



**ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**


**I SEMESTRE DE 2019**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**LUZ ELVIRA QUINTERO PEREZ**

Jefe de Oficina

Barrancabermeja, julio de 2019

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>	
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - I SEMESTRE 2019</b>	
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página: 2 de 13</b>

## **INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD I SEMESTRE 2019**

### **1. INTRODUCCION**

En cumplimiento de las competencias asignadas a la Oficina Asesora de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, por medio de la Ley 87 de 1993 y el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, se presenta al Alcalde Municipal, el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas y atendidas por las sectoriales durante el período comprendido desde el 1º de enero hasta el 30 de junio de 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de cada procesos, para fortalecer el mejoramiento continuo de la entidad, brindando así una mejor imagen institucional frente a la Ciudadanía.

### **2. OBJETIVO**


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 los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, interponen ante las dependencias municipales, a fin de verificar su cumplimiento y formular las recomendaciones para implementar las acciones de mejoramiento.

### **3. ALCANCE**

Incluye las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por la ciudadanía ante las diferentes sectoriales de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, durante el I semestre de 2019.

### **4. MARCO NORMATIVO**

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”; Artículo 74: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>	
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - I SEMESTRE 2019</b>	
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página: 3 de 13</b>

- Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 190 de 1995: Artículo 53: “En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo”; Artículo 54: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”.

## **5. METODOLOGIA**

La elaboración del presente informe se realizó con base en los seguimientos mensuales realizados a cada una de las sectoriales de la Alcaldía Municipal, registrando el 100% de las PQRSD recibidas y tramitadas, verificando una a una los términos de respuesta, acorde con lo estipulado en la normatividad vigente aplicable.

## 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

Durante el primer semestre del 2019, se recibieron 9.068 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD –, interpuestas por la ciudadanía, que fueron atendidas por las diferentes sectoriales de acuerdo con su competencia. Seguidamente se presenta la información y el análisis de las PQRSD por modalidad, dependencia, período, tiempo promedio de respuesta, canal de atención y oportunidad en la respuesta.

### 6.1 PETICIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGIA

La modalidad de PQRSD, que más se presentó en el transcurso del primer semestre de 2019 fue la petición en interés general y particular que alcanzó 5.623 solicitudes, seguido de las que no requieren respuesta tal como se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. PQRSD recibidas por modalidad de petición

TIPOLOGÍA DE PETICIONES	NÚMERO
Petición en interés general y particular	5.623
Petición de documentos	894
Petición sobre consultas	589
Quejas	90
Reclamos	127
Peticiones formales entre autoridades	406
Tutelas	242
No requiere respuesta	1.097
<b>TOTAL</b>	<b>9.068</b>

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

En porcentaje, Petición en interés general y particular se situó en el 62%, mientras las quejas y los reclamos obtuvieron la menor participación con el 1% del total de PQRSD, como se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Participación por tipo de PQRSD



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

## 6.2 PQRSD recibidas por sectorial

Del total de 9.068 PQRSD recibidas en el período objeto de análisis, se registró el mayor número en la Secretaría de Educación donde se radicaron 6.110 solicitudes, que corresponde al 67%, le sigue la Secretaría General en donde se atendió el 8% del total de solicitudes, siendo la de menor afluencia de solicitudes la Oficina de Almacén Municipal quien atendió solamente el 0,02% de solicitudes. El gráfico 2, presenta la distribución de las PQRSD, por sectorial:

Gráfico 2. Distribución de las PQRSD por sectorial




Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

### 6.3 PETICIONES RECIBIDAS POR SECTORIAL Y POR TIPOLOGIA

En el siguiente cuadro se presentan las peticiones recibidas en cada dependencia, clasificadas por tipo de solicitud, en donde se observó que la Petición en interés general y particular se concentra en su orden en las Secretarías de Educación, General y Gobierno. A su vez las que no requieren respuesta se dio con mayor frecuencia en las Secretarías de Educación, Medio Ambiente y la Oficina de FORCAP. Por su parte, las quejas se presentaron en mayor número en la Oficina de Control Interno Disciplinario, Secretarías de Educación y Gobierno. Las peticiones entre autoridades se concentraron en las Secretarías de Gobierno, Educación y General. Las tutelas se recibieron en 4 dependencias, con mayor número de estos en la Oficina Asesora Jurídica y Secretaría de Educación.

