
	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO: GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRS	Página 1 de 11

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

SEGUNDO SEMESTRE 2018

JULIO AL 21 DE DICIEMBRE 2018

Enero de 2019

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO: GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRS	Página 2 de 11

**CONCEJO MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA
ENERO DE 2019**

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 julio de dos mil dieciocho (2018) y el treinta (31) de diciembre de dos mil dieciocho (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 segundo semestre de 2018 en materia de cumplimiento a las PQRS.

La 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.

Es importante aclarar que este informe se debe complementar y terminar de realizar hasta el último día hábil del año, ya que falta por analizar lo que llegue en los últimos días, para así cumplir con lo solicitado en la Ley 1474.


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 2018, esta información es suministrada por la Secretaria Ejecutiva del Concejo Municipal quien lleva el control de esta información y le hace seguimiento.

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO: GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRS	Página 3 de 11

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	CODIGO: GJUR-F-020
	BARRANCABERMEJA	Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRS	Página 4 de 11

INFORME DE GESTIÓN PERÍODO JULIO – AL 21 DE DICIEMBRE 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 julio – diciembre de 2018.

PQRS RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO:

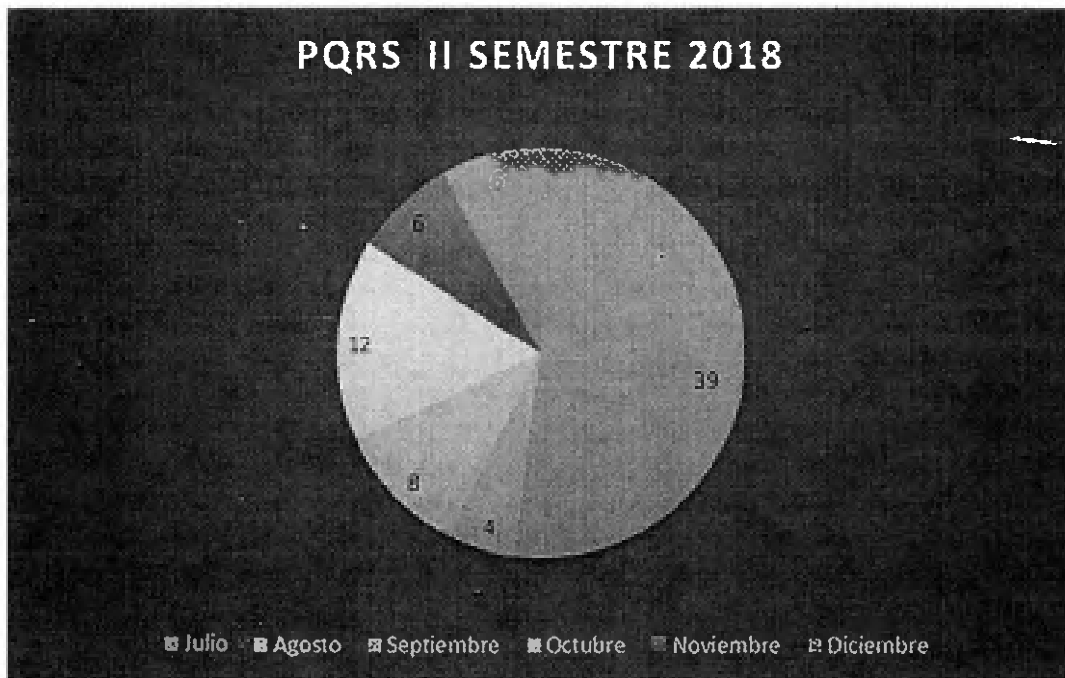
TIPO PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	75	100%
QUEJAS	-	-
RECLAMOS	-	-
SUGERENCIAS	-	-
DENUNCIA	-	-
TOTAL	75	100%

El Gráfico anterior nos ilustra de manera clara el comportamiento de cada uno de los componente de PQRS 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 segundo semestre de esta vigencia (2018).

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


MES	No. PQRS
Julio	39
Agosto	4
Septiembre	8
Octubre	12
Noviembre	6
Diciembre	4
Derechos de Petición	Total 73



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	73	100%
TOTAL	73	100%

	Concejo Municipal BARRANCABERMEJA	CODIGO: GJUR-F-020 Versión: 02
	INFORME SEMESTRAL PQRS	Página 6 de 11

CONCLUSIONES

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.

