

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)

SEGUNDO SEMESTRE 2020

(JULIO A DICIEMBRE)

ENERO 2021

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	F: 04.PO.GCE
		Versión: 0.1
	INFORMES CONTROL INTERNO	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 segundo 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.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	F: 04.PO.GCE
		Versión: 0.1
	INFORMES CONTROL INTERNO	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,

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

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.

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

CANALES DE COMUNICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Secretaría 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: presidencia@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

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	F: 04.PO.GCE
		Versión: 0.1
	INFORMES CONTROL INTERNO	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 desde enero de 2020

2. INFORME DE GESTIÓN PERÍODO JULIO A DICIEMBRE DE 2020

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

- La Corporación Edilicia no realizo sus funciones normales de forma presencial, ya que 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

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

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

Mediante el Decreto 749 del 28 de mayo de 2020, el Gobierno Nacional ordenó el Aislamiento Preventivo Obligatorio en todo el territorio colombiano, el cual regirá desde las cero horas del 1° de junio de 2020, hasta las cero horas del 1° de julio de 2020, en el marco de la Emergencia Sanitaria por causa del coronavirus covid-19

Que mediante los Decretos 457 del 22 de marzo, 531 del 8 abril, 593 del 24 de abril, 636 del 6 de mayo, 749 del 28 de mayo, 847 del 14 de junio, 878 del 25 de junio, 990 del 9 de julio y 1076 del 28 de julio de 2020, se ordenó 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, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de septiembre de 2020.

Que mediante el Decreto 1168 del 25 de agosto de 2020, prorrogado por los decretos 1297 del 29 de septiembre, 1408 del 30 de octubre de 2020 y 1550 del 28 de noviembre de 2020, se reguló la fase de aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable en la República de Colombia en el marco de la emergencia sanitaria por causa del nuevo Coronavirus COVID-19, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de septiembre de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 15 de enero de 2021

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 31 de diciembre 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.

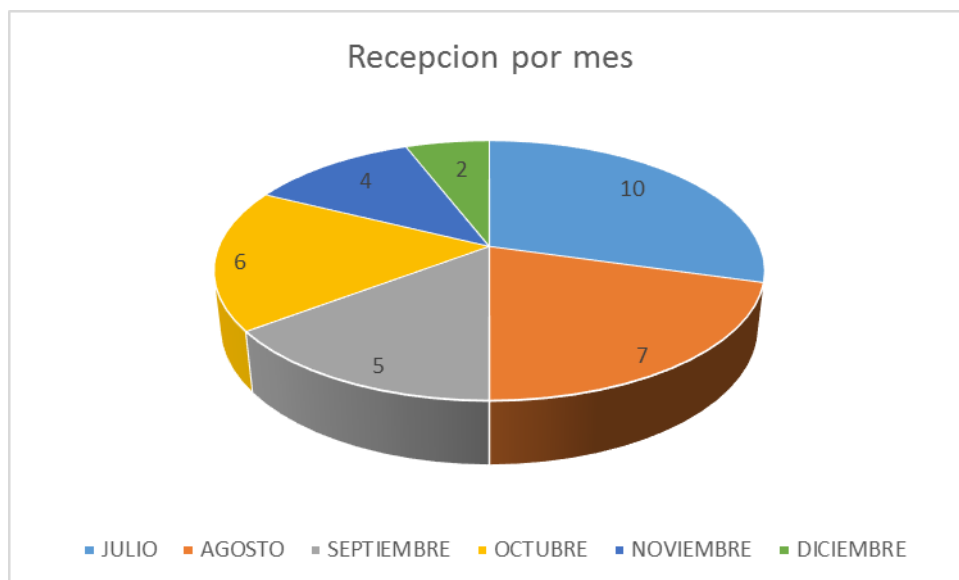
Durante este periodo se recibieron en **total 40 solicitudes**, que fueron clasificadas para un mejor análisis estadístico de la siguiente manera:

- . Recepción por mes
- . Tipología
- . Canal de recepción
- . Clase de solicitante
- . Estado del trámite

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

. PQRSD clasificadas según cantidad recepcionada por mes año 2020:

RECEPCION POR MES							
ITEM	CLASE SE SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE
1.	Peticiones	10	7	5	6	4	2
2.	Quejas	1	1	1			
3.	Reclamos			1			
4.	Sugerencias						
5.	Denuncias	2					
6.	TOTAL	13	8	7	6	4	2