Cuadro 2. PQRSD por Sectorial y por Tipología

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>	
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - I SEMESTRE 2019</b>	
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página: 7 de 13</b>

DEPENDENCIA	Peticiones en interés general y particular	Peticiones de documentos e información	Petición sobre consultas	Quejas	Reclamos	Peticiones formales entre autoridades	Tutelas	No requiere respuesta	TOTAL
Almacén Municipal	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Asesoría de Procesos Técnicos	8	36	1	0	0	0	0	0	45
Autopavimentación	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Centro Convivencia Ciudadana	40	20	0	0	16	5	0	3	84
CRAIV	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Despacho del Alcalde	88	14	11	2	0	0	0	8	123
FORCAP	11	13	0	0	3	1	0	78	106
Oficina Asesora de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Prensa	5	0	1	0	0	0	0	0	6
Oficina Asesora Jurídica	68	16	3	0	10	0	202	20	319
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	18	0	32	0	15	0	0	66
Oficina Paz y Convivencia	8	1	2	0	1	8	0	0	20
Oficina Política Rural	0	3	1	0	1	0	0	0	5
Secretaría de Desarrollo Económico y Social	37	2	0	0	1	0	0	0	40
Secretaría de Educación	4749	68	333	20	0	51	28	861	6.110
Secretaría de Gobierno	167	182	38	19	0	235	0	9	650
Secretaría de Hacienda	54	19	25	0	0	0	0	0	98
Secretaría de Infraestructura	107	33	20	1	5	14	0	1	181
Secretaría de Medio Ambiente	25	94	2	2	3	24	1	78	229
Secretaría General	185	270	103	7	19	50	11	37	682
Secretaría Local de Salud	13	0	1	4	6	2	0	0	26
Secretaría de Planeación Municipal	29	90	47	3	62	1	0	2	234
Secretaría TIC	21	5	0	0	0	0	0	0	26
UMATA	3	9	1	0	0	0	0	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>5.623</b>	<b>894</b>	<b>589</b>	<b>90</b>	<b>127</b>	<b>406</b>	<b>242</b>	<b>1.097</b>	<b>9.068</b>

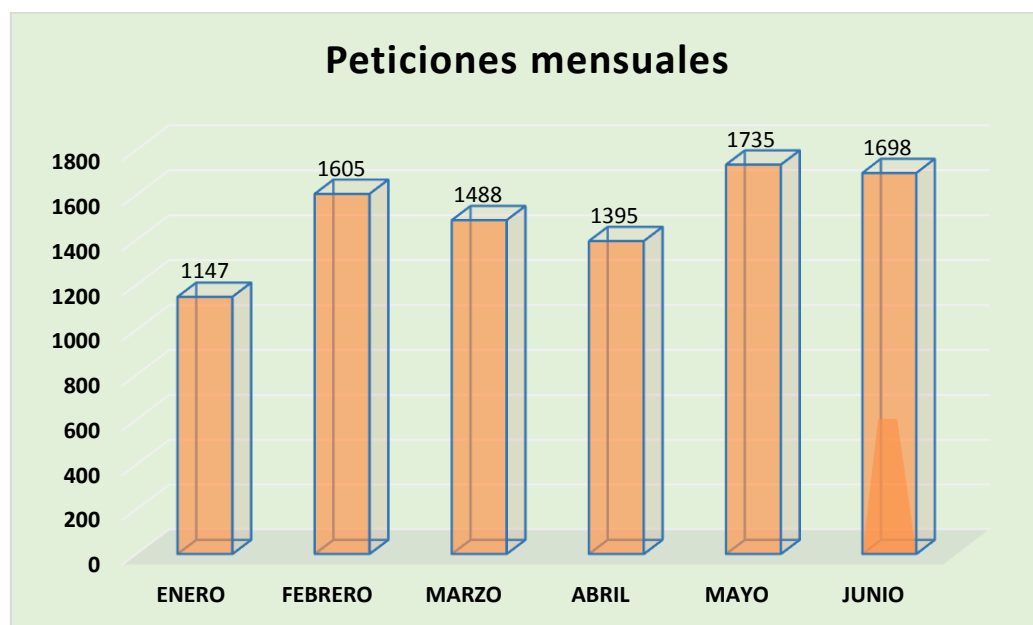
Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

