

 <b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b> <small>BARRANCABERMEJA</small>	<b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>RESOLUCIÓN No. 165</b> <b>DEL 22 DE OCTUBRE DE 2024</b>	<b>Página 1 de 2</b>	
<small>NTC ISO 9001:2015</small>			

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.**

**LA CONTRALORA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA, EN EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES CONSTITUCIONALES, LEGALES Y REGLAMENTARIAS;**

### **CONSIDERANDO**

Que el Artículo 209 de la Constitución Política, estableció que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 267 y siguientes, le otorga autonomía administrativa y presupuestal a las Contraloría, facultando a los contralores para ejercer funciones administrativas inherentes a su propia organización.

Que el artículo 23 de la Constitución Política consagra el Derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que la Ley 1437 de 2011 en su Artículo 5 establece los derechos de las personas ante las autoridades, que incluyen el derecho a presentar peticiones, conocer el estado de sus trámites, recibir información y ser tratados con dignidad. Además, se otorgan derechos especiales a grupos vulnerables y se establece la obligación de las autoridades de responder de manera oportuna. Por otro lado, el Artículo 6 detalla los deberes de los ciudadanos, como acatar la ley y actuar de buena fe, así mismo, el Artículo 7 describe los deberes de las autoridades en la atención al público, incluyendo la necesidad de ofrecer un trato respetuoso y garantizar una atención adecuada.

Que la Ley 1474 de 2021 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."* Establece en su artículo 76 que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la Ley 712 de 2014 *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones,* cuyo uno de sus objetivos es de facilitar la participación ciudadana e implementar medidas de prevención y sanción de la corrupción en todas sus formas.

Que la Ley 1755 de 2015 consagra el derecho a la información y el acceso a la información pública y su principal fin es garantizar que los ciudadanos puedan acceder a la información en poder de entidades estatales, promoviendo así la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública.

### **Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible**

Avenida Circunvalar, Calle 67, Estadio Daniel Villa Zapata

Tribuna Nororiental, Piso 2 y 3.

Email: [info@contraloriabarrancabermeja.gov.co](mailto:info@contraloriabarrancabermeja.gov.co)

Página Web: [www.contraloriabarrancabermeja.gov.co](http://www.contraloriabarrancabermeja.gov.co)

 <p><b>CONTRALORÍA MUNICIPAL</b> BARRANCABERMEJA</p> <p>NTC ISO 9001:2015</p>	<p><b>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b></p>		
	<p><b>RESOLUCIÓN No. 165 DEL 22 DE OCTUBRE DE 2024</b></p>	<p><b>Página 2 de 2</b></p>	

Que el Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República." En el libro 1, parte 1, título 4, dispone estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Que, en consecuencia, de lo anterior el comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta No. 005 del 19 de julio de 2024, aprobó la elaboración de. Manual para la Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSD).

Que, para su correcta implementación, se ordenará a todos los servidores públicos, contratistas y terceros de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, la aplicación y el uso obligatorio del Manual para la Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSD).

En mérito de lo expuesto:

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Actualizar el Manual para la Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSD) de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, aprobadas mediante sesión realizada el día 19 de julio de 2024 por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

**ARTICULO SEGUNDO:** Comunicar a todas las Dependencias, y contratistas de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja, acerca de la aplicación y el uso obligatorio del Manual para la Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSD), conforme al ordenamiento jurídico.

**ARTICULO TERCERO:** La secretaria General como líder del proceso de ejecutará el respectivo seguimiento al cumplimiento, implementación y aplicación de Manual para la Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSD), e informará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en caso de incumplimiento para que proceda según su competencia.


**ARTICULO CUARTO:** la presente resolución deberá ser publicada en la página web de la entidad en la sección de transparencia y acceso a la información pública.

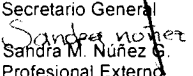
**ARTICULO QUINTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE;**

Dada en Barrancabermeja, a los veintidós (22) días del mes de octubre del año dos mil veinticuatro (2024).

  
**DANNY MARCELA GÓMEZ PUERTA**  
 Contralora Municipal de Barrancabermeja

Revisó:  Cañes Arturo Vázquez Aldana  
 Secretario General

Proyectó:  Sandra M. Nuñez G.  
 Profesional Externo

**Vigilancia y Control Integral, Barrancabermeja Sostenible**

Avenida Circunvalar, Calle 67, Estadio Daniel Villa Zapata

Tribuna Nororiental, Piso 2 y 3.

Email: [info@contraloriabarrancabermeja.gov.co](mailto:info@contraloriabarrancabermeja.gov.co)

Página Web: [www.contraloriabarrancabermeja.gov.co](http://www.contraloriabarrancabermeja.gov.co)