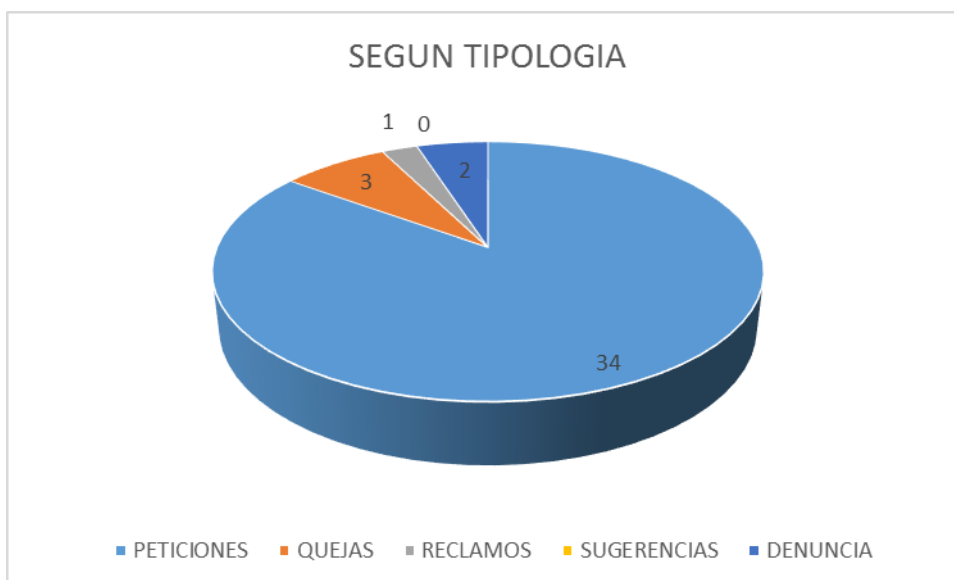


Se puede observar en los gráficos un comportamiento descendente, muy posiblemente debido al aislamiento preventivo obligatorio a causa del Coronavirus - COVID 19 y al aislamiento preventivo hasta el 31 de diciembre; se visualiza que el 85% peticiones radicadas; y el 15% corresponde a otras solicitudes; se visualiza que durante los meses de julio a septiembre la recepción de PQRS va decayendo debido a los aumentos de contagio y al aislamiento preventivo del covid 19.

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

. PQRSD clasificadas según la tipología año 2020:

SEGÚN LA TIPOLOGIA					
ITEM	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIA
1.	34	3	1	0	2
TOTAL	34	3	1	0	2

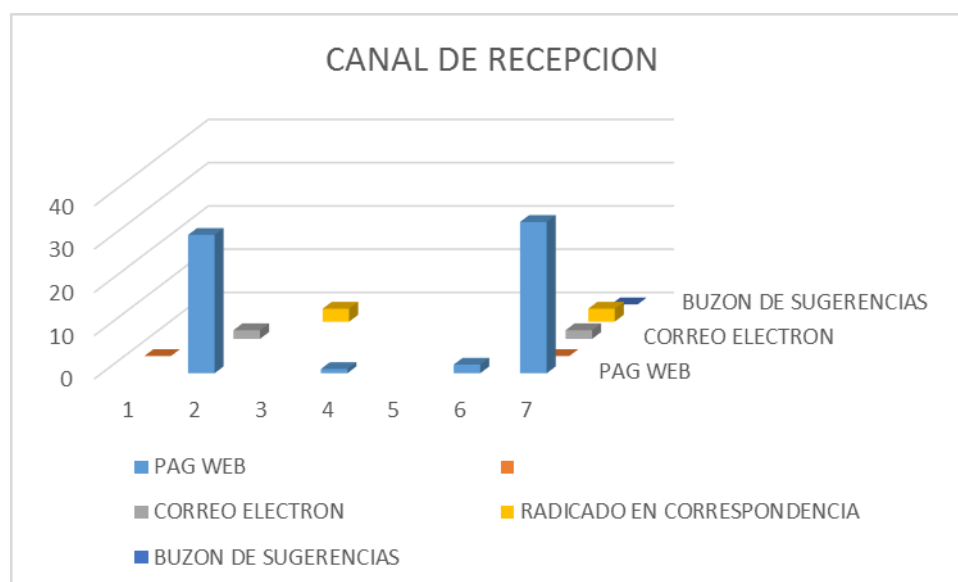


Los gráficos nos muestran que las solicitudes corresponden a un 85% de peticiones, un 7.5% de quejas y un 2.5% de reclamos y las denuncias al 5%; de lo anteriormente expuesto y analizado el listado total de las peticiones, se puede deducir que la ciudadanía no tiene muy claro la clase de solicitud que desea realizar, ya que canaliza las quejas, reclamos y denuncias a través de peticiones.