#### 6.4 PQRSD mensual del primer semestre de 2019

En el período estudiado las PQRSD presentaron un promedio mensual de 1.511, siendo mayo el mes con mayor número de requerimientos alcanzando un 19% del total y enero

es el mes en el que se presentó menos solicitudes, el cual correspondió al 13% del total de solicitudes. En el siguiente gráfico se observa el número de peticiones recibidas:

Gráfico 3. PQRSD recibidas en el periodo enero – junio de 2019



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

De acuerdo con lo reportado por cada sectorial, el comportamiento mensual en la presentación de las peticiones hechas por los ciudadanos y grupos de valor por cada una de las modalidades se presenta en el siguiente cuadro, en donde se observa que las Peticiones de interés general y particular se recibió en mayor número en el mes de mayo y en menor en el mes de enero:

Cuadro 3. PQRSD mensual del primer semestre de 2019 por modalidad

Tipo de solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Peticiones en interés general y particular	686	896	925	949	1074	1093
Peticiones de documentos e información	76	181	127	122	178	210
Petición sobre consultas	114	163	56	99	119	38
Quejas	12	30	12	12	15	9
Reclamos	37	12	14	30	16	18
Peticiones formales entre autoridades	8	65	86	88	119	40
Tutelas	12	52	49	47	46	36
No requiere respuesta	202	206	219	48	168	254
<b>Total</b>	<b>1.147</b>	<b>1.605</b>	<b>1.488</b>	<b>1.395</b>	<b>1.735</b>	<b>1.698</b>

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno



## 6.5 Canales de Interacción para la Presentación y Atención de Peticiones Ciudadanas

Del total de peticiones registradas, el 88%, esto es 7.941 solicitudes fueron recibidas en medio físico, en correo electrónico se recibieron un total de 786 que equivale al 9%, en la WEB se recibieron 322 solicitudes que equivale al 3%, por vía telefónica un total de 10 y fax con solo 9 solicitudes por medio de este canal. Se evidenció que el canal de atención con más frecuencia de uso por la ciudadanía y grupos de valor para la recepción de las solicitudes es el medio físico, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 4. PQRSD recibidas por canal de atención



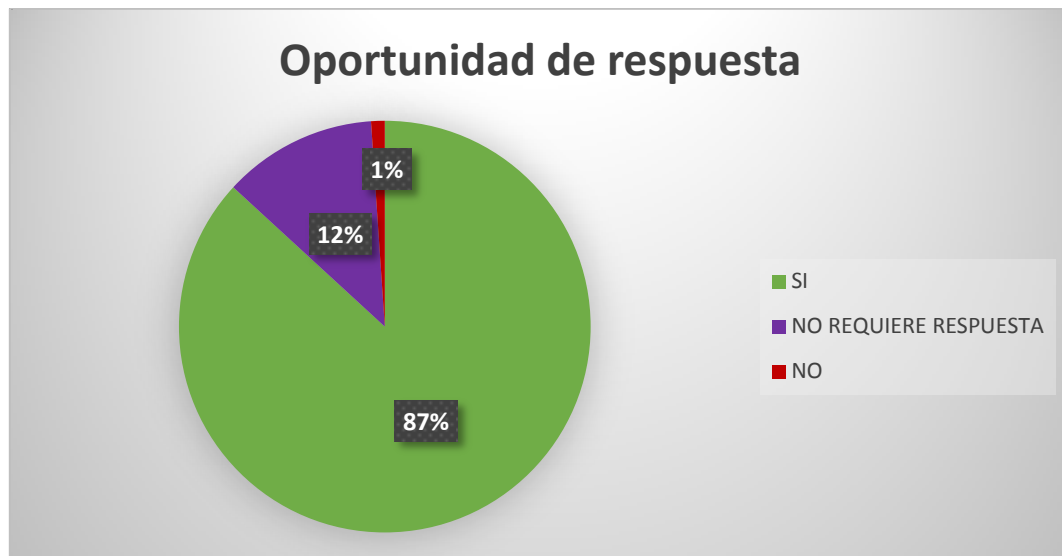
Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

## 6.6 Oportunidad en la atención de requerimientos interpuestos por la ciudadanía

Las peticiones interpuestas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2019 respondidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, fue de 7.874 que equivale al 87% del total; 97 peticiones que equivalen al 1% del total de requerimientos, se respondieron en fecha posterior a lo establecido en la norma y el 12% restante corresponde a aquellas peticiones que no requieren respuestas, es decir 1.097 peticiones.

