
	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO: GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 1 de 7

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

(ART. 76 LEY 1474 DE 2.011)

PRIMER SEMESTRE 2018

RAFAEL JAVIER CANTILLO PEDROZO
Asesor Jurídico Control Interno

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO: G JUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRS	Página 2 de 7

CONCEJO MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA
JULIO DE 2018


INTRODUCCIÓN

El Concejo Municipal de Barrancabermeja, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el primer día hábil de enero de dos mil diecisiete (2018) y el treinta (30) de junio de dos mil diecisiete (2018), 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 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 2018 en materia de cumplimiento a las PQRS.

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 primer semestre de 2018.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO: GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 3 de 7

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

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO: GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRSD	Página 4 de 7

INFORME DE GESTIÓN PERÍODO ENERO – JUNIO DE 2018


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 2018.

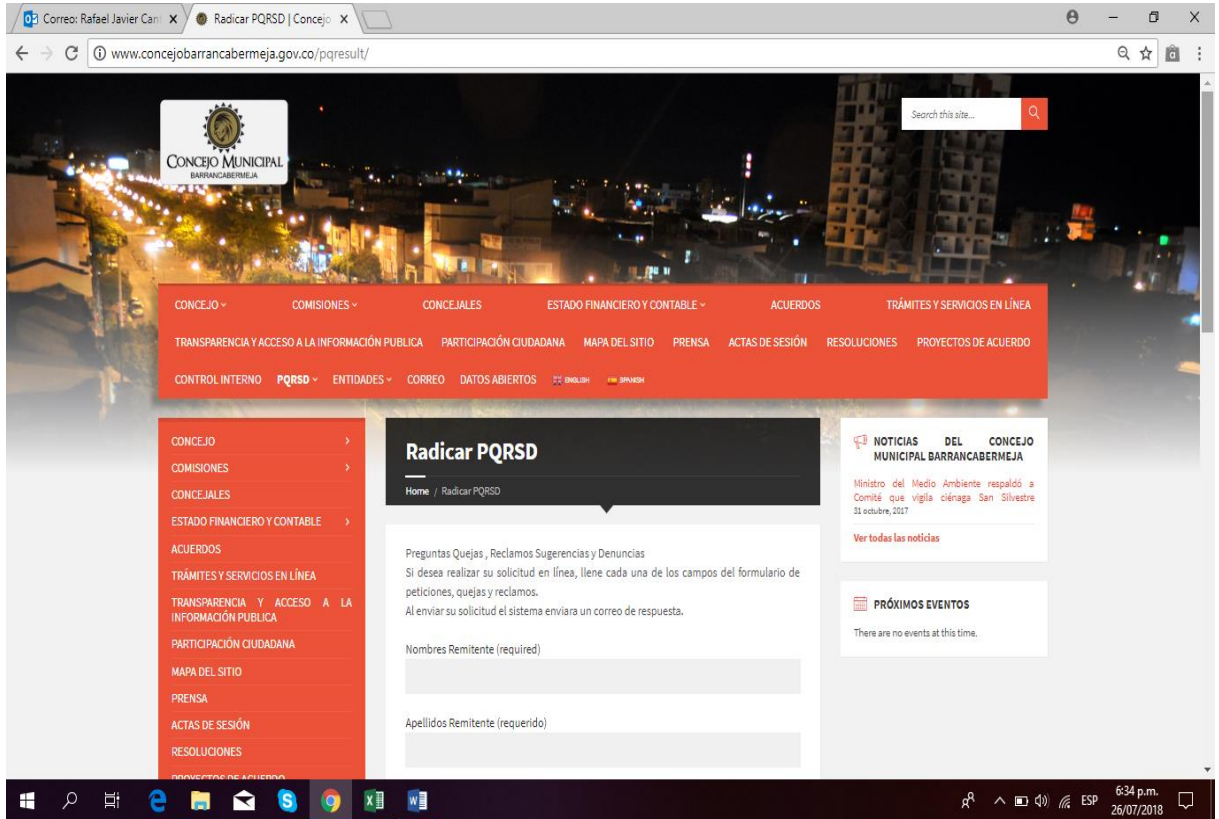
PQRS RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO:

TIPO PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	48	100%
QUEJAS	-	-
RECLAMOS	-	-
SUGERENCIAS	-	-
DENUNCIA	-	-
TOTAL	48	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 (2018).

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO: GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRS	Página 5 de 7




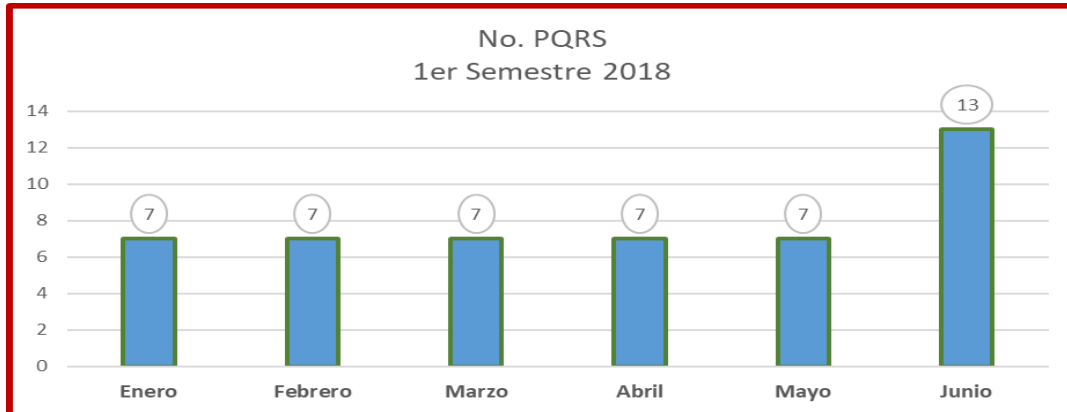
Todos los requerimientos fueron atendidos en su totalidad dentro de los tiempos de respuesta de acuerdo con la Ley.

<i>MES</i>	<i>No. PQRS</i>
Enero	7
Febrero	7
Marzo	7
Abril	7
Mayo	7
Junio	13

Derechos de Petición

Total 48

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO: GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRS	Página 6 de 7



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 PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
PÁGINA	-	-
BUZÓN	-	-
CORREO	-	-
ESCRITO	48	100%
TOTAL	48	100%

OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

En el semestre comprendido entre el primer día hábil del mes de enero a junio 30 de 2018, se dio respuesta oportuna así:

1. Por medio de la ventanilla única, se recibieron un total de 48 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.

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

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 todas las peticiones, 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 PQRS 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 PQRS no está cumpliendo su función, no obstante a la fecha se observa que dicha aplicación se encuentra funcionando.

Original firmado

RAFAEL JAVIER CANTILLO PEDROZO
Asesor de Control Interno

Anexo: Peticiones primer semestre 2018.

Barrancabermeja, 19 de Julio de 2018.