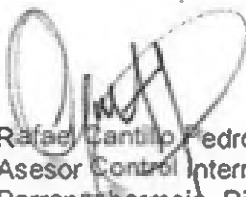
Falta complementar este informe y sacar conclusiones finales del semestre en estudio, con lo cual se debe complementar y terminar de realizar hasta el ultimo día hábil del año, ya que falta por analizar lo que llegue en los últimos días, para así cumplir con lo solicitado en la Ley 1474

En el semestre comprendido entre el primer día hábil del mes de julio a diciembre 31 de 2018, se dio respuesta oportuna así:

1. Por medio de la ventanilla única, se recibieron un total de 73 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.

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%.


Rafael Cantillo Pedrozo
Asesor Control Interno
Barrancabermeja, Diciembre 21 de 2018



Concejo Municipal
BARRANCABERMEJA

CODIGO: GJUR-F-020

Versión: 02

INFORME SEMESTRAL PQRS

Página 7 de 11

DERECHOS DE PETICIÓN 2018

II SEMESTRE

Fecha Radicación	No Radicado	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA
03/07/2018	492	Rodrigo Escobar González	Solicitud mesa directiva 2014	CMB 367-101 Julio 17/18 prorroga julio 31 CMB 367-101 Julio 17/2018
05/07/2018	502	Luis Fernando Calderón	Certificación sesión junio 20/18	
05/07/2018	503	Luis Fernando Calderón	Certificación sesión junio 19	
05/07/2018	505	Diana Jácome Carreño	Solicitud audios sesiones junio 30, julio 03,04,05/2018	CMB 368-101 Julio 18/2018
06/07/2018	507	Rodrigo Escobar González	Copia libro radicador correspondencia	Julio 23/2018
09/07/2018	515	Octavio Gómez	Informe Recaudo y gastos fondo adultos	CMB 336-100- 337-100 traslado por Secret. Des y Hacienda por competencia Respuesta Secret Hcda Julio 16/18 0881 Rcds 578
10/07/2018	520	Santiago Martínez	Certificación como Concejal	CMB 397-100 Julio 25/2018
10/07/2018	521	Luis Guillermo Zarate	Certificación como Concejal	CMB 409-100 Agosto 7/18
10/07/2018	524	Rosbergs Perilla Pérez	Relación contratación 2017	CMB 378-100 Julio 24/2018 Prorroga CMB 388-100 Julio 25
11/07/2018	528	Héctor Arias Sánchez	Contratación 2017	CMB 379-100 Julio 25/2018
11/07/2018	529	Gloria Arias Sánchez	Contratación 2017	CMB 380-100 Julio 25/2018
11/07/2018	530	Richard Quiñonez	Contratación 2017	CMB 381-100 Julio 25/2018
11/07/2018	531	Lucelia Torribo	Contratación 2017	CMB 382-100 Julio 25/2018
11/08/2018	532	Omar Bautista	Contratación 2017	CMB 383-100 Julio 25/2018
11/08/2018	533	Ingrid Sanmiguel	Contratación 2017	CMB 384-100 Julio 25/2018



