

 ALCALDÍA DE VALLEDUPAR	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 1 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

**INFORME EJECUTIVO DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y DENUNCIAS - PQRSO
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024**

DEPENDENCIAS:

ERNESTO OROZCO DURAN.

Alcalde del Municipio de Valledupar.

GUIDO CASTILLA GONZALEZ.

Secretario General

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO.

MARGARET CAROLINA ARZUAGA MENDOZA.

Jefe Oficina de Control Interno

LÍDER DE SEGUIMIENTO

ALVARO E GUERRERO MENDOZA.

Profesional Universitario de Oficina de Control Interno

Valledupar, julio de 2024

 <p>ALCALDÍA DE VALLEDUPAR</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	<p>Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 2 de 17</p>
	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.</p>	

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCION.....	3
2	OBJETIVOS.	3
2.1	Objetivo General	3
2.2	Objetivos Específicos	4
3	ALCANCE.....	4
4	METODOLOGÍA.....	4
5	TERMINOLOGÍA	4
6	LIMITACIONES.....	6
7	FUENTE DE CRITERIO.....	6
8	RESUMEN EJECUTIVO.....	7
8.1	Evaluación del proceso de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD	7
8.2	REPORTE DE LA SECRETARÍA GENERAL	10
8.3	Reporte de las sectoriales.....	11
8.4	Vigilancia por parte de la Oficina de Control Interno (Art. 76, Ley 1474 de 2011)	12
9	RIESGOS ASOCIADOS AL INFORME DE SEGUIMIENTO	18
10	CONCLUSIONES.....	18
11	RECOMENDACIONES.....	20

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 3 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS D PRIMERO SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

1 INTRODUCCION.

La Oficina de Control Interno de la Alcaldía del Municipio de Valledupar, cumpliendo con su deber constitucional consagrado en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, Ley 87 de 1993, Artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017; dentro de los cuales se encuentra en el enfoque hacia la prevención; con el fin de dar cumplimiento al Plan Anual de Auditoría Vigencia 2023 y lo dispuesto en el Capítulo VI, artículo 76 en la Ley 1474 de julio 12 de 2011 emitida por el Congreso de la República. Con base en lo anterior referenciado, se realiza el seguimiento a los PQRS recepcionadas en las distintas dependencias; la Alcaldía municipal de Valledupar mediante Decreto 219 de 2011, la cual cuenta en total con nueve (9) secretarías y cinco (5) oficinas, a las cuales se les solicitó la información pertinente como insumo en la realización del presente informe. Por consiguiente, la Oficina de Control Interno indaga sobre las posibles debilidades que se encuentren en el procedimiento, analiza la capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la definición de políticas de servicios, capacidad de atención y un modelo de servicio a la comunidad, para satisfacer de manera oportuna, eficiente y eficaz la demanda de servicios y trámites. Administrando las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se constituye en un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor, tomando en cuenta, que este medio es una de las fuentes principales, para la valoración de la prestación de servicios de la entidad.

2 OBJETIVOS.

2.1 Objetivo General

Evaluar la eficiencia y eficacia del proceso de atención a PQRS D que se adelantan en la Alcaldía Municipal de Valledupar

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 4 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS D PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar posibles irregularidades o incumplimientos en la atención a las solicitudes
- Verificar las rutas de atención a las PQRS D
- Generar recomendaciones para mejorar el proceso de atención a PQRS D

3 ALCANCE.

Seguimiento, evaluación y verificación del procedimiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias - PQRS D, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024

4 METODOLOGÍA.

El contenido del presente informe se recopiló a través de la información suministrada por las diferentes secretarías, oficinas, así mismo por las entrevistas desarrolladas con los funcionarios y encuestas aplicadas a los usuarios.

5 TERMINOLOGÍA

- **Enfoque:** Se centra en verificar el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en la ley o normativa para la atención y respuesta a las PQRS D.
- **Datos generales:** entidad responsable del informe, período evaluado, metodología utilizada para la recolección y análisis de la información.
- **Volumen de PQRS D:** cantidad de PQRS D recibidas, clasificadas por tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia), canal de recepción y dependencia responsable de la atención.
- **Tiempos de respuesta:** promedio de tiempo para la radicación, asignación, respuesta y solución de las PQRS D.
- **Resultados de la atención:** porcentaje de PQRS D atendidas dentro de los términos establecidos, nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida.

