



**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
DE GESTIÓN**



**INFORME EJECUTIVO DE SEGUIMIENTO PQR'S DE 01 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2020.**

**DIRIGIDO A:** **MELLO CASTRO GONZALEZ**  
Alcalde de Valledupar.

**MARGARET CAROLINA ARZUAGA MENDOZA**  
Secretaria General

**FECHA DE DESARROLLO:** **01 AL 30 DE JUNIO DEL 2020.**

**JEFE DE OFICINA:** **HECTOR ENRIQUE CUADRO FELIZOLA**

**REALIZADO POR:** **KAREN MOLINA CASTAÑEDA**  
Profesional Contratista (Ingeniera de Sistemas)

**MARIA EUGENIA VANEGAS ARMENTA**  
Profesional Universitario de Control Interno de Gestión.

**LÍDER DE SEGUIMIENTO:** **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, enmarcado en el Decreto 648 del 19 de abril de 2017 “por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del sector de la Función Pública” por la Presidencia de la Republica en el Artículo 2.2.21.5.3, ítem 3. Evaluación y seguimiento; y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de julio 12 de 2011 emitida por el Congreso de la Republica; “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 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,

Además dar cumplimiento al Plan de Anual de Auditoria - Vigencia 2020 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.

**OBJETIVO.**

Establecer el cumplimiento de conformidad con lo establecido en de 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.", en el Artículo 76. 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 ”*

## ALCANCE.

Seguimiento, evaluación y verificación de la atención, cumplimiento del procedimiento de gestión documental de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero a 30 de junio de 2020, para dar las posibles recomendaciones del caso a que haya lugar al finalizar el presente informe.

## 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, Salud, General y Tránsito y Transporte; 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.

## 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 porcentajes representativos, con respecto a la muestra del 100%.

Estos fueron determinados durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2020.

## LIMITACIONES

- ✓ La no inclusión de PQR'S de todas las diferentes dependencias que se encuentran dentro de la Alcaldía Municipal.
- ✓ Inconvenientes en el primer trimestre por parte de la Secretaria General por la entrega de la información sin consolidación.
- ✓ Inoportuna respuesta al segundo trimestre por parte de la Secretaria de Tránsito y Transporte Municipal.

## NORMATIVIDAD.

**1. Constitución Política de Colombia 1991**, en el **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 del 10 de enero de 2012 por la Presidencia de la Republica**, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" en el **Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes**. 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. 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. 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.

" VALLEDUPAR AVANZA "

**3. 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 en el Capítulo VI **Artículo 76. 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 13 de julio de 2009 por la Presidencia de la Republica**, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”. **Artículo 12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano**. 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 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”. **Artículo 15. 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.

**Artículo 59. Racionalización de autorización 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.

**6. Ley 734 del 5 de febrero del 2002 por el Congreso de Colombia**, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único” Capítulo segundo. Deberes en el **Artículo 34. 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. 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 del 5 de diciembre del 1995 por la Presidencia de la Republica,** “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, **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. 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).

**8. 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”, V. Aspectos institucionales y pedagógicos ítems B. Sistema de Quejas y Reclamos, **Artículo 54.** 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. 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”, 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.

**11. Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 por el Congreso de la República,** 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,

“ VALLEDUPAR AVANZA ”



## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



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.

**Artículo 5. Ámbito de aplicación.** 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, 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, los 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.

“ VALLEDUPAR AVANZA ”



## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



### CUERPO DEL INFORME.

La Oficina de Control Interno de Gestión en el ejercicio de sus funciones y en cumplimiento a su rol de evaluación y seguimiento procedió a realizar el análisis de la información de PQR'S correspondiente al primer Semestre del año 2020, recepcionada en este despacho por medio físico y virtual (correo institucional). La cual corresponde a la Secretaria General como encargada de la Oficina de Recepción y punto de la Atención al Ciudadano, la Página Web Municipal; la Secretaria de Salud, Educación y Tránsito y transporte.

