



ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



### INFORME EJECUTIVO DE SEGUIMIENTO PQR'S DE 01 DE JULIO A 30 DE NOVIEMBRE DE 2019.

<b>DIRIGIDO A:</b>	<b>AUGUSTO DANIEL RAMÍREZ UHIA</b> Alcalde de Valledupar.
<b>FECHA DE DESARROLLO:</b>	01 DE JULIO A 30 DE NOVIEMBRE DEL 2019.
<b>JEFE DE OFICINA:</b>	<b>HECTOR ENRIQUE CUADRO FELIZOLA</b>
<b>REALIZADO POR:</b>	AURELIA GRANADILLO BRITO Profesional Contratista Oficina de Control Interno
<b>LÍDER DE SEGUIMIENTO:</b>	ALEXANDER OMAR CARDOZO FONSECA Profesional Universitario de Control Interno de Gestión.

#### INTRODUCCION.

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Alcaldía del Municipio de Valledupar, en desarrollo de sus funciones, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto la Ley 1474 de julio 12 de 2011 "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 el Capítulo VI, artículo 76 que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes , y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, realiza seguimiento a los PQRS recepcionados en las distintas dependencias, Art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012.

Además dar cumplimiento al Plan de Trabajo vigencia 2019 de la Oficina de Control Interno de Gestión. A su vez, detectar las posibles debilidades y oportunidades que se encuentren en el procedimiento, proporcionando las recomendaciones que puedan contribuir al mejoramiento continuo, garantizando la calidad de la atención, la oportunidad y 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.

#### 1. OBJETIVO.

Establecer el cumplimiento de lo de conformidad con lo establecido en la Ley Artículo 76 Ley 1474 de 2011 "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." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Con el fin de detectar posibles debilidades o amenazas que afecten el procedimiento de gestión en la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes que posiblemente se presenten en la Administración Municipal. Con el fin de reducir los riesgos y optimizar la efectividad en la gestión.

*" VALLEDUPAR AVANZA "*



ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



### 2. ALCANCE.

Seguimiento, evaluación y verificación de la atención, cumplimiento del procedimiento de gestión documental de peticiones, quejas y reclamos durante el periodo comprendido entre el 01 de julio a 30 de noviembre de 2019, para dar las posibles recomendaciones del caso a que haya a lugar al finalizar el presente informe.

### 3. METODOLOGÍA.

La Oficina de Control Interno de Gestión, durante el desarrollo del seguimiento y evaluación, utilizó los procedimientos de análisis de la información suministrada por la Secretaría de Educación y la Secretaria de Salud, para evidenciar el cumplimiento del presente informe, se tuvo en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas, tales como la observación, revisión selectiva, análisis de información, indagación, y comprobación entre otras.

### 4. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA SELECCIONADA

Luego de analizar la información se realiza consolidado tomando de la muestra total, para determinar los requerimientos predominantes con los tres porcentajes más representativos, con respecto a la muestra del 100%.

Estos fueron determinados durante el periodo del 1º de julio a 30 de noviembre de 2019.

### 5. LIMITACIONES

- Intermittencia de los contratos de prestación de servicios en el segundo semestre la de vigencia 2019, que involucra el periodo de este seguimiento, en responsabilidad de la Oficina de Control Interno de Gestión.
- Demora en la contratación en la vigencia 2019, la cual inicia a partir del mes febrero.
- La información solicitada no fue entregada, en su totalidad.

### 6. NORMATIVIDAD.

1. Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

2. Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública 34 Artículo 12 Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, Procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.

“ VALLEDUPAR AVANZA ”



ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Artículo 13 Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública: Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Artículo 14 Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad: Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias Regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.

3. Ley 1474 de 2011 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.

Artículo 76 Ley 1474 de 2011 "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." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

4. Decreto 2623 del 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano Artículo 12 Decreto 2623 del 2009 Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.

“ VALLEDUPAR AVANZA ”



ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

5. Ley 962 del 2005 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

Artículo 15 Ley 962 del 2005 Derecho de turno. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente Ley. En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario. Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.

6. Ley 734 de 2002 Por la cual se expide el Código Disciplinario Único

Artículo 34. Ley 734 de 2002 Deberes. Son deberes de todo servidor público... 2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función. Expresiones subrayadas declaradas EXEQUIBLES por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-030 de 2012.

Artículo 35. Ley 734 de 2002 Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: ...

8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel que corresponda su conocimiento.

7. Decreto 2150 de 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública Artículo 32º.- Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Ventanillas únicas Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella. (Tomado de la publicación: "Un Año del Estatuto Antitrámites". Editado por la Presidencia de la República).

“ VALLEDUPAR AVANZA ”



ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



8. Ley 190 de 1995 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, Artículo 54. Ley 190 de 1995 Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995.