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

. 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	32		2		
2.	Quejas				3	
3.	Reclamos	1				
4.	Sugerencias					
5.	Denuncias	2				
6.	TOTAL	35	0	2	3	0



En esta clasificación los gráficos nos muestran la preferencia de la ciudadanía por recibir las PQRSD radicándolas directamente en página web con un 87.5%, vía correo electrónico el 5%, utilizando radicación correspondencia 7.5% y 0% Buzón de Sugerencia. Verificando el listado general se pudo evidenciar que 81% corresponde a las recepción en el segundo trimestre del año, cuando el trabajo fue virtual;

– COVID 19 y las cuarentenas prolongadas, la ciudadanía empieza a explorar otros canales de recepción como el correo electrónico, WhatsApp y página Web.

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

. PQRSD clasificadas según clase de solicitante año 2020:

CLASE DE SOLICITANTE			
ITEM	CLASE SE SOLICITUD	IDENTIFICADO	ANONIMO
1.	Peticiones	34	
2.	Quejas	3	
3.	Reclamos	1	
4.	Sugerencias	0	
5.	Denuncias	2	
6.	TOTAL	40	0

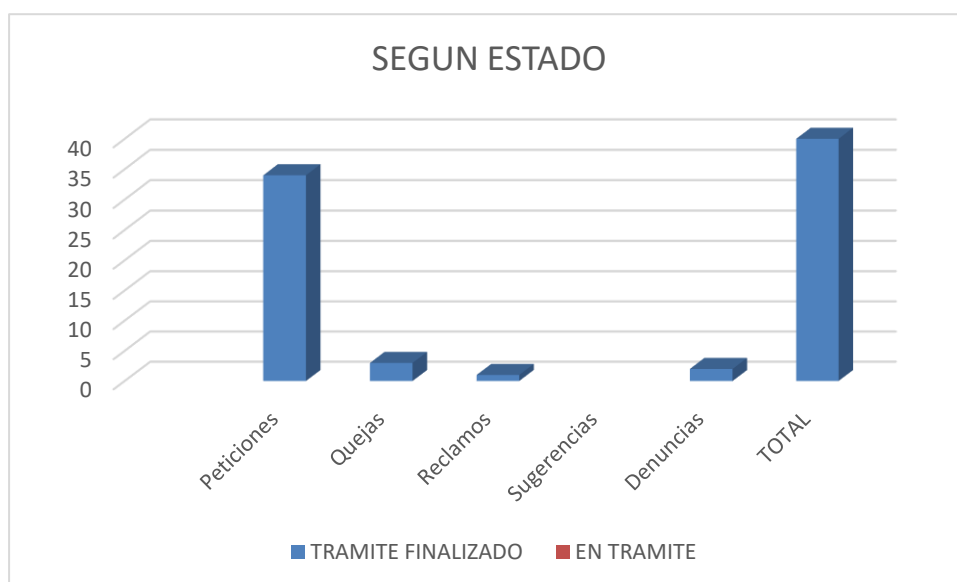


Se puede visibilizar en esta clasificación que no es costumbre de la ciudadanía Barranqueña realizar quejas, reclamos, sugerencia o denuncias de forma anónima, ya que el 100% de los solicitantes se identificaron.

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

. PQRSD clasificadas según estado 2020:

SEGÚN ESTADO			
ITEM	CLASE SE SOLICITUD	TRAMITE FINALIZADO	EN TRAMITE
1.	Peticiones	34	
2.	Quejas	3	
3.	Reclamos	1	
4.	Sugerencias		
5.	Denuncias	2	
6.	TOTAL	40	



Se observa en los gráficos 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.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	F: 04.PO.GCE
		Versión: 0.1
	INFORMES CONTROL INTERNO	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 cumple con informar a la ciudadanía lo referente a la tramitología de las PQRS; 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 PQRS, 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 PQRS.
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.

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



JUAN PABLO NIETO EGEA
Profesional de Control Interno
Concejo Municipal de Barrancabermeja