La información de la Secretaria Tránsito y Transporte Municipal no fue completa en el semestre, faltando el reporte del segundo trimestre correspondiente a los meses de abril, mayo y junio a evaluar en este informe, cabe destacar que se realizaron las reiteraciones pertinentes para obtener la información.

La verificación de la información remitida se inicia por medio de la circularización de oficio a través de la Oficina de Control Interno de Gestión – OCIG de la Alcaldía Municipal de Valledupar, suministrada por la secretaria General, Educación, Salud y Tránsito y Transporte como citamos al principio del presente informe, para la realización se solicita la información por trimestres a cada una de las sectoriales referenciadas.

Para este seguimiento se realiza tomando como referencia los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, descritos en la Dimensión 5. Información y Comunicación, la cual 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:

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 general 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** párrafo 2 “El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y de

“ VALLEDUPAR AVANZA ”



## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



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”.

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

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.

**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.

Esta definición implica que las entidades para dar respuesta requieran tener en cuenta todos aquellos aspectos que permitan garantizar el acceso al derecho a la información:

1. Contar con los medios idóneos para recibir las solicitudes.
2. Poner a disposición del solicitante el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.
3. Contar con los mecanismos que permitan hacer seguimiento a la solicitud de información.
4. Permitir al solicitante elegir el medio de respuesta, conocer el formato y costos de reproducción.
5. Informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

Teniendo en cuenta el marco de referencia del Modelo integrado de Planeación y Gestión, 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 correspondiente:

Iniciamos con la información remitida por Secretaría General en dos archivos: A través la Ventanilla de recepción la información de PQRSD y atención al ciudadano, y otro de los registrados de la página Web Municipal, administrada por la oficina de sistemas.

La información fue solicitada por trimestres correspondiente a dos cortes determinados de la siguiente manera:

### **VENTANILLA ÚNICA DE RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO.**

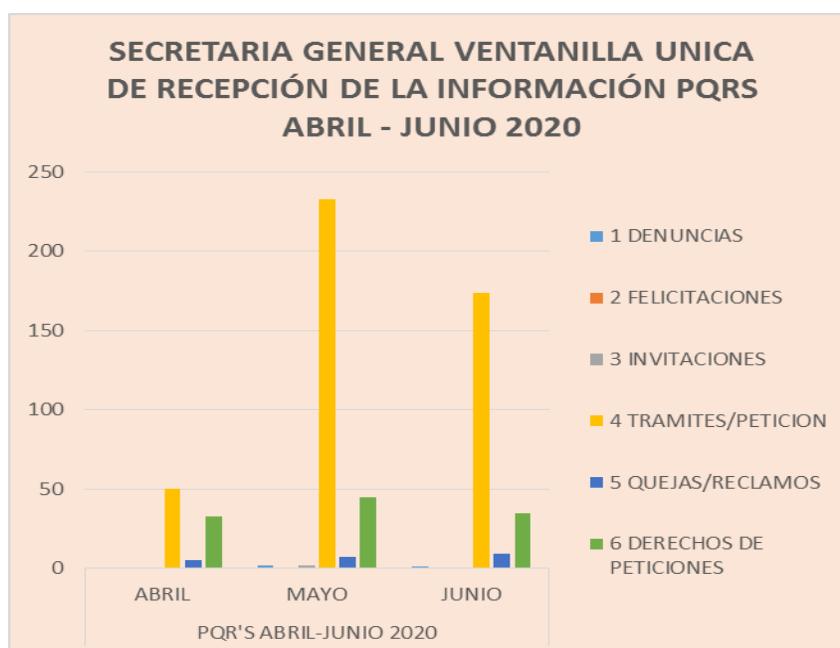
Primer trimestre los meses (enero, febrero, marzo) del 2020, envió lo referenciado en medio físico y un CD en formato de Excel el cual contenía 116 folios (Anexo correspondencia recibida 2020), lo citado no se encuentra detallada como fue solicitado en el oficio pertinente, para el análisis respectivo.