9. En cumplimiento de la Ley 594 de 2000, es importante mencionar que el Archivo General de la Nación viene trabajando en su reglamentación, en especial con el uso de las nuevas tecnologías y de hecho por la iniciativa cero papel en articulación con las entidades del Gobierno Nacional como el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC'S, Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y la Presidencia de la República.

Las disposiciones relacionadas con la implementación de la ventanilla única, se señalan las siguientes: 1. El Acuerdo AGN No. 060 de 2001. "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas", dispone en el Artículo Tercero que las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

10. El Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública" establece en el Artículo 32: "Ventanillas únicas. Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario". Adicionalmente aclara que con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella. (Tomado de la publicación: "Un Año del Estatuto Anti trámites". Editado por la Presidencia de la República).

11. La Ley 962 de 2005 "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", establece en el Artículo 59. "Racionalización de autorizaciones y vistos buenos para importaciones y exportaciones ", que las autoridades en las cuales recaigan las competencias sobre vistos buenos y autorizaciones, establecerán un esquema de ventanilla y formulario único, que reúna las exigencias y requerimientos de las entidades competentes para la realización de las operaciones de comercio exterior, de tal manera que la respuesta al usuario provenga de una sola entidad, con lo cual se entenderán surtidos los trámites ante las demás entidades.

*" VALLEDUPAR AVANZA "*



ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



12. El Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia”, en el Artículo 6°. “Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en línea”, Acción no.2: “Interoperabilidad, cadenas de trámites y ventanillas únicas virtuales”, dispone que los sujetos obligados deberán organizar su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales, las cuales permiten un acceso unificado a los usuarios, así como un control y seguimiento de la gestión de los mismos.

13. El objeto de la Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, es regular el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental así como las excepciones a la publicidad de la información pública.

Teniendo en cuenta que la Ley 1712 de 2014 no establece el tiempo en que deben los sujetos obligados responder a las solicitudes de información pública, debemos remitirnos al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 que establece un término de 10 días hábiles para que las autoridades, en nuestro caso los sujetos obligados, respondan las solicitudes de documentos, término que podrá prorrogarse cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el plazo señalado, y la autoridad deberá informar de inmediato y antes del vencimiento del término al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo PREGUNTAS FRECUENTES DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACION 1712 DE 2014 Página 6 razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá excederse del doble del inicialmente previsto, es decir 20 días hábiles.

De conformidad con la Ley Estatutaria 1712 de 2014 y la Sentencia de la Corte Constitucional C-274 de 2013, son sujetos obligados las personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas determinadas en el artículo 5° de la citada Ley sobre los cuales recae la obligación de brindar la información solicitada por las personas y a su vez, la obligación de publicar proactivamente su información en sitios como la web de cada uno de los sujetos obligados.

El artículo 5° de la Ley 1712 de 2014 asigna la condición de sujetos obligados a: 1. Toda entidad pública, incluyendo las pertenecientes a todas las Ramas del Poder Público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital; entre ellos están la Presidencia de la República, la Vicepresidencia de la República, los Ministerios, las Superintendencias, el Consejo Superior de la Judicatura, la Corte Suprema de Justicia, la Corte Constitucional, el Consejo de Estado, las Gobernaciones y sus entidades, las Asambleas Departamentales, las Alcaldías, los Concejos Municipales, las Secretarías Municipales, etc. 2. Los órganos, organismos y entidades estatales independientes o autónomos y de control por ejemplo la Procuraduría general de la Nación, la Fiscalía General de la Nación, la Contraloría General de la República, las Agencias Nacionales del Estado de Naturaleza Especial, las Corporaciones Autónomas Regionales, el Banco de la República, entre otros. 3. Las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que presten función pública, que presten servicios públicos respecto de la información directamente relacionada con la prestación del servicio público, por ejemplo, Empresas Sociales del Estado, las Sociedades Públicas por Acciones, las Empresas Oficiales de Servicios Públicos Domiciliarios, las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, los Establecimientos Públicos como la Escuela Superior de Administración Pública, el Instituto Nacional de Vías, el Instituto Nacional Penitenciario, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, las EPS, las IPS, las ARL, las Notarías, los Fondos de Pensiones, y las Cajas de Compensación, los Centros Educativos, las Universidades, las Cámaras de Comercio,

“ VALLEDUPAR AVANZA ”



ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



etc. 4. Cualquier persona natural, jurídica o dependencia de persona jurídica que desempeñe función pública o de autoridad pública, respecto de la información directamente relacionada con el desempeño de su función, por ejemplo, los Tribunales de Ética Médica, las Cámaras de Comercio, los Cabildos Indígenas, los Consejos Comunitarios, las Asociaciones Gremiales. 5. Los partidos o movimientos políticos y los grupos significativos de ciudadanos; por ejemplo, el partido Liberal Colombiano, el Partido Conservador, el Partido Verde, el Partido Cambio Radical, el Polo Democrático, entre otros. 6. Las entidades que administren instituciones parafiscales, fondos o recursos de naturaleza u origen público por ejemplo, los Administradores de Parafiscales como Fedegan, las Empresas Industriales y Comerciales del Estado como INDUMIL, Colpensiones, el Fondo Nacional del Ahorro, los Contratistas del Estado, entre otros.

Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

Por lo anteriormente expuesto, se recomienda a las áreas de archivo y correspondencia en las entidades públicas, que es un deber articularse con otras áreas de la entidad con el propósito que, de forma interdisciplinaria y acorde con las competencias del Comité Interno de Archivo como instancia asesora de la función archivística y de la gestión documental institucional, se implemente lo dispuesto en el Acuerdo 060 de 2001 y su armonización con los objetivos y lineamientos de la ventanilla única para llevar a la entidad a ser más eficiente.

### 7. CUERPO DEL INFORME.

La Oficina de Control Interno de Gestión en el ejercicio de sus funciones y en cumplimiento de la Ley, realiza el análisis de la información de PQR'S correspondiente al segundo Semestre del año 2019, (del cual se realiza seguimiento al periodo comprendido 01 de julio a 30 de noviembre) recepcionada en este despacho. La cual corresponde a Las Secretarías de Salud y de Educación.

La información Secretaria General como encargada de la Oficina de Recepción y punto de la Atención al Ciudadano, la página web municipal Y la información, la información de la secretaria de Tránsito Municipal no fue incluida en el periodo a evaluar de este informe, ya que no fue remitida.

En la verificación de la información remitida se inicia la verificación por parte de la OCIG, de la información se reitera que no hubo remisión de información por parte secretaria General, el informe se realiza con el reporte de información suministrados por Secretarías de Educación y Salud.

Para este seguimiento se realiza tomando como lineamientos: Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG. Dimensión 5. Información y Comunicación. Que define: "El propósito de esta dimensión es garantizar que las entidades cuenten con un adecuado flujo de información interna, permitiendo que la operación interna, así como de la información externa, busque tener una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere que se cuenten con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley General de Archivos y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, buscando que:

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

1. Que los documentos que la soportan la gestión (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) sean gestionados para facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión.
2. Que la comunicación haga posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor”.

La Oficina de Control Interno de Gestión ha enfocado este seguimiento en los fundamentos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, donde la información es fundamental en el proceso de gestión.

Los grupos de valor que permiten que la entidad esté en contacto directo con ellos (ciudadanos, proveedores, contratistas, organismos de control, fuentes de financiación y otros organismos). Se entiende como “Grupos de Valor” aquellos que se benefician de manera directa del producto o servicio prestado por la entidad

Identificar las fuentes de información externas

Hay que tener en cuenta que la principal fuente de información externa para toda entidad es la ciudadanía, por consiguiente, debe ser observada de manera permanente con el fin de reducir los riesgos y optimizar la efectividad de las operaciones.

Esto se efectúa administrando las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se constituye en un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas.

### **Implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información**

Qué regula la Ley 1712 de 2014? El ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible las solicitudes de acceso, lo que lleva a su vez a la obligación de producir o capturar la información. Transparencia Activa Implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Este concepto se encuentra principalmente en el artículo 4 de la ley 1712, que indica: “El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir capturar la información pública”.

La definición conlleva a que las entidades deban garantizar este derecho a través de dos formas:

1. Publicando y divulgando la información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, procedimientos, funcionamiento e información contractual del sujeto obligado.
2. Dejando a disposición de las personas interesadas la información en los espacios físicos, las sedes o dependencias y en los sitios web institucionales para que puedan obtenerla de manera directa o mediante impresiones.

La transparencia Activa es un concepto relacionado con la gestión de la información pública, que como se vio atrás, significa que los sujetos obligados tienen la obligación





ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



de publicar y divulgar los documentos que plasman la actividad estatal y de interés público, de manera oficiosa, rutinaria, actualizada, accesible y comprensible.

Transparencia Pasiva

Implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información

Transparencia Pasiva

Este concepto se encuentra relacionado con el deber que tiene todo sujeto obligado (entidad(es)) de brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información de manera veraz, completa, motivada, actualizada y oportuna respetando los términos establecidos por la ley.

Se procedió a realizar la consolidación de la información recibida para la presentación del presente informe, la Oficina de Control Interno organiza la información suministrada en este caso que nos ocupa la información corresponde :

Información de soportes de las Secretarías de Educación y de Salud.

En este periodo que nos ocupa la Secretaria General como encargada de la Oficina de Recepción y punto de la Atención al Ciudadano, y la página web Municipal, no realizó el suministro de dicha información.

Revisado los archivos remitidos, se encuentra un total de 10.635 requerimientos de los cuales el valor más representativo se obtuvo en el mes de julio 2.685 correspondiente al 25,24% del acumulado de los meses analizados y consolidados.