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 5 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS D PRIMERO SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

- **Hallazgos y recomendaciones:** identificación de aspectos positivos y negativos en la gestión de PQRS D, recomendaciones para mejorar los procesos y la calidad de la atención.

Mecanismos de seguimiento y control:

- **Revisión de los procedimientos:** La OCI verifica que la entidad haya establecido procedimientos claros y adecuados para la recepción, atención, respuesta y solución de las PQRS D, de acuerdo con lo establecido en la ley y la normativa vigente.
- **Análisis de indicadores:** La OCI evalúa indicadores de gestión como el número de PQRS D recibidas, el tiempo promedio de respuesta, la tasa de cumplimiento de los términos establecidos y el nivel de satisfacción de los usuarios.
- **Auditorías:** La OCI realiza auditorías para verificar el cumplimiento de los procedimientos y efectividad de los mecanismos de atención de PQRS D
- **Monitoreo de canales de recepción:** La OCI monitorea los canales de recepción de PQRS D (presencial, virtual, telefónico, etc.) para verificar su funcionamiento y la calidad de la atención brindada.

Mecanismos de verificación y evaluación:

- **Análisis de casos:** La OCI selecciona casos específicos de PQRS D para analizarlos en detalle y verificar que se haya seguido el procedimiento correcto y se haya dado una respuesta oportuna y adecuada.
- **Encuestas de satisfacción:** La OCI verifica que se hayan hecho encuestas de satisfacción a los usuarios que han presentado PQRS D para conocer su percepción sobre la calidad de la atención recibida.
- **Mecanismos de participación ciudadana:** La OCI utiliza mecanismos de participación ciudadana como audiencias públicas o foros para conocer las inquietudes de la ciudadanía sobre la atención de PQRS D.
- Es importante mencionar que la OCI realiza la vigilancia de la atención de PQRS D de manera objetiva, independiente y profesional, emitiendo un informe periódico cada seis

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 6 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

(6) meses a la entidad con los resultados de su labor.

- En resumen, la vigilancia que la OCI realiza sobre la atención de PQRSD busca garantizar que se brinde un servicio de calidad a los ciudadanos, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y la normativa vigente.
- Se destaca que el seguimiento a las PQRSD y la vigilancia son procesos complementarios que contribuyen a fortalecer la atención a las solicitudes de los ciudadanos y a garantizar el cumplimiento de la ley.

6 LIMITACIONES

Incumplimiento en el envío del reporte de la información dentro de los tiempos estipulados por las Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo, y la Oficina de Obras Públicas.

7 FUENTE DE CRITERIO

- Constitución Política de Colombia 1991.
- Ley 190 del 6 junio del 1995 por el Congreso de Colombia, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción Administrativa”.
- Decreto 2150 del 5 de diciembre del 1995 por la Presidencia de la República,
- “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Ley 594 de 2000, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 2195 del 18 de enero 2022 por el Congreso de la República, “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 734 del 5 de febrero del 2002 por el Congreso de Colombia, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”
- Ley 962 del 8 julio de 2005 por el Congreso de Colombia, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 7 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS D PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 por la Presidencia de la República, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Ley 1474 del 12 de julio 2011 por el Congreso de Colombia, “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”.
- Decreto 019 del 10 de enero de 2012 por la Presidencia de la República, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
- Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 por la Presidencia de la República, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia”.
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 por el Congreso de la República, “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.”

8 RESUMEN EJECUTIVO

8.1 Evaluación del proceso de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRS D

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligación de todas las entidades públicas en Colombia de crear y mantener una **Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**. La cual debe encargarse de recibir, tramitar y resolver las PQRS D que presenten los ciudadanos en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En la Alcaldía de Valledupar existe una oficina que cumple dichas funciones, pero no está establecida dentro de la estructura organizacional.

Esta oficina debe cumplir con las siguientes funciones:

- **Recibir las PQRS D:** La oficina debe contar con canales claros y accesibles para la recepción de PQRS D, tanto presenciales como virtuales.
- **Tramitar las PQRS D:** La oficina debe dar trámite a las PQRS D en el término legal establecido, siguiendo los procedimientos internos de la entidad.
- **Resolver las PQRS D:** La oficina debe emitir una respuesta clara y oportuna a las

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 8 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

PQRSD, informando al ciudadano sobre el resultado de su solicitud.

