la Circular No 005, con la cual determino acatar el

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

decreto de aislamiento preventivo obligatorio y el tiempo de cuarentena estipulado, con sus funcionarios públicos y contratistas.

Motivo por el cual la corporación edilicia se vio obligada a funcionar con modalidad de trabajo semipresencial y teletrabajo de forma virtual utilizando herramientas tecnológicas a través de los distintos medios de comunicación como: WhatsApp, correo electrónico, llamadas, video llamadas y reuniones virtuales, hasta el 30 de junio de 2020, fecha de corte del presente informe

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.

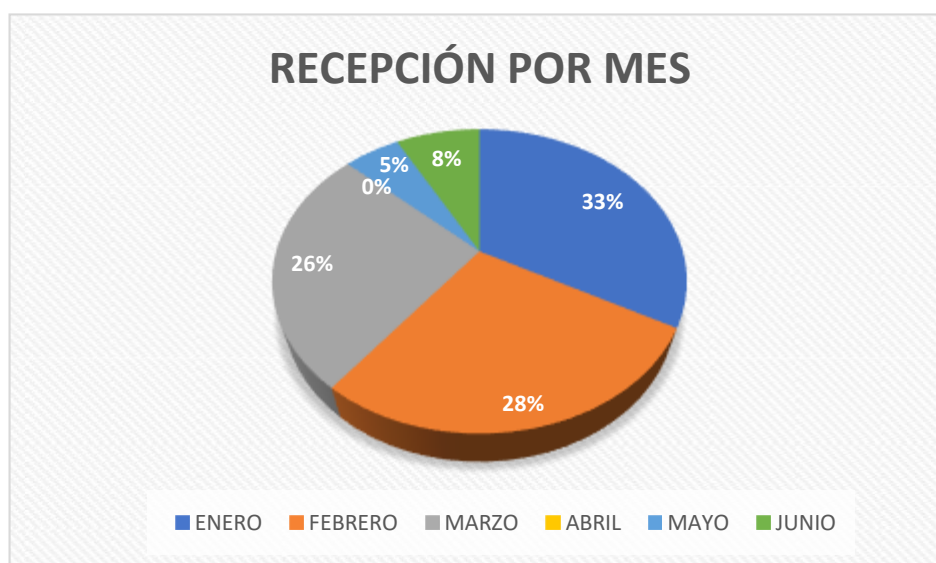
Durante este periodo se recibieron en **total 76 solicitudes**, que fueron clasificadas para un mejor análisis estadístico de la siguiente manera:

- . Recepción por mes
- . Tipología
- . Canal de recepción
- . Clase de solicitante
- . Estado del trámite
- . Comparativo entre el primer semestre del 2019 y el primer semestre del 2020

	<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 clasificadas según cantidad recepcionada por mes año 2020:**

RECEPCION POR MES							
ITEM	CLASE SE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1.	Peticiones	23	20	19		4	6
2.	Quejas	1	1	1			
3.	Reclamos	1					
4.	Sugerencias						
5.	Denuncias						
6.	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>



Se puede observar en los gráficos un comportamiento descendente, muy posiblemente debido al aislamiento preventivo obligatorio a causa del Coronavirus - COVID 19 y a la cuarentena prolongada desde finales de marzo hasta el 30 de junio; se visualiza que el 87% de las solicitudes se realizaron durante el primer trimestre cuando aún se laboraba de forma presencial; y el 13% corresponde al segundo trimestre con jornadas laborales de teletrabajo; se visibiliza que durante el mes de abril, mes siguiente al aislamiento preventivo obligatorio no se recibieron solicitudes, 0%; ya en los meses de mayo y junio un 5% y 8% respectivamente, con un leve aumento.

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

**. PQRSD clasificadas según la tipología año 2020:**

SEGÚN LA TIPOLOGIA					
ITEM	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIA
1.	72	3	1		
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Los gráficos nos muestran que las solicitudes corresponden a un 95% de peticiones, un 4% de quejas y un 1% 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>	<b>F: 04.PO.GCE</b>
		<b>Versión: 0.1</b>
	<b>INFORMES CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha: 01.07.20</b>

**. PQRSD clasificadas según canal de recepción año 2020:**

CANAL DE RECEPCION DE LAS PQRSD						
ITEM	CLASE SE SOLICITUD	PAG WEB	TELEFONICA	CORREO ELECTRON	RADICADO EN CORRESPONDENCIA	BUZON DE SUGERENCIAS
1.	Peticiones	1	1	12	58	
2.	Quejas				3	
3.	Reclamos				1	
4.	Sugerencias					
5.	Denuncias					
6.	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>62</b>	<b>0</b>



En esta clasificación los gráficos nos muestran la preferencia de la ciudadanía por recepcionar las PQRSD radicándolas directamente en correspondencia con un 81%, vía correo electrónico el 17%, utilizando la página Web el 1% y telefónicamente (WhatsApp) 1% y 0% Buzón de Sugerencia. Verificando el listado general se pudo evidenciar que 81% corresponde a las recepciónada en el primer trimestre del año, cuando el trabajo fue presencial; en el segundo trimestre debido al aislamiento preventivo obligatorio por causa del Coronavirus – COVID 19 y las cuarentenas prolongadas, la ciudadanía empieza a explorar otros canales de recepción como el correo electrónico, WhatsApp y página Web.