Cabe anotar que en esta clasificación para el mes de agosto la Secretaria de Educación realiza reporte de información de manera global de PQR'S, clasificando de manera puntual y textual solo los PQR'S de la web, como se indica en el cuadro anterior. La cifra de informe global corresponde a un valor de 1632 PQR'S y 348 en la Web, para un total de 1980.

Dentro de los PQR'S el de mayor porcentaje corresponde a los Derechos de petición, representado por el 37,48%, aproximadamente teniendo en cuenta que para el mes de agosto existe un reporte globalizado de los requerimientos que no se puede realizar distribución exacta de ellos y determinar una clasificación para dar una ponderación (la cifra global fue reportada con un numero de 1.632).

El sistema de PQR'S de la Secretaria de Educación, permite la asignación, tiempo y alertas de vencimiento en los tiempos lo que hace que el proceso sea dinamizado, por ser digital.

### SECRETARIA DE EDUCACION.

ITEMS	TIPO DE PRQS	MESES					CONSOLIDADO POR MESES
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	
1	QUEJA/ RECLAMO	6	Informe global	8	11	15	40
2	CONSULTA/SUGERENCIA	0	Informe global	80	1475	1418	2973
3	DERECHO DE PETICION	2174	Informe global	1643	106	63	3986
4	SOLICITUD DE INFORMACION	0	Informe global	0	0		0
5	FELICITACIONES	0	Informe global	0	0	0	0
6	TUTELAS	34	Informe global	15	5	22	76
7	WEB PQR	436	348	314	401	329	1828

“ VALLEDUPAR AVANZA ”



ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



8	INVITACION	35	Informe global	16	24	23	98
9	DENUNCIA	0		1	0	1	2
9	TOTAL POR MES	2685	1980	2077	2022	1871	10635

### SECRETARIA DE SALUD.

ITEMS	TIPO DE PQRS	MESES					CONSOLIDADO POR MESES
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	
1	QUEJA/ RECLAMO	40	37	23	66	31	197
2	MANIFESTACIONES	34	31	21	32	29	147
3	DERECHO DE PETICION	9	13	7	6	0	35
4	SOLICITUD DE INFORMACION	0	1	0	0	0	1
5	SOLICITUD DE FUMIGACION	0	0	4	0	0	4
6	FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0
7	DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
8	TUTELAS	15	8	9	10	0	42
9	WEB PQR	0	0	0	0	0	0
10	TOTAL POR MES	98	90	64	114	60	426

En total se recibieron 426 requerimientos para los meses comprendidos de julio a noviembre de la presente anualidad, de los cuales el 46,24% corresponden a quejas y reclamos seguidos del 34,50% correspondientes a Manifestaciones, y el tercer lugar lo ocupan las tutelas con un 9,85%, cubriendo así las tres cifras más representativas de este análisis.

ITEMS	ESTADO DE PQRS	MESES					CONSOLIDADO POR MESES
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	
1	TOTAL RECIBIDA POR MES	98	90	64	114	60	426
2	RESUELTAS	88	78	56	94	39	355
3	PENDIENTES	10	12	8	20	21	71

En este reporte de frecuencia mensual reportado por la Secretaría Local de Salud, tomamos el mes más reciente que es noviembre donde hay un total de 60 requerimientos, donde se resuelven 39 de estos, quedando pendiente por gestión 21 de estas, lo que en términos de porcentaje se traduce que hay un 65% en el cumplimiento de estos para el mes de noviembre tomado como el ejemplar. Por encontrarse el mayor número de pendientes.

Cabe resaltar que La Secretaria de salud cuenta con el Sistema de Atención al Ciudadano - "SAC", es una herramienta que le permite al ciudadano, registrar requerimientos mediante diferentes canales: Web, ventanillas. Desde la comodidad de su casa u oficina, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibirá, la notificación del estado de sus requerimiento vía e-mail. Lo cual facilita las solicitudes de trámites.

En esta ocasión existe la limitación de la no inclusión de PQR'S de las diferentes Dependencias que se encuentran dentro de la Alcaldía Municipal, por lo tanto en el este

" VALLEDUPAR AVANZA "



ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



periodo analizado, no se puede realizar un análisis profundo y descriptivo de las diferentes requerimientos realizados por la ciudadanía.

Revisados los Manuales de Procesos y Procedimientos de la Alcaldía Municipal se evidencia que los procesos y procedimientos de la Oficina de Recepción y punto de la Atención al Ciudadano actualmente no se encuentran establecidos y adoptados. Dicho lo anterior esto demuestra una debilidad para realizar seguimiento en tiempo real como mecanismo eficiente, eficaz y orientado a proporcionar datos objetivos.