En este sentido, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 busca:

- Garantizar el derecho de los ciudadanos a presentar sus PQRSD.
- Promover la participación ciudadana en la gestión pública.
- Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas de las entidades públicas.
- Agilizar la tramitación de las PQRSD.

Al analizar el proceso de PQRSD en la Alcaldía de Valledupar se puede notar que tiene implementado Tres (3) canales para recibir la información procedente de la ciudadanía.

- 1- Sede principal de la entidad:** Este canal permite la radicación de PQRSD de forma personal, entregando el documento físico en la ventanilla de atención al público en el palacio municipal, por otro lado, debido a que las oficinas de salud, educación y tránsito no se encuentran dentro del palacio, la recepción de las solicitudes de PQRSD está desconcentrado en las sedes donde estas laboran y el ciudadano puede radicarlas de forma presencial en cada una de ellas.
- 2- Página web de la entidad:** Se cuenta con un portal web donde se pueden radicar todas las PQRSD de las sectoriales diligenciando un formulario electrónico.
- 3- Correo electrónico:** se cuenta con dos correos electrónicos donde se receptiona las PQRSD contactenos@valledupar-cesar.gov.co y alcaldia@valledupar-cesar.gov.co

Por otro lado, existen otros canales que pueden ser utilizados por las entidades públicas para recibir PQRSD, como son:

Buzón de sugerencias: Es ubicado en la sede principal de la entidad y permite que el ciudadano deposite su PQRSD por escrito.

Redes sociales: Si bien es cierto que la entidad recibe solicitudes por las redes como Facebook, Twityer e Instagram, en la actualidad no hay un engranaje con la oficina encargada de la recepción de las solicitudes que en este caso es secretaria general lo cual se desconoce de cómo se está elaborando dicho proceso.

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 9 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

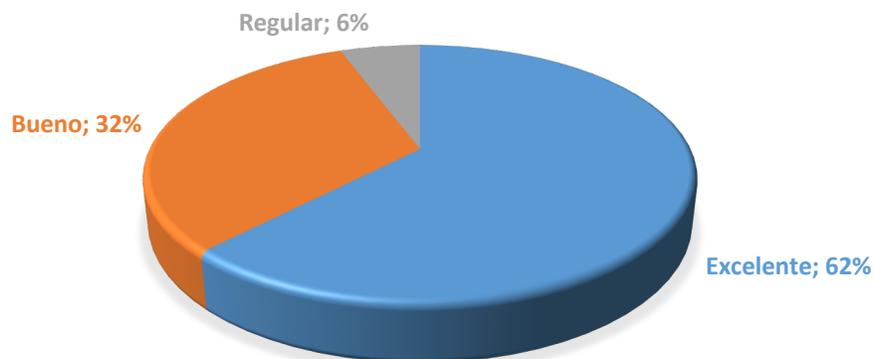
Luego de analizar el procedimiento existente para la recepción de las PQRSD bajo el Código **AV-P-AT-001** se notó que está asociado al procedimiento para el canal de ventanilla única y falta construir los procedimientos concernientes a los otros canales de recepción (página web, correo electrónico, redes sociales, entre otros.) para que exista claridad del paso a paso que se debe seguir a la hora que llegue una solicitud y así poder identificar las posibles irregularidades o incumplimientos en la atención de las solicitudes ya que si no existe una sincronización y articulación entre la recepción de todas las solicitudes y oportunidad de las repuestas a la ciudadanía se podría caer en posibles irregularidades o incumplimiento.

✓ CALIFICACION DE SERVICIO

La secretaria General y la de planeación implementaron un formato de evaluación que se encuentra en físico en la oficina que cumple las funciones de ventanilla única y es entregada a los usuarios para su posterior diligenciamiento.

