



Alcaldía de
Barrancabermeja

OACI 0026 - - -

Barrancabermeja, 30 ENE 2018

Doctor
ALBERTO ELOY CARRILLO VARGAS
Alcalde Municipal (E)
Barrancabermeja



ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA
RADICADO ALC-EXE20180131
FECHA Y HORA 30/01/2018 11:03:26
REMITENTE EXTERNA - CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO
DESTINATARIO DESPACHO - ALCALDE MUNICIPAL
ANEXOS
FOLIOS 9

ASUNTO: Informe semestral de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos correspondiente al segundo semestre vigencia 2017.

Cordial Saludo,

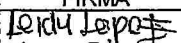

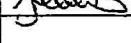
En cumplimiento a lo establecido en el Decreto Municipal 970 de 2010 y artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, me permito remitir el informe de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos, consolidado con la información enviada por las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal, correspondiente al período del 1 de julio de 2017 al 31 de diciembre de 2017.

Lo anterior para su revisión y fines pertinentes.

Atentamente,


LUZ ELVIRA QUINTERO PEREZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Anexo: 8 folios

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FIRMA
Proyectó y elaboró	Leidy Johanna López Chacón María Fernanda Daza Carrillo Isolina Tirado Silva	  
Aprobó	Luz Elvira Quintero Pérez	
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.		



**Alcaldía de
Barrancabermeja**

OACI

Barrancabermeja,

Doctor

ALBERTO ELOY CARRILLO VARGAS

Alcalde Municipal (E)

Barrancabermeja



ASUNTO: Remisión informe semestral Derechos de Petición, Quejas y Reclamos correspondiente al segundo semestre vigencia 2017.

Cordial Saludo,

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto Municipal 970 de 2010 y artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, me permito remitir el informe de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos consolidado con la información enviada por las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal, correspondiente al período del 1 de julio de 2017 al 31 de diciembre de 2017, con los siguientes resultados:

1. DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS RADICADOS POR DEPENDENCIA

Se recibieron 8.727 peticiones, quejas y reclamos a nivel de la administración municipal; durante el segundo semestre de 2017.

Del análisis realizado, se observó que se duplicó el número de PQR recibidas con respecto al semestre anterior, el cual fue de 4.044.

La Secretaría de Educación, recibió 5.723, siendo la oficina con el mayor número de PQR, le sigue en importancia la Secretaría de Gobierno con 732, Secretaría de Medio Ambiente con 680, Secretaría de Infraestructura con 437 y Secretaría General con 427.

COMPARATIVO PQR RECIBIDOS POR DEPENDENCIA SEGUNDO SEMESTRE vs PRIMER SEMESTRE 2017

DEPENDENCIA	PRIMER SEMESTRE POR 2017		SEGUNDO SEMESTRE POR	
	CANTIDAD PQR	%	CANTIDAD PQR2	%2
SECRETARIA GENERAL	1413	34,94%	427	5%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	573	14,17%	437	5%
SECRETARIA EDUCACIÓN	400	9,89%	5723	66%
SECRETARIA MEDIO AMBIENTE	336	8,31%	680	8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	282	6,97%	106	1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	221	5,46%	732	8%
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	192	4,75%	26	0%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	143	3,54%	101	1%
SECRETARIA PRIVADA	116	2,87%	123	1%
SECRETARIA DE HACIENDA	95	2,35%	72	1%
UMATA	57	1,41%	53	1%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	54	1,34%	128	1%



Alcaldía de
Barrancabermeja



DEPENDENCIA	PRIMER SEMESTRE PQR 2017		SEGUNDO SEMESTRE PQR 2017	
	CANTIDAD PQR	%	CANTIDAD PQR	%
SECRETARIA DE LAS TIC'S	36	0,89%	22	1%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	31	0,77%	25	1%
TESORERIA	26	0,64%	10	0%
CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA	17	0,42%	12	0%
OFICINA ASESORA DE PAZ Y CONVIVENCIA	12	0,30%	6	0%
ALMACEN MUNICIPAL	8	0,20%	2	0%
CONTABILIDAD	7	0,17%	8	0%
AUTOPAVIMENTACIÓN	5	0,12%	3	0%
CRAIV	5	0,12%	3	0%
FORCAP	5	0,12%	22	1%
OFICINA DE PRENSA	5	0,12%	4	0%
PROCESOS TECNICOS	4	0,10%	2	0%
OFICINA ASESORA POLITICA RURAL	1	0,02%	0	0%
Total general	4044	100%	8727	100%

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno Administrativo

Es de resaltar que la Secretaría de Educación sufrió un incremento de 400 PQR con relación al semestre anterior, a diferencia de la Secretaría General que presentó una disminución de 1.413 con respecto al semestre objeto de análisis.

2. COMPARATIVO TIPOS DE PQR RECIBIDOS POR DEPENDENCIA SEGUNDO SEMESTRE vs PRIMER SEMESTRE DE 2017.

A continuación, se describe el número de derechos de peticiones, quejas y reclamos recibidos en cada una de las dependencias, durante el segundo semestre de 2017, clasificados según su tipología.