Reiteramos que la Oficina de Control Interno de Gestión actual mente lidera la tarea de realizar el seguimiento personalizado a la contestación de los requerimientos a los entes de control, con las dependencias encargadas de dar respuesta a Las solicitudes con el fin de tomar medidas preventivas, y para tratar de garantizar que las oficinas realicen la proyección de respuestas en los tiempos solicitados y contemplados por la Ley. Sin embargo a pesar de realizar este seguimiento por parte de una funcionaria de planta de la OCIG, no se ha podido lograr el 100% del objetivo, puesto que las contestaciones a los Entes de Control y Vigilancia, en muchas ocasiones se presentan de forma extemporánea y en ciertas ocasiones estas no apuntan a resolver las inquietudes o solicitudes del ente que la solicita; De allí, que se establezcan reiteraciones de solicitud de información y evidenciando el incumplimiento de la Ley 734 de 2002, en su Artículo 35 literal 8, donde establece que “Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de asuntos a su cargo o la prestación del servicio público que está obligado”, es causal de falta gravísima. Lo que podría acarrear posibles procesos disciplinarios o administrativos sancionatorias por la no contestación de las solicitudes de los Entes Externos en contra del Representante Legal y/o aquellas personas responsables de suministrar la información y que no lo hiciera.

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento del Artículo 209 de la Constitución de Colombia, Ley 87 de 1993 y el Decreto 648 de 2017, Artículo 2.2.21.5.3 de las Oficinas de Control Interno, ítem 2. Enfoque hacia la prevención y el ítem 4. Relación con entes externos y en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación - DNP, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal.

Además con la Modelo de planeación y gestión que constituye en una herramienta de lineamientos y normatividad que sirven de base para la aplicación en temas que contemplan tareas específicas y recomendaciones que hacen parte del mejoramiento continuo.

En base a lo anterior la OCIG ha realizado las recomendaciones necesarias a las diferentes dependencias en cuanto los procesos y procedimientos de inscripción, radicación y manejo de petición, tutelas, quejas, reclamos, y denuncias con el fin de fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública en la supervisión.

“ VALLEDUPAR AVANZA ”



## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



### **Se han resaltado las siguientes bases principales para tener en cuenta:**

Al recibir la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud, recepcionar y radicar las PQR'S.

Analizar la PQR'S y determinación del trámite.

Trasladar la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información a la oficina competente. Análisis y atención de la PQRS por parte de la dependencia, Responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los usuarios. Las peticiones quejas y reclamos realizadas por el usuario, serán de importancia tomando en cuenta los términos, dado que estos empiezan desde el momento mismo en que se recibe la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información.

Dar respuesta al ciudadano. Realizar seguimiento y verificación. Poner en marcha las acciones que sean necesarias para optimizar el proceso. Dar traslado por competencia a las denuncias por actos de corrupción que reciba la entidad, cuando se utilizan buzones, estos debe ser revisado.

Teniendo en cuenta el esquema anterior, podemos establecer que no todas estas etapas se están cumpliendo, generando ineficiencia en la prestación del servicio y atención al usuario.

Es de importancia resaltar que las Secretarías Local de Salud y la Secretaria de Educación presentan consolidado de solicitudes de manera oportuna a la Oficina de Control Interno de Gestión, teniendo en cuenta que estas dependencias no se encuentran ubicadas en el Palacio Municipal, información que nos sirve de soporte para la realización de este seguimiento. Destacamos que las dos secretarias manejan su propio sistema de PQR'S.

Se destaca que la Alcaldía de Valledupar por medio de la Secretaria General quien es la encargada del área de recepción, cuenta en la actualidad con un centro de captación de PQR'S para la ciudadanía en general, de sus sectoriales y oficinas que hacen parte del Municipio de Valledupar, tal y como lo establece la Ley 1474 en su Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En sus apartes establece 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. Sin embargo no cuenta con las condiciones suficientes (Recursos Humano, Logística, tecnológicas) y necesarias para llevar a cabo el desarrollo idóneo de los procesos, procedimientos y actividades para prestar al ciudadano un servicio eficiente y eficaz.

De igual manera, en la Ventanilla de recepción la información de PQRS, se sigue manejando en un archivo manual de Excel y no existe manejo de red que permita la remisión de documentos en medio digital, a las dependencias que correspondan para que proyecten las respuestas, agilizando el proceso de manera eficiente y eficaz, además cumpliendo con los términos que estipula la Ley 594 de 2000.

Relacionamos información suministrada por la Secretaria de educación y la secretaria de salud, Dependencias externas, allegaron los datos directamente a la OCIG:

De la información recibida se concluye con un dato estadístico precisado por las dependencias en mención, de las cuales la oficina de control interno, realiza un consolidado para totalizar la cantidad de requerimientos. Cabe precisar que el punto de recepción y el encargado de los PQRS en la página web, no realizan ningún tipo de

*" VALLEDUPAR AVANZA "*



ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



seguimiento y control a estos aplicando el principio del MECI Autocontrol, que en tiempo real permita tomar los correctivos necesarios.