De acuerdo con lo anterior, se proporcionó el informe de caracterización ciudadana y grupo de valor realizado por secretaria general en el mes de mayo del presente año obteniendo una calificación dada por los usuarios sobre la prestación del servicio: el 66% es excelente, el 30% lo determino bueno y el otro 4% regular, dicha información fue proporcionada del

Grafica 1: Calificación del servicio



Nota: tomado del Informe de caracterización

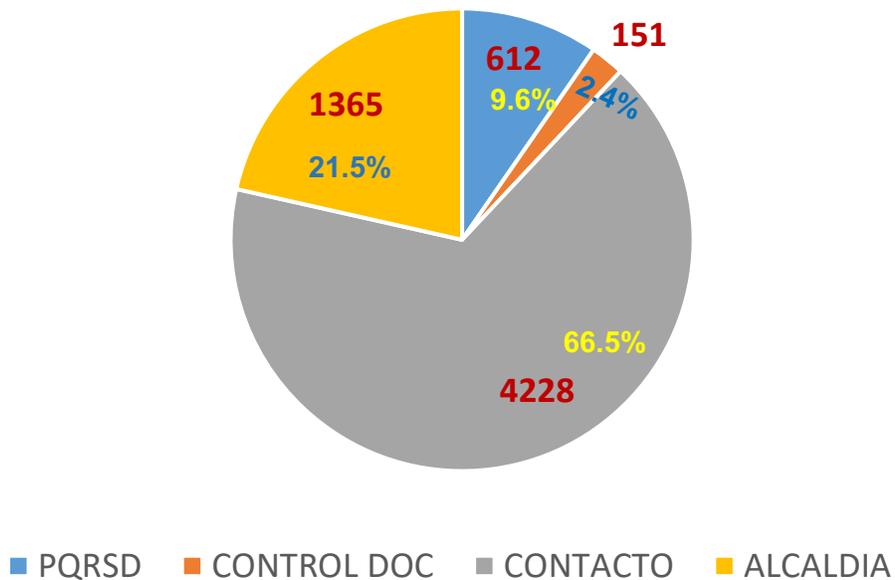
	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 10 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS D PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

8.2 Reporte De La Secretaría General

En el cumplimiento de sus funciones la secretaría General envía el informe de las PQRS D recepcionadas desde su oficina.

Grafica 2: PQRS D Recibida por Ventanilla

PQRS D RECIBA POR VENTANILLA



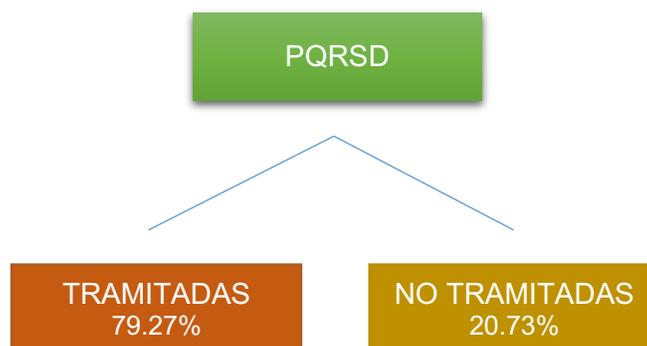
Elaborado por: Guerrero 2024

De acuerdo con el reporte enviado por la secretaría General se puede analizar que se recibieron un total de 6.356 solicitudes de las cuales por el correo PQRS D se recibieron 612 solicitudes, por el sistema de gestión documental (Control Doc) se recibieron 151, por el correo de contáctenos 4.228 y por el correo alcaldía 1.265 por lo cual se puede concluir que la ciudadanía y los entes externos realizan sus solicitudes a través del correo contacto y a su vez en la entidad no se está utilizando el sistema de gestión documental.

8.3 Reporte de las sectoriales

Luego que se solicitó mediante el sistema de gestión documental de la entidad (Control Doc) las PQRSD de cada oficina correspondientes al primer semestre del año 2024 y se recepción por parte de la oficina de control interno dicha información, se recibieron 36.439 de las cuales se resalta un cumplimiento del 79.27% tramitadas y 20.73% no tramitadas.

Figura 1: Reporte PQRSD de las sectoriales



Elaborado por: Guerrero 2024

Tabla 1: Reporte de las PQRSD de las sectoriales

Secretaría/oficina	Porcentaje	PQRS D	Tramitadas		No tramitadas	
Secretaria de Hacienda	39.48%	14.385	9.925	69%	4.459	31%
Tránsito y transporte	12.39%	4.513	4.287	95%	226	5%
Oficina Asesora de Planeación	5.88%	2.141	1.927	90%	214	10%
Secretaria de Salud	5.43%	1.980	1.802	91%	178	9%
Secretaría General	1.54%	561	494	88%	67	12%
Secretaria de Talento Humano	1.16%	424	424	100%	0	0%
Secretaria de Educación	28.7%	10.458	8.053	77%	2.405	23%
Oficina de Cultura	0.65%	237	230	97%	7	3%
Secretaria de Gobierno	2.38%	868	851	98%	17	2%
Oficina Jurídica	1.43%	522	517	99%	5	1%