Concejo Municipal
BARRANCABERMEJA

CODIGO: GJUR-F-020

Versión: 02

INFORME SEMESTRAL PQRSD

Página 8 de 11

		Gómez		
11/08/2018	534	Yorlenis Chavez	Contratación 2017	CMB 385-100 Julio 24/2018
11/07/2018	535	Yesid Fuentes	Contratación 2017	CMB 387-100 Julio 25/2018
11/07/2018	537	Juan Carlos Quiroga	Contratación 2017	CMB 386-100 Julio 25/2018
12/07/2018	544	Raúl Quiroz	Contratación 2016	CMB 407-100 Julio 31/18
12/07/2018	545	Raúl Quiroz	Copia convenio 2016	CMB 398-101 Julio 26/2018 CMB 414-100 Agosto 8/18
13/07/2018	550	Rosbers Perilla	Actividad contractual sesiones descentral	CMB 408-100 Agosto 3/18
16/07/2018	560	Dasner Lizcano	Contratación 2018	CMB 389-101 Julio 25/2018
16/07/2018	561	Maria Inés Martínez	Contratación 2018	CMB 390-101 Julio 25/2018
16/07/2018	562	Rosalba Díaz	Contratación 2018	CMB 391-101 Julio 25/2018
16/07/2018	563	Funcionarios Concejo	Reclamación por incumplimiento Acuerdo Laboral	Agosto 10/2018
16/07/2018	564	Jorge Pérez Sanabria	Contratación 2018	CMB 392-101 Julio 25/2018
16/07/2018	565	Yecceni Sanabria	Contratación 2018	CMB 393-101 Julio 25/2018
16/07/2018	567	Carlos Campo Alvarino	Copia PA 008/2018 y sus modificaciones	CMB 399-100 Julio 26/2018
16/07/2018	569	Diana Jácome	Solicitud audios julio 7, 9, 10,11,16 julio/18	CMB 375-100 Julio 24/2018
17/07/2017	574	Sandra Elles	Contratación 2018	CMB 394-101 Julio 25/2018
18/07/2018	581	Rodrigo Escobar	Solicitud PA 010, contrato 099/18, infor. Ponencia PA 010, copia rcdo Yamile Vega audios comis Hcda julio 12	CMB 417-100 Agosto 9/18
19/07/2018	584	Procuraduría	Traslado derecho petición funcionarios Concejo para trámite	CMB 401-100 Julio 27/18
19/07/2018	586	Mesias Barón	Cuáles son las gestiones que maneja el Concejo Municipal con respecto a programas de	CMB 435-101 Agosto 23/08



**Concejo Municipal
BARRANCABERMEJA**

CODIGO: GJUR-F-020

Versión: 02

INFORME SEMESTRAL PQRSD

Página 9 de 11

			capacitación	
19/07/2018	587	Mauricio Velásquez Barba	Solicitud contrato María Alejandra García	CMB 404-100 Julio 27/18
23/07/2018	592	Oscar Salcedo Pte Sunet	Copia P.A. 0098 y estudio técnico ESAP	CMB 410-100 Agosto 8/18
27/07/2018	612	Héctor Mauricio Barrera	Certificación vigencia POY	CMB 434-101 22/08/18
31/07/2018	613	Juan Carlos Quiroga	Contratación 2018	CMB 426-101 Agosto 21/18 <u>Prorróga Sep 11/18</u> CMB 445-100 Agosto 27/18
31/07/2018	615	Carlos Campo	Memorial respuesta oficio 399-100	CMB 406 Julio 31/2018
01/08/2018	617	Jairo Bonza Ruiz	Solicitud historia PA. 010/18	CMB 424-101 Agosto 15/18
06/08/2018	623	Rosberg Perilla Pérez	Contratación 2018	CMB 436-100 Agosto 23/19 Prorróga Sept 11/18 CMB 446-100 Agosto 27/18
23/08/2018	674	Erika Patiño Paternina	Mordida de caniño a mi hermano	Cmb 449-100 Agosto 31/18
29/08/2018	684	Rodrigo Escobar	Solicitud extractos bancarios, cheques contrato arrendamiento Inmueble	CMB 466-100 Sept 10/18
04/09/2018	701	Rosberg Perilla	Relación contratación 2017 y 2018	CMB 479-100 Sept 17/18
06/09/2018	707	Efraín Sánchez	Adicionen los recursos vigencia 2017 al adulto mayor	CMB 480-100 Sept 18/18
10/09/2018	715	Juan Carlos Quiroga	Contratación 2017	CMB 486-100 Sept 20/18
11/09/2018	717	Yamile, Franklin, Holmán, Henry, Eme, Morgán	Se dé trámite al PA. 012/2018	Septiembre 25/2018
17/09/2018	733	Rogelio Scarpetta Diaz	Actas comisión PA 030/17, audios PA 015/18	CMB 481-101 Sept 19/18
21/09/2018	755	Carlos Villamizar	Copia PA 012, Resoluciones 2018, contratación 2018	CMB 510-101 Oct 3/2018 525-100 Oct 10/2018 531-100 Oct 10/2018
21/09/2018	757	ASOJUNTAS COMUNA 6	Trámite proyecto	CMB 515-101 Oct 3/2018