Una vez más queda sentado así, como en informes anteriores que la Administración Municipal en el último semestre del año 2015, contrajo el contrato No 561 de fecha 24 de junio con la empresa Metropolitana de Telecomunicaciones Sociedad Anónima, Empresa de Servicio Público (METROTEL), cuyo objeto fue el siguiente: "Contrato Inter Administrativo para ejecutar la primera fase de la modernización e integración de los sistemas de información, servicios y procesos a través del fortalecimiento del sistema tecnológico de la Alcaldía de Valledupar". Dentro del cual contempla: Ventanilla Única, Portal Institucional, Secretaria de Hacienda, Tributos y Gestión Documental. Lo mencionado anteriormente se debe a que la aplicación PQR'S se encuentra dentro del portal institucional. Se les insta a revisar el acta de liquidación y/o condiciones en que se encuentra mencionado contrato.

Por otra parte consultada la página de la alcaldía Municipal de manera visual, el número de atención que relaciona la entidad, es la línea 5842400, herramienta de gran utilidad al ciudadano, en la medida que este en buen funcionamiento y se preste la atención informativa a través de este medio. Con esta herramienta el ciudadano obtiene información sin tener que trasladarse, hacia la misma.

La Oficina de Control Interno de Gestión, realizando seguimiento y verificación en la página web principal de la entidad se constata que existe un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, sin embargo se observa que no se cuenta con un procedimiento establecido.

La actualidad este proceso, comienza con el entrada a la página para ingresar PQR'S, se clasifican y estas son remitidas a la dependencia a la cual va dirigida y queda en estado de trámite, el proceso debería concluir con la respuesta de cada sectorial, para retroalimentar en la página, pero en la realidad no se cumple porque no hay respuestas, para poder dar por culminado el proceso en la página web.

### CONCLUSIONES.

Considerando la información suministrada por las sectoriales señaladas en el presente informe y dando cumplimiento a los lineamientos normativos vigentes y específicamente a la Ley 1474 del 2011 en su artículo 76, se manifiestan las siguientes conclusiones:

La Alcaldía de Valledupar, cuenta con un sitio encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, ubicada en el Primer Piso del Palacio Municipal –Carrera 5 No. 15-69.

En la página web principal del Municipio existe un link de quejas, sugerencias y reclamos de acceso medianamente accesible para que los ciudadanos realicen sus comentarios, al cual se puede ingresar a través de la siguiente dirección: [https://www.valledupar-cesar.gov.co/formulario\\_pqr.shtml](https://www.valledupar-cesar.gov.co/formulario_pqr.shtml), lo anterior cumple con lo relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadanos presenten sus peticiones.

La Alcaldía de Valledupar no cuenta con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

*" VALLEDUPAR AVANZA "*



ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



La entidad no cuenta con un aplicativo que consolide la información de todos los PQRS que sean recibidos en físico, por vía telefónica, vía página web y por buzón de todas las sectoriales incluyendo las que se encuentran por fuera del palacio municipal, de esta manera realizar un monitoreo en tiempo real de todas las respuestas de las solicitudes que son recibidos en los puntos de PQRS. La Entidad dispone de un canal telefónico (Línea 5842400), a través del cual los ciudadanos pueden acceder para interponer sus peticiones en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 3:00 pm a 6:00 pm. Sin embargo en la actualidad se encuentra fuera de servicio.

El proceso en esta fase no cuenta con un sistema de registro, que permita de manera eficaz, el manejo adecuado para el direccionamiento de la información recibida. Solo actúa como canal receptor de información sin garantizar el objetivo final, que es la transmisión del mensaje a la dependencia a la cual pertenece, teniendo en cuenta que la mayoría de las líneas telefónicas y/o extensiones se encuentran en mal estado.

En el año 2015, la administración suscribió el contrato número 561 del 24 de junio de 2015 con una empresa llamada METROTEL S.A. ESP, cuyo objeto fue “Contrato interadministrativo para ejecutar la primera fase (I) de la modernización e integración de los sistemas de información, servicios y procesos, a través del fortalecimiento del sistema tecnológico de la Alcaldía de Valledupar”, el cual cuenta con un acta de entrega a satisfacción, donde con dicha actualización se supone que la aplicación de PQR’S y la página web de la Alcaldía, sin embargo el sistema no permite visualizar acciones de mejoramiento que permitan representar lo contemplado en el objeto del contrato.

A pesar de las debilidades que presenta el punto de atención al ciudadano, se cuenta con la disposición de entregar la información de las solicitudes que se reciben en los puntos de recepción mencionadas.

### RECOMENDACIONES.

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de sus funciones y basados en los lineamientos de MIPG, en la Dimensión de evaluación de resultados Esta dimensión busca que las entidades públicas desarrollen una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua a partir del seguimiento a su gestión y desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico y de esta forma medir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de las necesidades y/o resolución de los problemas de los grupos de valor.