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 12 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

Oficina de Gestión social	0.77%	280	277	99%	3	1%
Oficina Control Disciplinario	0.19%	70	65	92,9%	5	7,1%
TOTAL	100%	36.439	28.853		7.586	

Elaborado por: Arzuaga 2024

Se puede concluir del análisis realizado que del total de las PQRSD enviadas por las sectoriales son 36.439, de las cuales en estado tramitadas se encontraron 28.853 correspondiente al 79.18% y 7.586 no tramitadas correspondiente al 20.82%

8.4 Vigilancia por parte de la Oficina de Control Interno (Art. 76, Ley 1474 de 2011)

La Oficina de Control Interno en aras de determinar la capacidad de repuesta de las sectoriales a los peticionarios, verifica la oportunidad y pertinencia en cada una de las repuestas suministradas. En este sentido, diseñó un formato buscando precisar el momento de recibida y el tiempo de respuesta a las diferentes PQRSD, por lo cual se realizó una socialización del mismo para que fuera de fácil acceso para cada una de las sectoriales, sin embargo, en el presente seguimiento se encontraron falencias en el diligenciamiento del formato ya que no se ha venido utilizando por parte de los mencionados, generando como consecuencia la incapacidad para poder medir los tiempos de respuesta a las PQRSD.

- **Revisión de los procedimientos:** La OCI verifica que la entidad haya establecido procedimientos claros y adecuados para la recepción, atención, respuesta y solución de las PQRSD, de acuerdo con lo establecido en la ley y la normativa vigente.
- **Monitoreo de canales de recepción:** La OCI monitorea los canales de recepción de PQRSD (presencial y virtual) para verificar su funcionamiento y la calidad de la atención brindada.
- **Vigilancia de las PQRSD:** La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 vigila que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes. En este sentido, hace seguimiento a cada una de las PQRSD que son reportadas por los diferentes entes solicitantes, las cuales fueron atendidas por las diferentes sectoriales en cuanto al trámite y repuesta dentro del término oportuno.

- Análisis de indicadores:** La OCI evalúa indicadores de gestión como: el número de PQRSD recibidas, el tiempo promedio de respuesta, la tasa de cumplimiento de los términos establecidos y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Durante el periodo analizado, la Oficina de Control Interno recibió un total **252 PQRSD** de estas se pudo verificar que solo el **38.88%** fueron respondidas, mientras que el **61.12%** quedaron pendientes. El promedio de repuesta en días hábiles no se pudo determinar porque se carece de un mecanismo que indique la fecha que se le dio repuesta.

Grafica 3. Seguimiento realizado por control interno



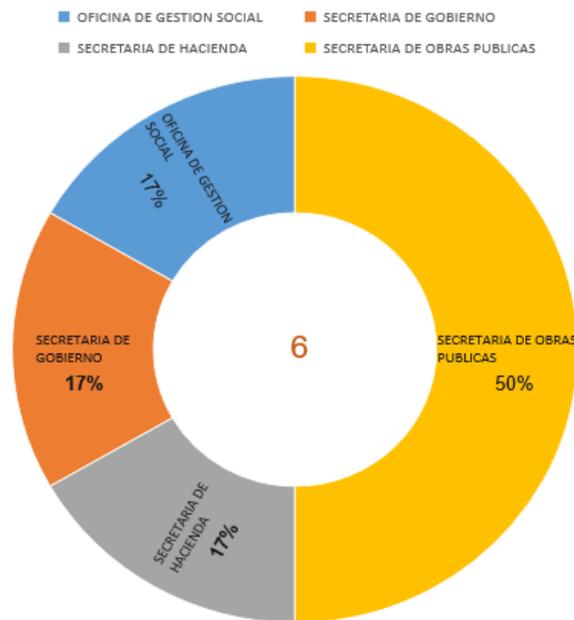
Elaborado por: Guerrero 2024

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 14 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

DENUNCIA

Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento conductas posiblemente irregulares o posibles actos de corrupción cometidos presuntamente por servidores públicos o colaboradores de la Alcaldía Municipal de Valledupar.