	<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>

**. PQRSD clasificadas según clase de solicitante año 2020:**

CLASE DE SOLICITANTE			
ITEM	CLASE SE SOLICITUD	IDENTIFICADO	ANONIMO
1.	Peticiones	72	
2.	Quejas	3	
3.	Reclamos	1	
4.	Sugerencias		
5.	Denuncias		
6.	<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>0</b>

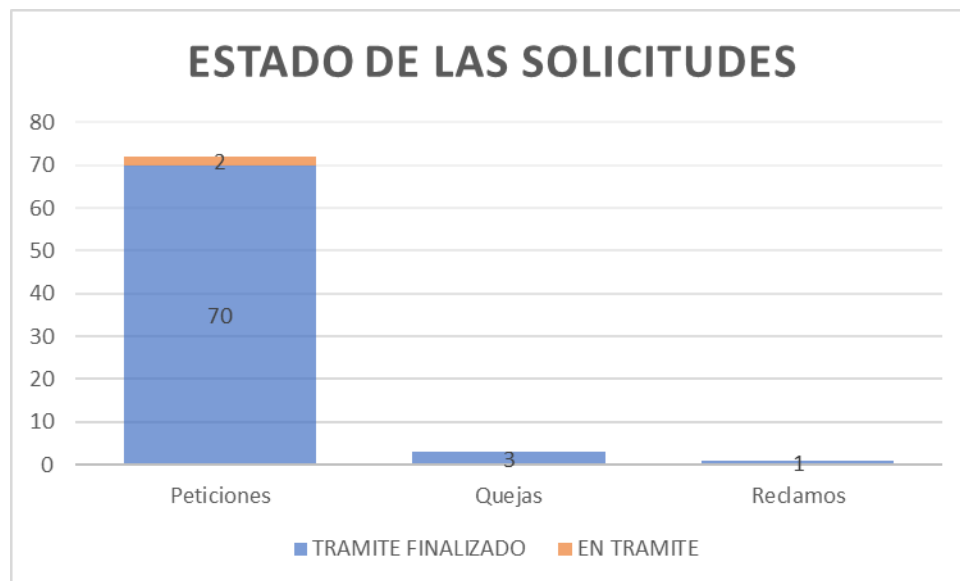


Se puede visibilizar en esta clasificación que no es costumbre de la ciudadanía Barranqueña realizar quejas, reclamos, sugerencia o denuncias de forma anónima, ya que el 100% de los solicitantes se identificaron.

	<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>

**. PQRSD clasificadas según estado 2020:**

SEGÚN ESTADO			
ITEM	CLASE SE SOLICITUD	TRAMITE FINALIZADO	EN TRAMITE
1.	Peticiones	70	2
2.	Quejas	3	
3.	Reclamos	1	
4.	Sugerencias		
5.	Denuncias		
6.	<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>2</b>

