
	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO:GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRS	Página 1 de 13

**INFORME SOBRE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(ART. 76 LEY 1474 DE 2.011)**

PRIMER SEMESTRE 2017

MARTHA JANETH LUNA CAICEDO
Asesor Jurídico Control Interno

CONCEJO MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA
JULIO DE 2017

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO:GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 2 de 13


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 dos (2) de enero de dos mil diecisiete (2017) y el treinta (30) de junio de dos mil diecisiete (2017), con el objeto de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley, generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno de la entidad.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente, esto es, Ley 190 de 1995, ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión realizada por la entidad durante el primer semestre de 2017 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

El Presidente del Concejo Municipal de Barrancabermeja debe vigilar 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 primer semestre de 2017.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO:GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 3 de 13

GLOSARIO

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Artículo 23 de la Constitución Política).

De acuerdo a la normatividad vigente, las peticiones pueden realizarse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2. Consulta: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Solicitud de información pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en ejercicio de su función.


Peticiones entre entidades: Cuando una entidad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO:GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 4 de 13

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

OBJETIVO DEL INFORME

Realizar el seguimiento y evaluación, verificando el cumplimiento al trámite de los requerimientos ciudadanos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias en el Concejo Municipal de Barrancabermeja con corte al 30 de junio de 2017.

INFORME DE GESTIÓN PERÍODO ENERO – JUNIO DE 2017

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 enero – junio de 2017.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO:GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 5 de 13

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO:

TIPO PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	78	100%
QUEJAS	-	-
RECLAMOS	-	-
SUGERENCIAS	-	-
DENUNCIA	-	-
TOTAL	78	100%

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

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

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

PQRSD 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	-	-
BUZÓN	-	-
CORREO	-	-
ESCRITO	78	100%
TOTAL	78	100%

OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

En el semestre comprendido entre el 2 de enero de 2017 a junio 30 de 2017, se dio respuesta oportuna así:

1. Por medio de la ventanilla única, se recibieron un total de 78 peticiones, las cuales se respondieron dentro del término de Ley.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO:GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 6 de 13

2. Por el buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias no se recibieron solicitudes de ninguna índole.

CONCLUSIONES

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%.

La ventanilla única sigue recepcionando el mayor volumen de peticiones, lo cual demuestra el alto nivel de importancia de ésta frente a la interacción con la comunidad.

En el caso del buzón de sugerencias podemos apreciar que no está cumpliendo con su misión debido a que no se encuentran reportadas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias en el periodo analizado, lo que sugiere debe revisarse dicho mecanismo de participación.


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.

La página web del Concejo Municipal de barrancabermeja que sirve de canal para que la ciudadanía acceda a la información y radique de manera expedita sus PQRSD no está cumpliendo su función, no obstante a la fecha se observa que dicha aplicación se encuentra funcionando.

Original firmado

MARTHA JANETH LUNA CAICEDO
Asesor de Control Interno

Barrancabermeja, 7 de Julio de 2017.


	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO:GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRS	Página 7 de 13

**INFORME SOBRE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(ART. 76 LEY 1474 DE 2.011)**

SEGUNDO SEMESTRE 2017

MARTHA JANETH LUNA CAICEDO
Asesor Jurídico Control Interno

CONCEJO MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA
DICIEMBRE DE 2017

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO:GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 8 de 13


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 tres (3) de julio de dos mil diecisiete (2017) y el veintinueve (29) de diciembre de dos mil diecisiete (2017), con el objeto de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley, generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno de la entidad.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente, esto es, Ley 190 de 1995, ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía, la gestión realizada por la entidad durante el primer semestre de 2017 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

El Presidente del Concejo Municipal de Barrancabermeja debe vigilar 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 2017.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO:GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 9 de 13

GLOSARIO

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Artículo 23 de la Constitución Política).

De acuerdo a la normatividad vigente, las peticiones pueden realizarse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. Consulta: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Solicitud de información pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en ejercicio de su función.


Peticiones entre entidades: Cuando una entidad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO:GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 10 de 13

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

OBJETIVO DEL INFORME

Realizar el seguimiento y evaluación, verificando el cumplimiento al trámite de los requerimientos ciudadanos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias en el Concejo Municipal de Barrancabermeja con corte al 29 de diciembre de 2017.

INFORME DE GESTIÓN PERÍODO JULIO - DICIEMBRE DE 2017

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 2017.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO:GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 11 de 13

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO:

TIPO PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	50	100%
QUEJAS	-	-
RECLAMOS	-	-
SUGERENCIAS	-	-
DENUNCIA	-	-
TOTAL	50	100%

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

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

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

PQRSD 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	-	-
BUZÓN	-	-
CORREO	-	-
ESCRITO	50	100%
TOTAL	50	100%

OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

En el semestre comprendido entre el 3 de julio de 2017 a 29 de diciembre de 2017, se dio respuesta oportuna, así:

1. Por medio de la ventanilla única, se recibieron un total de 50 peticiones, las cuales se respondieron dentro del término de Ley.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO:GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 12 de 13

2. Por el buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias no se recibieron solicitudes de ninguna índole.

CONCLUSIONES

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%.

La ventanilla única sigue recepcionando el mayor volumen de peticiones, lo cual demuestra el alto nivel de importancia de ésta frente a la interacción con la comunidad.

En el caso del buzón de sugerencias podemos apreciar que no está cumpliendo con su misión debido a que no se encuentran reportadas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias en el periodo analizado, lo que sugiere debe revisarse dicho mecanismo de participación.


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.

La página web del Concejo Municipal de barrancabermeja que sirve de canal para que la ciudadanía acceda a la información y radique de manera expedita sus PQRSD no está cumpliendo su función, no obstante a la fecha se observa que dicha aplicación se encuentra funcionando.

Se debe seguir llevando el formato diseñado para el trámite de PQRSD, a efectos de no dejar vencer los términos de respuesta de las PQRSD.

Monitorear permanentemente la página web, el correo institucional y el buzón con el fin de determinar si existen PQRSD y resolverlas de manera oportuna.

Establecer responsables en el monitoreo de cada mecanismo de recepción de las PQRSD con el propósito de que se haga seguimiento permanente y se atiendan en debida forma las solicitudes o sugerencias de los ciudadanos por vías diferentes a la correspondencia y atención personalizada.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO:GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 13 de 13

Original firmado

MARTHA JANETH LUNA CAICEDO
Asesor de Control Interno

arrancabermeja, 29 de diciembre de 2017.