Grafica 4: Denuncias



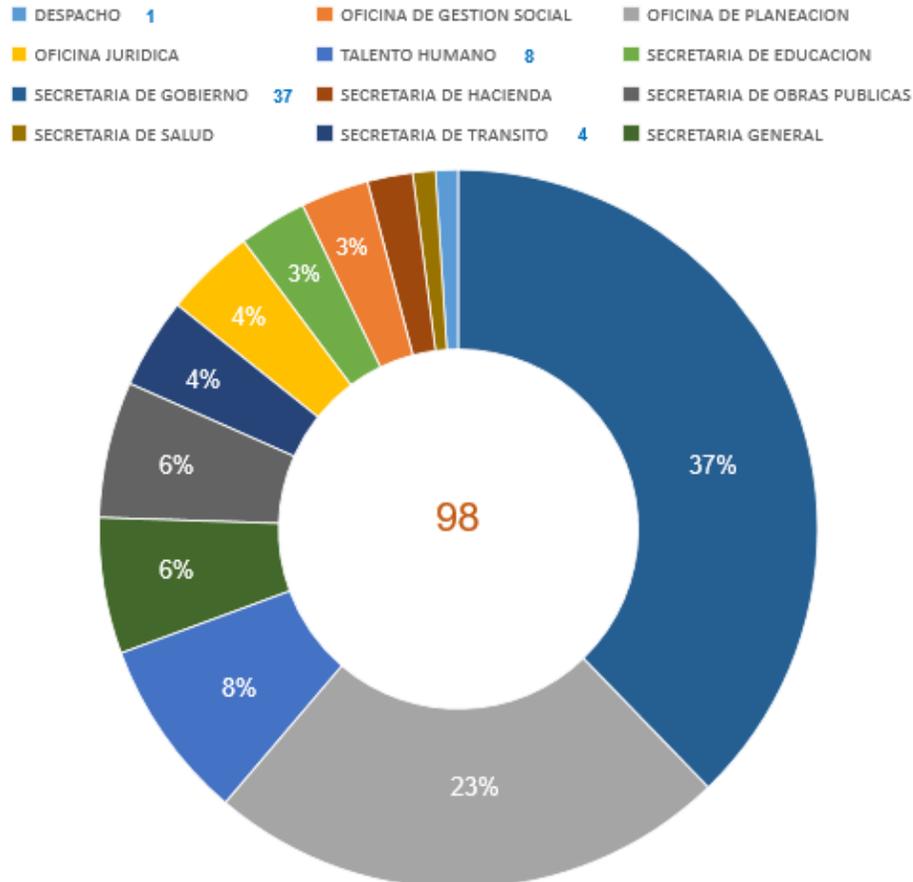
Elaborado por: Guerrero 2024

DERECHO DE PETICION:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Presentar un Derecho de Petición no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero

Grafica 5: Derecho de petición



Elaborado por: Guerrero 2024

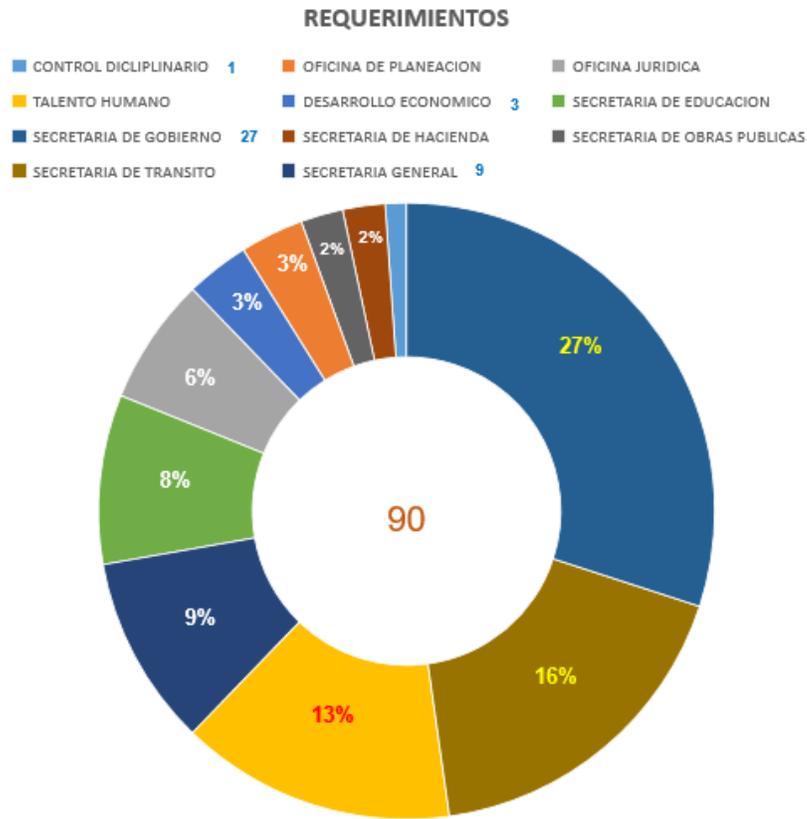
REQUERIMIENTO

Un requerimiento es una comunicación oficial emitida por una autoridad competente que ordena a una persona o entidad a realizar una determinada acción o a abstenerse de realizarla. Los requerimientos legales pueden ser emitidos por diversas entidades, como:

- **Jueces y tribunales:** en el marco de un proceso judicial.

- **Organismos administrativos:** como la Superintendencia de Industria y Comercio o la Dian
- **Entidades de control:** como la Contraloría General de la República o la Procuraduría General de la Nación

Grafica 6: Requerimientos



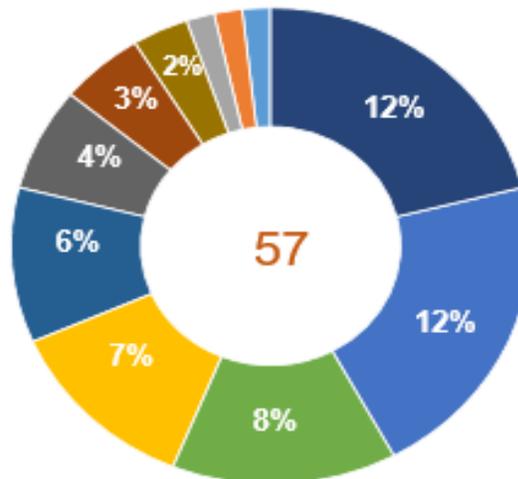
Elaborado por: Guerrero 2024

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 17 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

SOLICITUD

Modalidad de solicitudes mediante la cual los usuarios pueden requerir información que tiene bajo su administración, custodia o disposición la entidad. Para dar respuesta a este tipo de solicitudes se tendrá en cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a esta.

Grafica 7: Solicitudes



Elaborado por: Guerrero 2024

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 18 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

9 RIESGOS ASOCIADOS AL INFORME DE SEGUIMIENTO

9.1. Riesgos relacionados con la falta de cultura de gestión de PQRSD:

- Falta de canales de comunicación efectivos:** Es imperativo que los canales de comunicación existente en la entidad se utilicen de manera adecuada y exista un flujo constante de la información que permita recepcionar el requerimiento del ciudadano o ente externo y a su vez darle respuesta en el tiempo establecido logrando con ello que la imagen corporativa de la entidad ante la ciudadanía sea satisfactoria.

9.2. Riesgos relacionados con la capacidad de respuesta:

- Tiempos de respuesta prolongados:** Dentro del seguimiento realizado por la oficina de control interno y de acuerdo a las reiteraciones presentadas por los usuarios y los entes externos de control en los requerimientos se evidencia la demora en las respuesta lo que logra insatisfacción por parte de los ciudadanos puede acarrear sanciones por partes de los entes externos y a su vez dañar la imagen institucional.
- Falta de soluciones efectivas:** En el seguimiento realizado se pudo notar que se debe mejorar el contenido de las respuestas dadas a los entes externos y a la ciudadanía lo que conlleva a que se realice un seguimiento interno entorno a lo que se solicita y la respuesta que se está dando a cada requerimiento.
- Falta de seguimiento a las acciones tomadas:** la reiteración de las solicitudes denota que se debe implementar un seguimiento constante por cada sectorial entorno a los requerimientos que entran a su sectorial y la respuesta que se le está dando, así como, en el tiempo que se está respondiendo dicha solicitud.