Concejo Municipal
BARRANCABERMEJA

CODIGO: GJUR-F-020

Versión: 02

INFORME SEMESTRAL PQRS

Página 10 de 11

28/98/2018	780	Henry Anaya Arango	Proceso Trámite Ptar San Silvestre	CMB 507-101 Oct 3/2018
01/10/2018	783	Reyson Guevara	Programa integral Adulto Mayor	Participación plenaria oct 2/18
01/10/2018	785	Rogelio Scarpetta	Solicitud audios comi de Hcda PA 012 y 015/2018	CMB 508-101 Oct 3/2018
01/10/2018	788	Marcos Fumieles Blanco	Historia P:A 027/2014	CMB 524-100 Oct 10/2018
01/10/2018	790	Beatriz Elena Raigoza	Posesión y honorarios Morgán Egea 2016	CMB 539-101 Oct 12/2018
02/10/2018	792	Rodrigo Escobar	Copia contrato , tablas de retención archivo 2011 y contrato Leydi Martínez	CMB 532-100 Oct 11/2018
12/10/2018	853	Rodrigo Escobar	Contrato 012/2011, tablas de retención, copia acta contratos en contrato archivo	CMB 556-100 Oct 25/2018
16/10/2018	861	Johana Amaris González	Copia Acta Posesión Yecenie, fechas de asistencia a sesiones y vr pagado	CMB 568-100 Oct 29/2018
16/10/2018	862	Johana Amaris González	Copia acta posesión Pedro salarios desde 2016 a la fecha	CMB 573-100 29/2018
16/10/2018	865	Armando Vargas Vieduria Ciudadana	Copia acto creación Secret. Desarrollo Económico	CMB 572-100 Oct 29/2018
19/10/2018	875	Grupo Significativo Varios	Suspensión derecho voto Alexander Arquez Kellyn Baeza	Nov 2/2018
19/10/2018	879	Rogelio Scarpetta Díaz	Acta sesión plenaria oct 19, oficio radicado en jurídica sanción acuerdo	CMB 587-101 Nov 2/2018
19/10/2018	880	Rogelio Scarpetta Olaz	Copia audio oct 19 PA 015/18	CMB 569-100 Oct 29/2018
06/11/2018	924	JAC B. Los Corales	Adoptación Decreto 1272-2017 Acueducto y Alcantarillado	CMB 628-101 traslado p'or competencia Aguas de B/Bja 29-101 Nov 19/2018
09/11/2018	931	Carlos Edo Quintana	Acuerdo 006/2010, pto 2018 sede oficina comodato Mpio y la región	CMB 625-101 Nov 19/2018
21/11/2018	959	Ernesto Vera Pinto	Copia Acuerdos 026/1944, 047,	CMB 658-100 Dic 12/2018



Concejo Municipal
BARRANCABERMEJA

CODIGO: GJUR-F-020

Versión: 02

INFORME SEMESTRAL PQRS

Página 11 de 11

			019/65, 019/78	
27/11/2018	984	Juan Carlos Rueda Zapata	Solicito Universidad Magdalena quienes pasaron las pruebas Elec. Secretario	CMB 675-100 y 676-100 Dic 21/2018
30/11/2018	1001	Juan Carlos Rueda Zapata	Solicitud no se surta posesión Secret Gral 2019	CMB 652-100 Dic 11/2018
10/12/2018	1030	Edelmira Valencia Mendoza	Solicitud copia proyectos de Acuerdo	CMB 685-100 Dic 27/2018
11/12/2018	1037	Aramdo Vargas Veeduría Ciudadana	Certificación si se creó la Oficina de Desarrollo Económico	686-100 Dic 27/2018
12/12/2018	1057	Red Veeduría Ciudadana	Formulación de iniciativas para la armonización, planeación, gestión y ejecución acciones de mitigación y control ambiental del municipio	CMB 687-100 Dic 27/2018
18/12/2018	1064	Alvaro Suárez Acosta	Cumplimiento Acuerdo 025/15	CMB 684-100 Dic 27/18