

	CONCEJO MUNICIPAL BARRANCABERMEJA	CODIGO: G JUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 1 de 5

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

(ART. 76 LEY 1474 DE 2011)

SEGUNDO SEMESTRE 2019

JULIO A DICIEMBRE DE 2019

CONCEJO MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

ENERO 2020

	<p>CONCEJO MUNICIPAL</p> <p>BARRANCABERMEJA</p>	<p>CODIGO: G JUR-F-020</p> <p>Versión: 02</p>
	<p>INFORME SEMESTRAL PQRSD</p>	<p>Página 2 de 5</p>

INTRODUCCIÓN

El Concejo Municipal de Barrancabermeja, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el primer día hábil de Julio y Diciembre de 2019 y el 30 de junio de 2019, en cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los términos legales y la generación de recomendaciones y oportunidades de mejoramiento en los procesos internos de valor la Entidad.

El presente informe da cumplimiento a la normatividad vigente en el marco de los requisitos de la Ley 1474 de 2011, de la Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, en cuanto a la responsabilidad de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión realizada por la entidad durante el segundo semestre de 2019 en materia de cumplimiento de trámite de las PQRSD.

El Presidente del Concejo Municipal de Barrancabermeja vigila que la atención se preste adecuadamente cumpliendo con la normatividad vigente y además, que la página web de la Entidad cuente con un link de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para que la comunidad tenga fácil acceso a dicha herramienta.

A continuación se relacionan todos los comunicados recibidos en el proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la entidad durante el segundo semestre de 2019.

	CONCEJO MUNICIPAL BARRANCABERMEJA	CODIGO: G JUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRS D	Página 3 de 5

CANALES DE ATENCIÓN

El Concejo Municipal de Barrancabermeja pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la entidad:

CANAL	MECANISMO	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Ventanilla Única	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm	Se brinda información de manera personalizada
Telefónica	Línea fija 6021234	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios de la entidad.
Virtual	Correo electrónico: www.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/o denuncias
Escrito	Radicación de correspondencia	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o denuncias
Escrito	Buzón de sugerencias	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o denuncias

INFORME DE GESTIÓN PERÍODO JULIO A DICIEMBRE DE 2019

A continuación se relacionan todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias recibidas por el Concejo Municipal de Barrancabermeja durante el período comprendido entre julio – diciembre de 2019.

PQRS D RECIBIDAS SEGÚN LA TIPOLOGIA:

TIPO PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	60	100%
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIA	0	0%
TOTAL	60	100%

El Gráfico anterior nos ilustra de manera clara el comportamiento de cada uno de los componente de PQRS D y se puede observar que el 100% de las solicitudes presentadas equivalen a peticiones.

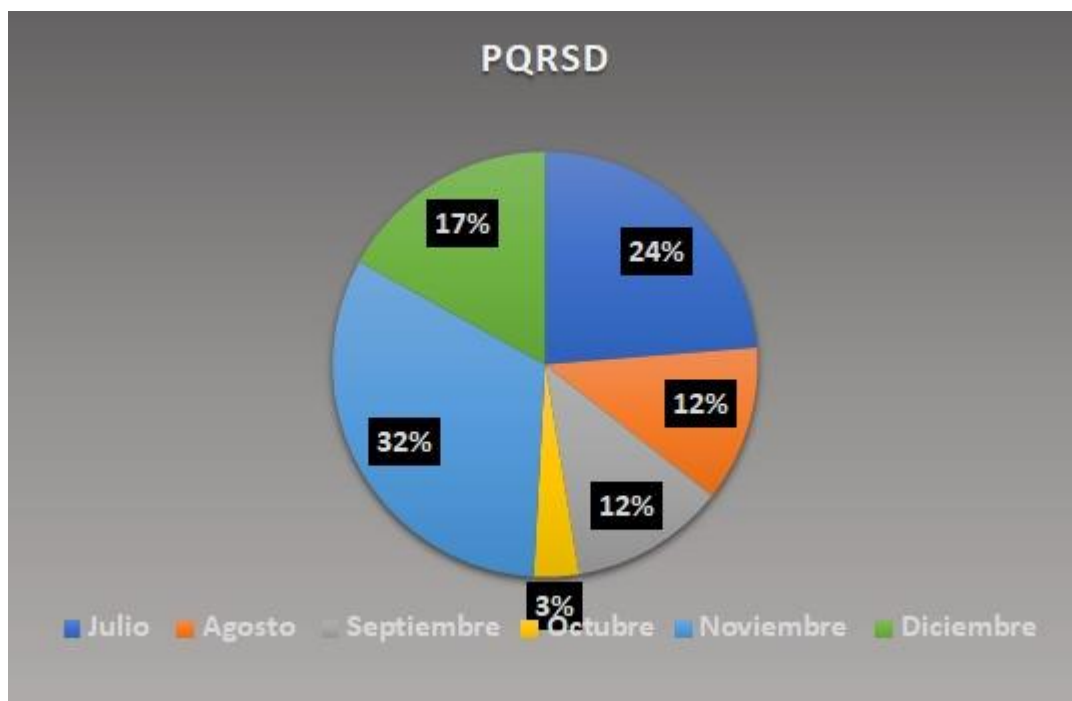
	CONCEJO MUNICIPAL BARRANCABERMEJA	CODIGO: G JUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 4 de 5

Frente a quejas, reclamos, sugerencias y denuncias no se han presentado en lo transcurrido del segundo semestre de esta vigencia (2019).

Todos los requerimientos fueron atendidos en su totalidad dentro de los tiempos de respuesta de acuerdo con la Ley.

<i>MES</i>	<i>No. PQRSD</i>
Julio	14
Agosto	07
Septiembre	07
Octubre	02
Noviembre	19
Diciembre	11
Total	60

DERECHOS DE PETICIÓN



PQRS SEGÚN EL TIPO DE RECEPCIÓN:

La siguiente tabla muestra el medio preferido o escogido por la comunidad para realizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias:

TIPO PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
PÁGINA	0	0%
BUZÓN	0	0%
CORREO ELECTRONICO	3	5%
ESCRITO	57	95%
TOTAL	60	100%

	CONCEJO MUNICIPAL BARRANCABERMEJA	CODIGO: G JUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 5 de 5

CONCLUSIONES

La Corporación ha establecido como política fomentar la cultura de la respuesta oportuna, canalizando y direccionando correctamente las PQRSD a los responsables, y ha mejorado eficientemente el manejo de los diferentes medios de comunicación.

En el semestre comprendido entre el primer día hábil del mes de julio a 31 de diciembre de 2019, se dió respuesta oportuna así:

1. Por medio de la ventanilla única, se recibieron un total de 57 peticiones, las cuales se respondieron dentro del término de Ley.
2. Por el buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias no se recibieron solicitudes de ninguna índole.
3. Por correo electrónico institucional se recibieron tres (03) peticiones que se respondieron de manera oportuna.

En el Concejo Municipal de Barrancabermeja existen diferentes medios de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o denuncias, tales como: correo electrónico, página web, buzón, teléfono y ventanilla única.

La entidad respondió la totalidad de solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias presentadas de manera eficaz dentro de los términos legales, es decir, se cumplió en un 100%.



JACQUELINE GOMEZ BARAJAS
Asesora Control Interno