10 CONCLUSIONES

- Durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2024 se recibieron según el reporte enviado por las sectoriales 36.439 PQRSD de las cuales fueron

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 19 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS D PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

tramitadas 28.884 (79.27%) y no alcanzaron a tramitadas 7.555 (20.73%)

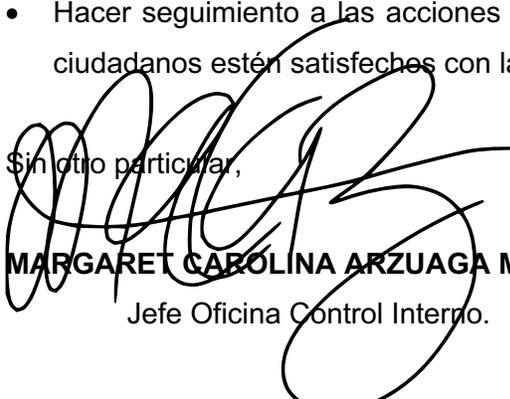
- Las PQRS D más comunes fueron relacionadas con las Solicitudes que alcanzaron un 79% con 30.588, seguida por el Derecho de petición con un 13% con 4.901, Quejas 3%, Tutelas 2%, Requerimientos 2% y Otros menores el 1%.
- Las dependencias donde se realizaron más solicitudes fueron: la Secretaría de Hacienda con un 39.48% del total de las PQRS D (14.385), seguida por la Secretaría de Educación con un 28.7%, Secretaría de Tránsito y Transporte 12.39%, Oficina de Planeación (5.88%), Secretaría de Salud 5.43%.
- La Oficina de Control Interno en el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2024 realizo seguimiento a 252 PQRS D entre las cuales se encuentra: Derecho de petición 44%, Procuraduría 18%, Contraloría 16%, Personería 10%, Juzgado 6%, Otros 4%.
- El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligación de todas las entidades públicas en Colombia de crear y mantener una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Esta oficina debe encargarse de recibir, tramitar y resolver las PQRS D que presenten los ciudadanos en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad. De acuerdo con la información recopilada no existe un control único de recepción de las PQRS D donde se centralice y Gestione toda la información (mientras que ventanilla única reportan una cantidad, las sectoriales reportan otra diferente). En el periodo enero – junio 2024 la oficina encargada de gestionar las PQRS D (Secretaría General) reportó la cantidad de 6.356 PQRS D, distribuida en los cuatro (4) canales de recepción (Contáctenos, Alcaldía, PQRS D, Control Doc.), mientras que las sectoriales reportaron 36.439 PQRS D, encontrando una diferencia de 30.083 requerimientos que no están ingresando por ventanilla única, lo que significa que por los canales oficiales solo se recibió el 17.4% de las PQRS D recibidas por las sectoriales
- En la actualidad se tiene documentado el Procedimiento para gestionar las PQRS D del Canal presencial en la sede principal. Por lo anterior, es necesario documentar los procedimientos de las PQRS D por los canales de la página Web y de correo electrónico.
- No existe un concepto claro de las PQRS D por parte de los funcionarios que manejan el formato, lo que se hace necesario reforzar el concepto de cada una de ellas.

 ALCALDÍA DE VALLEDUPAR	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EV-001 Versión: 1 Fecha: 11/01/24 Página: 20 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.	

11 RECOMENDACIONES

- Diligenciar mensualmente el formato propuesto por la oficina de control interno para conocer oportunamente el tiempo de respuesta a las PQRSD, y se unifique el concepto de las PQRSD
- Establecer una meta de reducir el tiempo promedio de respuesta de las PQRSD como un propósito de mejora continua,
- Documentar los procedimientos de las PQRSD de los canales de la página Web y de correo electrónico
- Capacitar al personal en la gestión de PQRSD para que se recopile, analice y comunique la información de manera efectiva
- Centralizar en una oficina de acuerdo con la normatividad mencionada la gestión de las PQRSD, que se encargue de recibir, tramitar y resolver las PQRSD que presenten los ciudadanos.
- Hacer seguimiento a las acciones tomadas para resolver las PQRSD y velar que los ciudadanos estén satisfechos con la respuesta.

Sin otro particular,


MARGARET CAROLINA ARZUAGA MENDOZA.

Jefe Oficina Control Interno.

Proyectó: ALVARO GUERRERO MENDOZA

Profesional Universitario OCI