CLASE DE PQR POR DEPENDENCIA 2017	1ER SEMESTRE	2DO SEMESTRE
	CANTIDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	680	1002
OFICINA ASESORA JURIDICA	282	48
SECRETARIA GENERAL	166	261
SECRETARIA EDUCACIÓN	70	595
SECRETARIA MEDIO AMBIENTE	40	
SECRETARIA DE GOBIERNO	33	25
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	17	
DESPACHO DEL ALCALDE	13	38
SECRETARIA DE LAS TIC'S	12	8
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	10	4
TESORERIA	10	1
ALMACEN MUNICIPAL	5	1
OFICINA DE PRENSA	5	1
UMATA	5	2
FORCAP		10
CONTABILIDAD		3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		2
OFICINA ASESORA DE PAZ Y CONVIVENCIA	3	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3	
AUTOPAVIMENTACIÓN	2	
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	3
PROCESOS TECNICOS	1	
SECRETARIA DE HACIENDA	1	



Alcaldía de
Barrancabermeja



Petición sobre Consultas	1022	2511
SECRETARIA MEDIO AMBIENTE	240	607
SECRETARIA EDUCACIÓN	184	1231
SECRETARIA GENERAL	176	
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	145	15
SECRETARIA DE HACIENDA	94	72
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	51	35
UMATA	28	49
DESPACHO DEL ALCALDE	25	50
SECRETARIA DE GOBIERNO	16	323
CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA	15	11
TESORERIA	15	8
SECRETARIA DE LAS TIC'S	12	12
CONTABILIDAD	7	5
OFICINA ASESORA DE PRENSA		1
OFICINA ASESORA DE PAZ Y CONVIVENCIA		2
CRAIV	5	3
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	10
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	3	9
ALMACEN MUNICIPAL	1	
OFICINA ASESORA DE JURIDICA		54
PROCESOS TECNICOS		1
FORCAP		12
AUTOPAVIMENTACIÓN	1	1
Quejas	81	406
SECRETARIA EDUCACIÓN	24	315
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18	29
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	52
SECRETARIA MEDIO AMBIENTE	9	6
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	5	
SECRETARIA GENERAL	7	
AUTOPAVIMENTACIÓN	2	2
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	2	
PROCESOS TECNICOS	1	
SECRETARIA DE LAS TIC'S	1	1
SECRETARIA PRIVADA	1	
UMATA	1	1
Reclamos	40	186
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	16	10
SECRETARIA DE EDUCACIÓN		176
SECRETARIA GENERAL	17	
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	3	
SECRETARIA MEDIO AMBIENTE	3	
SECRETARIA PRIVADA	1	



Alcaldía de
Barrancabermeja



Peticiones formales entre autoridades	2102	4481
SECRETARIA GENERAL	995	146
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	567	436
SECRETARIA DE GOBIERNO	161	317
SECRETARIA EDUCACIÓN	79	3325
DESPACHO DEL ALCALDE	75	35
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	59	60
SECRETARIA MEDIO AMBIENTE	43	62
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	26	1
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	25	80
UMATA	23	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	16	3
SECRETARIA DE LAS TIC'S	11	1
OFICINA ASESORA DE PAZ Y CONVIVENCIA	9	4
FORCAP	5	
ALMACEN MUNICIPAL	2	1
CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA	2	1
PROCESOS TECNICOS	2	1
OFICINA ASESORA DE JURIDICA		4
OFICINA ASESORA POLITICA RURAL	1	
OFICINA ASESORA PRENSA		2
TESORERIA	1	1
Tutelas	119	141
SECRETARIA GENERAL	52	20
SECRETARIA EDUCACIÓN	43	81
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	14	4
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	6
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	2	9
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	15
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		1
SECRETARIA MEDIO AMBIENTE	1	5
DESPACHO DEL ALCALDE	1	
Total general	4044	8727

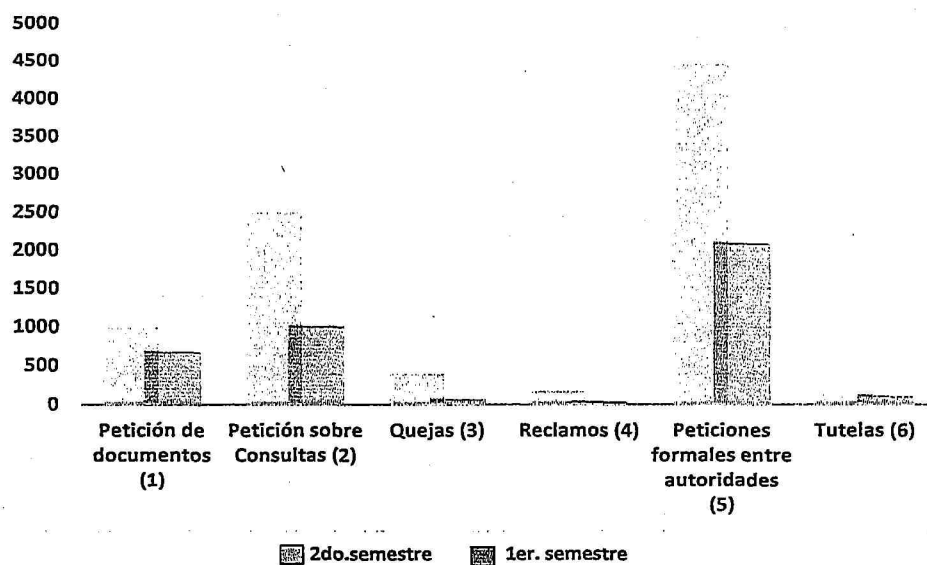
Fuente: Oficina Asesora de Control Interno Administrativo