**MIPG es el esfuerzo de 11 entidades comprometidas con la gestión y el desempeño Institucional en Colombia, a cargo de 17 políticas**

	El futuro es de todos	Secretaría de Transparencia	1. Planeación Institucional
	El emprendimiento es de todos	Minhacienda	2. Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público
	El futuro digital es de todos	MinTIC	3. Talento Humano
	La justicia es de todos	Minjusticia	4. Integridad
	El futuro es de todos	INPEC	5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
	El servicio público es de todos	Función Pública	6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

- Servicio al ciudadano
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Racionalización de trámites
- Gestión documental
- Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea
- Seguridad Digital
- Defensa jurídica
- Gestión del conocimiento y la innovación
- Control Interno
- Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
- Mejora Normativa

**DANE**  
Departamento Administrativo Nacional de Estadística

**AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO**

**CONTADURÍA GENERAL DEL ESTADO**

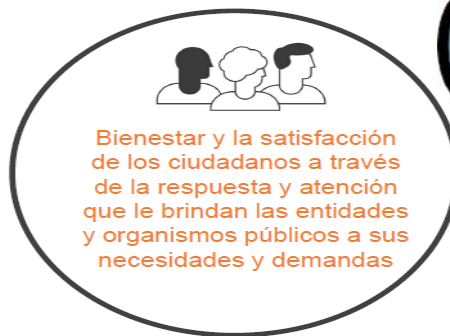
“ VALLEDUPAR AVANZA ”



### Atributos de calidad a tener en cuenta en la gestión operativa de una entidad y para una adecuada relación Estado Ciudadano

- 1 La gestión de la entidad se soporta en: – El trabajo por procesos, el cual tiene en cuenta los requisitos legales, las necesidades de los grupos de valor, las políticas internas de la entidad y los cambios del entorno, para brindar resultados con valor
  - El uso de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y atendiendo las políticas de Gobierno Digital y Seguridad
  - La consulta de las disposiciones legales que regulan su gestión
  - Una estructura organizacional articulada con los procesos y que facilita su interacción, en función de los resultados institucionales
  - El compromiso con la preservación del medio ambiente
  - Trámites simples y eficientes que faciliten el acceso de los ciudadanos a sus derechos
  - La promoción de espacios de participación ciudadana que evalúa para generar acciones de mejora.
- 2 La delegación o tercerización (cuando procede) de procesos, bienes y/o servicios se ajusta a los requerimientos de la entidad y a sus grupos de valor
- 3 El uso de los recursos disponibles atiende las políticas de transparencia, integridad y racionalización del gasto público
- 4 Los procesos judiciales en los que intervenga la entidad cumplen parámetros de pertinencia y oportunidad dentro del ámbito de la legalidad
- 5 La entidad rinde permanentemente cuentas de su gestión promoviendo la transparencia, la participación y la colaboración de los grupos de valor y grupos de interés.
- 7 La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD
- 8 La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos

### MIPG toma como referencia conceptual la generación de valor público y los modelos de gestión para resultados, que se enfocan en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos



Para ampliar estos conceptos, remítase al micrositio MIPG, en el documento Marco General.

Contexto

Esencia

### Atributos de calidad a tener en cuenta en la gestión operativa de una entidad y para una adecuada relación Estado Ciudadano

- 1 La gestión de la entidad se soporta en: – El trabajo por procesos, el cual tiene en cuenta los requisitos legales, las necesidades de los grupos de valor, las políticas internas de la entidad y los cambios del entorno, para brindar resultados con valor
  - El uso de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y atendiendo las políticas de Gobierno Digital y Seguridad
  - La consulta de las disposiciones legales que regulan su gestión
  - Una estructura organizacional articulada con los procesos y que facilita su interacción, en función de los resultados institucionales
  - El compromiso con la preservación del medio ambiente
  - Trámites simples y eficientes que faciliten el acceso de los ciudadanos a sus derechos
  - La promoción de espacios de participación ciudadana que evalúa para generar acciones de mejora.
- 2 La delegación o tercerización (cuando procede) de procesos, bienes y/o servicios se ajusta a los requerimientos de la entidad y a sus grupos de valor
- 3 El uso de los recursos disponibles atiende las políticas de transparencia, integridad y racionalización del gasto público
- 4 Los procesos judiciales en los que intervenga la entidad cumplen parámetros de pertinencia y oportunidad dentro del ámbito de la legalidad
- 5 La entidad rinde permanentemente cuentas de su gestión promoviendo la transparencia, la participación y la colaboración de los grupos de valor y grupos de interés.
- 7 La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD
- 8 La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos

## **Atributos de calidad a tener en cuenta para una adecuada evaluación de resultados**

- 1 Ejercicios de evaluación y seguimiento diseñados y planificados que establecen lo que se va a medir, cómo se va a medir y en qué momento
- 2 Evaluaciones que permiten a la entidad saber si logró sus objetivos y metas en los tiempos previstos, con las condiciones de cantidad y calidad esperadas y con el uso óptimo de recursos
- 3 Evaluaciones que determinen los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de las necesidades y atención de los problemas de los grupos de valor
- 4 Seguimiento y evaluación efectuados por los servidores que tienen a su cargo cada proyecto, plan, programa o estrategia, en sus diferentes etapas de desarrollo
- 5 Indicadores validados que brindan la información suficiente y pertinente para establecer el grado de avance o el logro de los objetivos y resultados esperados
- 6 Desviaciones detectadas en los avances de gestión e indicadores que permitan establecer las acciones preventivas, correctivas o de mejora, de manera inmediata
- 7 Seguimiento a los riesgos identificados de acuerdo con la política de administración de riesgos establecida por la entidad
- 8 Medición de la percepción y satisfacción ciudadana, como un ejercicio constante que permite identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, y necesidades de los grupos de valor
- 9 Evaluación de la alta dirección del desempeño institucional que permite generar lineamientos claros para la mejora
- 10 Análisis de la información y evaluación de los datos que surgen por el seguimiento y la evaluación para mejorar los productos y servicios y la satisfacción de los grupos de valor
- 11 Toma de decisiones basada en el análisis de los resultados de los seguimientos y evaluaciones, para lograr los resultados, gestionar más eficiente y eficazmente los recursos y facilitar la rendición de cuentas a los ciudadanos y organismos de control
- 12 Evaluación del cumplimiento de los atributos de calidad en el desempeño institucional para garantizar la satisfacción de los grupos de valor

En la culminación de este seguimiento este informe ejecutivo pretende mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante el punto de Recepción y Atención al Ciudadano, oficina que hace parte de la Secretaría General. Básicas que definen la importancia de atender como es debido los PQR'S Peticiones, Quejas y Reclamos, reconociendo el sistema como una herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones, para tener la oportunidad de fortalecer en procura de mejorar la calidad y búsqueda del mejoramiento continuo.

Artículo 76 Ley 1474 de 2011 "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." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.

### **RECOMENDACIONES**

1. Incluir en la estructura Organizacional la Oficina de Quejas; Peticiones, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; y establecer, diseñar y adoptar el proceso y procedimientos del punto de recepción de PQR'S, en la Alcaldía de Valledupar, ya que Actualmente no aparece dentro del organigrama de Alcaldía de Valledupar, garantizando la protección de los derechos de los ciudadanos.
2. Sistematizar la correspondencia recibida utilizando un modelo de recepción de documentos mediante un software único donde la Secretaria General debe garantizar la administración del riesgo de Incumplimiento en la atención de peticiones, quejas y reclamos del proceso de comunicación y participación pública, riesgos de anticorrupción y atención al ciudadano.
3. Controlar y hacer seguimiento de todos los PQR'S, por parte de la Secretaría General, incluyendo las Secretarías que se encuentran por fuera de las instalaciones

“ VALLEDUPAR AVANZA ”





ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



del Palacio Municipal, lo que haría más fácil su registro, así como responder dentro de los términos establecidos por la Ley, acceder a información estadística, su seguimiento y control.

**4.** Buscar los mecanismos necesarios que permitan la formación e información de los servidores públicos relacionados con el tratamiento adecuado de los requerimientos, peticiones realizadas por la ciudadanía para brindar una respuesta eficiente y eficaz, dentro de los términos establecidos en la Ley.

**5.** Tener una ventanilla preferencial para atender mujeres embarazadas, adulto mayor y personas en condición de discapacidad y establecer coordinación en el manejo y seguimiento de PQR'S de la página web de la Alcaldía, así mismo de las Redes Sociales como: Twitter, Facebook, Instagram y otros.

**6.** Realizar monitoreo a los Derechos de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S) para darle cumplimiento a los peticionarios en los términos establecidos por Ley.

**7.** Mejorar la comunicación interna para dinamizar el proceso de contestación de Derechos de Peticiones, en los casos que se requiera información que involucren a varias Dependencias evitando de esta manera repuesta separada.

**8.** Adoptar los mecanismos necesarios para dinamizar el proceso de PQR'S, para que este procedimiento se convierta en según el registro en la Base de datos Unidad de Información, Clasificación de comunicaciones por dependencias, identificando las trasladadas, contestadas, vencidas, entre otras.

**9.** Las oficinas de control disciplinario interno, realice lo pertinente con las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

**10.** Los papeles de trabajo que soportan el presente informe, reposan en el archivo de la oficina de control interno de gestión y la información suministrada para el presente seguimiento es responsabilidad exclusiva de Secretaria General, Secretaria de Salud y Secretaria de Educación, la OCIG se encarga solamente de realizar el informe basado en el análisis de la información suministrada.

Sin otro particular,

### ORIGINAL FIRMADO

**HÉCTOR ENRIQUE CUADRO FELIZOLA**  
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Proyectó: Aurelia María Granadillo Brito – Profesional Contratista (Administradora) de la OCIG.

“ VALLEDUPAR AVANZA ”