El gráfico 5 presenta los valores y proporción de la oportunidad en la atención de las PQRSD:

Gráfico 5. Oportunidad en la atención de PQRSD



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno


La atención de las peticiones hechas por los ciudadanos presentó un tiempo promedio inferior al establecido por mandato legal. En el siguiente cuadro se observa el tiempo máximo definido para cada tipo de petición y el tiempo promedio en días en que se dio solución o respuesta a las PQRSD:

Cuadro 4. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD

Tipo de solicitud	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
Peticiones en interés general y particular	15	13
Petición de documentos	15	13
Petición sobre Consultas	30	10
Quejas	15	10
Reclamos	15	7
Peticiones Formales Entre Autoridades	10	6
Tutelas *		4
No requiere respuesta	N/A	N/A

(\*) Se establece en el proceso judicial

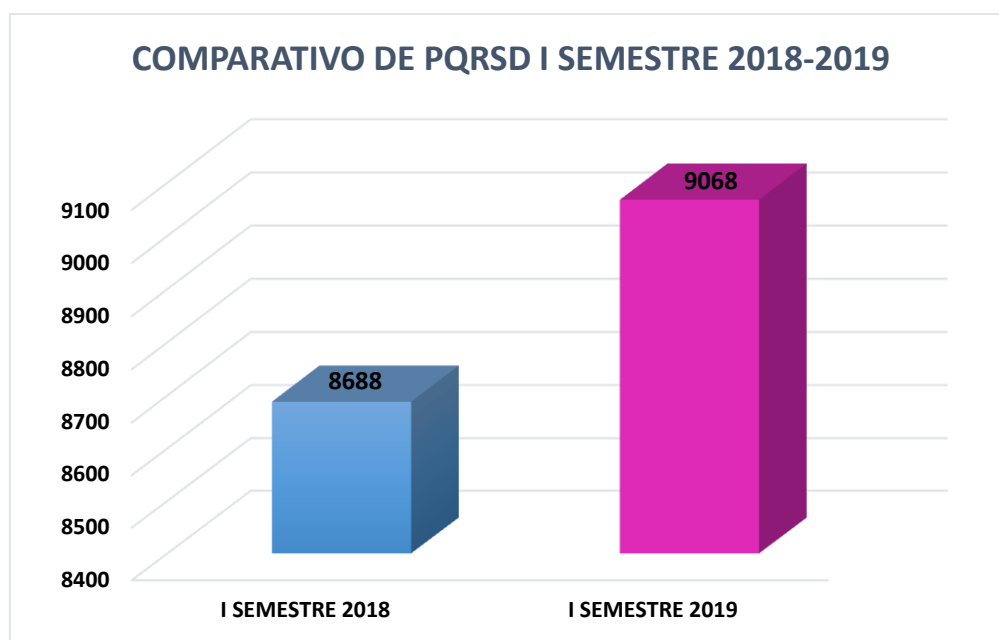
Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

	ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - I SEMESTRE 2019	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página: 11 de 13

## 6.7 Comparativo de las PQRSD Primer semestre de 2018 - Primer semestre de 2019

Las PQRSD de manera general se incrementaron en el primer período de 2019 respecto al primer semestre de 2018, pasando de 8.688 en el año 2018 a 9.068 en la vigencia actual.

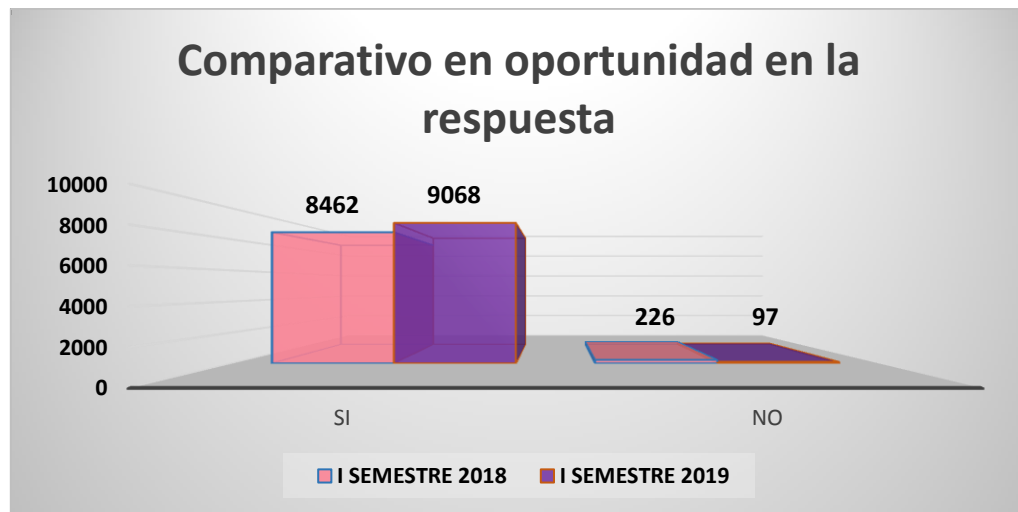
Gráfico 6. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