Alcaldía de
Barrancabermeja



COMPARATIVO TIPOS DE PQR SEGUNDO SEMESTRE vs. PRIMER SEMESTRE 2017



Se observó un incremento del 88% en el número de peticiones formales entre autoridades con respecto al semestre anterior, le sigue en impacto las peticiones sobre consultas con un incremento del 100%



Alcaldía de
Barrancabermeja



3. ANALISIS A LOS PQR SIN EVIDENCIA DE RESPUESTA CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017.

De las 8.727 PQR recibidas durante el segundo semestre, se evidenció que se dio respuesta a cada una de las solicitudes.

Es importante que al interior de cada dependencia se continúe liderando estrategias de sensibilización, divulgación e implementación de mecanismos de autocontrol con todo el equipo de trabajo, en aras de tomar las acciones preventivas y correctivas que se requieran.

Con esta medida, se salvaguarda los intereses de los ciudadanos, así como los de la Administración, toda vez que se observó un crecimiento de solicitudes en el semestre objeto de análisis, con respecto al anterior, generándose un riesgo de no responder dentro de los términos cada una de las solicitudes.

4. ANALISIS MENSUALIZADO DE LAS PQR SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

JULIO	
Petición de documentos	172
Petición sobre Consultas	588
Quejas	47
Reclamos	0
Peticiones formales entre autoridades	624
Tutelas	16
TOTAL-JULIO	1447
AGOSTO	
Petición de documentos	206
Petición sobre Consultas	613
Quejas	80
Reclamos	114
Peticiones formales entre autoridades	615
Tutelas	23
TOTAL-AGOSTO	1651
SEPTIEMBRE	
Petición de documentos	213
Petición sobre Consultas	543
Quejas	178
Reclamos	43
Peticiones formales entre autoridades	610
Tutelas	10
TOTAL-SEPTIEMBRE	1597



Alcaldía de
Barrancabermeja



OCTUBRE	
Petición de documentos	142
Petición sobre Consultas	291
Quejas	15
Reclamos	15
Peticiones formales entre autoridades	1152
Tutelas	27
TOTAL OCTUBRE	1642
NOVIEMBRE	
Petición de documentos	147
Petición sobre Consultas	261
Quejas	14
Reclamos	2
Peticiones formales entre autoridades	1012
Tutelas	40
TOTAL NOVIEMBRE	1476
DICIEMBRE	
Petición de documentos	108
Petición sobre Consultas	205
Quejas	72
Reclamos	12
Peticiones formales entre autoridades	467
Tutelas	25
TOTAL DICIEMBRE	889
TOTAL SEGUNDO SEMESTRE	8727

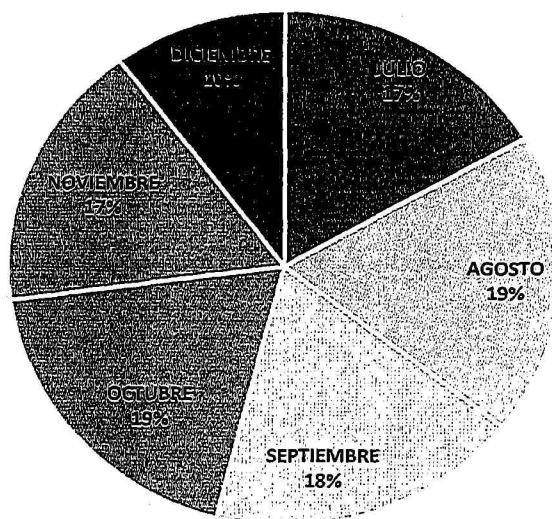
Fuente: Oficina Asesora de Control Interno Administrativo



Alcaldía de
Barrancabermeja



CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE 2017 PQR



■ JULIO ■ AGOSTO ■ SEPTIEMBRE ■ OCTUBRE ■ NOVIEMBRE ■ DICIEMBRE

Después de un análisis minucioso mes a mes de cada uno de los PQR recibidos, se concluyó que el mayor número de radicados correspondió a los meses de agosto con 1.651; septiembre con 1.597 y octubre con 1.642; de igual forma, predominó dentro de los radicados las peticiones formales entre autoridades.

Atentamente,


LUZ ELVIRA QUINTERO PEREZ
Jefe Oficina Asesora Control Interno