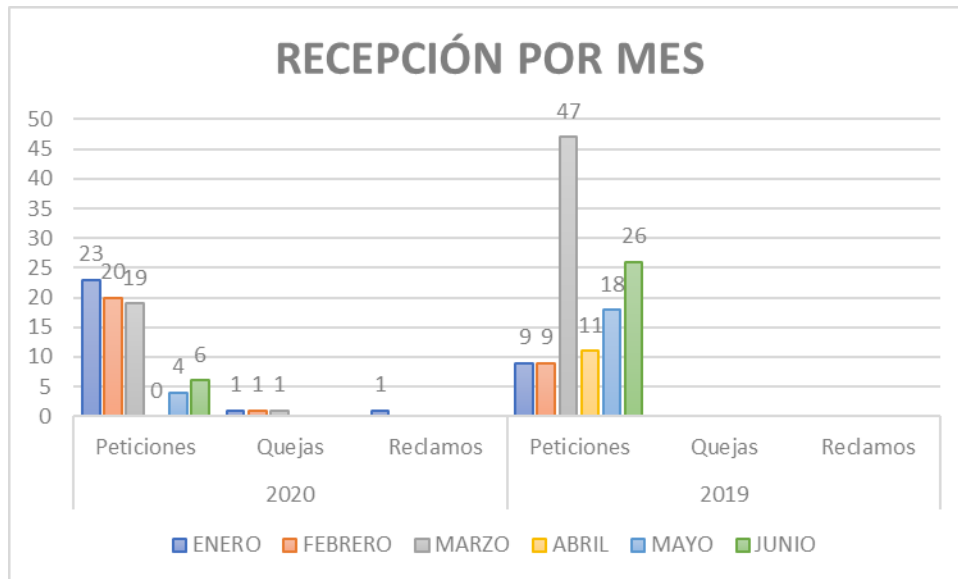


Se observa en los gráficos que dos (2) de las solicitudes recepcionadas como petición se encuentran en trámite; se verifico el listado general y se pudo evidenciar que las dos (2) fueron radicadas el 23 de junio de 2020 vía correo electrónico solicitando información específica; lo que quiere decir que a corte del presente informe llevan 5 días hábiles de recibidas.

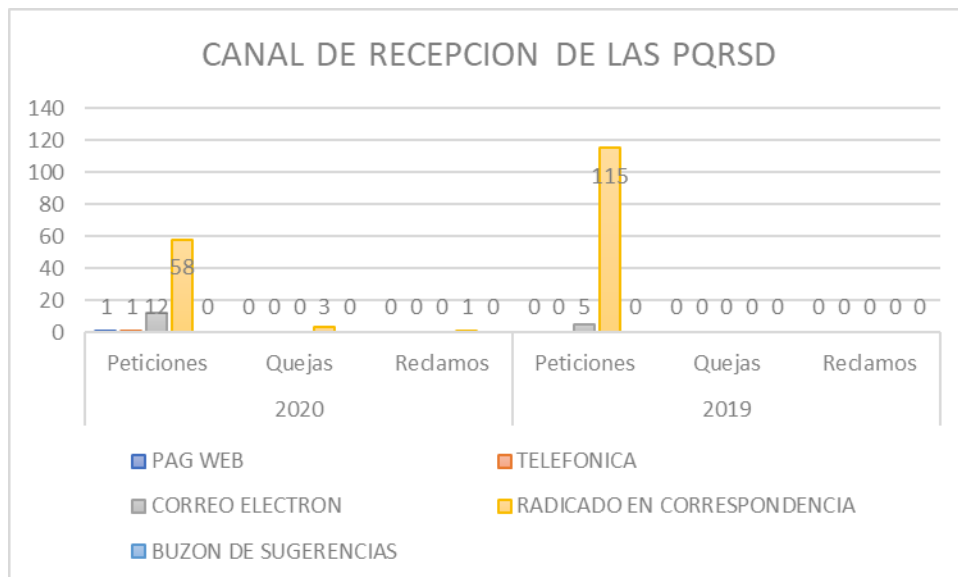
Se evidencia que el Concejo Municipal de Barrancabermeja, ha cumplido a la ciudadanía Barranqueña dándole respuesta al 100% de las solicitudes requeridas dentro de los tiempos acorde con la Ley y al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, publicado en la página Web de la Corporación Edilicia.

	<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>

**. Comparativo entre el primer semestre del 2019 y el primer semestre del 2020**



En los dos primeros meses del año 2020, se evidencia una mayor participación en comparación en el año inmediatamente anterior, inclusive consigo mismo, debido en parte por el impacto del aislamiento preventivo obligatorio y la respectiva cuarentena.



Aunque en el año 2020 el canal de Radicado en Correspondencia sigue siendo el más empleado, representando el 81%, se evidencia que se han dinamizado los otros canales virtuales como correo electrónico y pagina web. Eso muestra un buen augurio, ya que se evidencia una facilidad para el acceso del público al mecanismo de expresión ciudadana, como usuario de un servicio.

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

## CONCLUSIONES

1. – Que el Concejo Municipal de Barrancabermeja a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, 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 respecto de dar una asertiva respuesta en los tiempos establecidos.

## RECOMENDACIONES

Debido al aislamiento preventivo obligatorio por causa del Coronavirus – COVID 19 y las cuarentenas prolongadas, la ciudadanía empieza a explorar otros canales de recepción como el correo electrónico, WhatsApp y página Web; por tal motivo se recomienda:

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 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; ya que la funcionaria encargada de recepcionar se encuentra laborando en forma de teletrabajo y existen las salidas de “pico y cedula” para que la ciudadanía realice diligencias.

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

4. – 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.



**CLARA INES DIAZ CASTRILLON**

Asesora Control Interno

Concejo Municipal de Barrancabermeja