En relación con la oportunidad en la respuesta a las PQRSD, se evidenció una significativa mejora por parte de las sectoriales, toda vez que en el primer semestre de 2018 se registró el 3%, que equivale a 226 peticiones de respuesta extemporánea mientras que para el 2019, solo se presentó 97 peticiones, que equivale al 1%, destacando que en el primer semestre de 2018 se recibieron menos solicitudes que en el 2019.

Gráfico 7. Comparativo en oportunidad de respuesta primer semestre 2018 vs primer semestre 2019



Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

Es importante que siempre se utilice el mecanismo de solicitud de prórroga a la respuesta a las peticiones establecido en la artículo 14 de la ley 1437 de 2011 o nuevo Código Contencioso Administrativo, que fue modificado por la ley 1755 de 2015, en su párrafo:

*“(...) PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto (...)”*

## 7. CONCLUSIONES

- ✓ Las PQRSD del primer semestre de 2019 recibidas en la Entidad, se incrementaron respecto al mismo período del año 2018, pasando de un total de 8.688 a 9.068 requerimientos.
- ✓ Los usuarios de los servicios municipales prefieren como canal de atención para presentar sus requerimientos el medio físico o escrito, el cual es utilizado en un 88% por los ciudadanos y grupos de valor.
- ✓ Las dependencias con un alto flujo de peticiones corresponden a las Secretarías de Educación, General y Gobierno en donde se tramitaron el 82% de las PQRSD
- ✓ Del total de PQRSD recibidas se dio trámite de manera oportuna a un alto porcentaje de las mismas, que demuestran el mayor autocontrol por parte de las sectoriales para responder los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor.



**ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,**  
**SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - I SEMESTRE 2019**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Página: 13 de 13

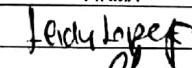

- ✓ La Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimientos mensuales durante el periodo evaluado, buscando el cumplimiento por parte de las sectoriales en la atención a los requerimientos para brindar un mejor servicio a los ciudadanos por parte del ente territorial.

## **8. RECOMENDACIONES**

- ✓ Diseñar una estrategia para incentivar el registro de la atención de PQRSD a través de otros canales de atención, mejorando la oferta de estos como buzón de sugerencias, correo electrónico, formulario electrónico, entre otros, así como promocionar su uso.
- ✓ Establecer mecanismos de autocontrol y autoevaluación, a través de alarmas, tal y como se tiene establecido en la Oficina Asesora Jurídica del Municipio, realizada a través del Sistema Integrado de Gestión de la Oficina Jurídica, la cual se puede replicar al interior de cada una de las sectoriales, para resolver los requerimientos dentro de la oportunidad legal y evitar riesgos de procesos administrativos y disciplinarios e interposición de tutelas.
- ✓ Actualizar el procedimiento de trámite de la correspondencia, con el fin de ajustarlo a la normatividad vigente y socializarlo con los servidores públicos para su efectiva implementación.
- ✓ Continuar con el acompañamiento de esta Oficina Asesora, con la revisión a los controles definidos en el Mapa de Riesgos Institucional, realizando el monitoreo permanente de los mismos por parte de la Secretaría de Planeación Municipal y los líderes de procesos, para evitar la posible materialización del riesgo por peticiones contestadas fuera de los términos establecidos por mandato legal.
- ✓ Efectuar el análisis de las posibles causas de las respuestas extemporáneas, con el fin de realizar los correctivos del caso y dar cumplimiento a lo normado referente al trámite de las PQRSD y revisar, si dentro del procedimiento de respuesta se realizaron las respectivas solicitudes de prórroga.

  
**LUZ ELVIRA QUINTERO PEREZ**

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Leidy López Chacón		30/07/2019
Revisó	Isolina Tirado S.		30/07/2019
Los arriba firmantes declaramos que se ha revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			