Segundo trimestre los meses (abril, mayo, junio) del 2020, envió lo referenciado en medio físico y virtual (correo institucional) detallando la información de acuerdo al tipo de solicitud, no se indica en qué estado se encuentran las respectivas solicitudes. A continuación su referida tabla:

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

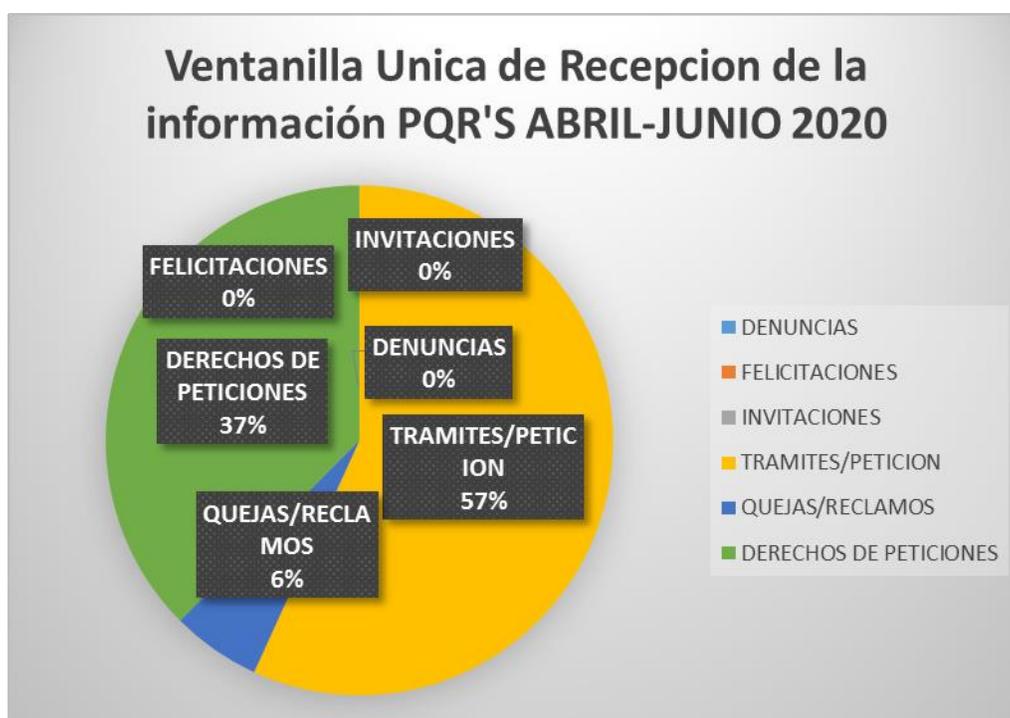
| ITEMS        | TIPOS DE SOLICITUD     | PQR'S ABRIL-JUNIO 2020 |            |            | CONSOLIDADO<br>POR MESES |
|--------------|------------------------|------------------------|------------|------------|--------------------------|
|              |                        | ABRIL                  | MAYO       | JUNIO      |                          |
| 1            | DENUNCIAS              | 0                      | 2          | 1          | 3                        |
| 2            | FELICITACIONES         | 0                      | 0          | 0          | 0                        |
| 3            | INVITACIONES           | 0                      | 2          | 0          | 2                        |
| 4            | TRAMITES/PETICION      | 50                     | 233        | 174        | 457                      |
| 5            | QUEJAS/RECLAMOS        | 5                      | 7          | 9          | 21                       |
| 6            | DERECHOS DE PETICIONES | 33                     | 45         | 35         | 113                      |
| <b>TOTAL</b> |                        | <b>88</b>              | <b>289</b> | <b>219</b> | <b>596</b>               |

Tabla 1. PQRS Ventanilla única de recepción de la información y atención al ciudadano, Mes Abril – Junio 2020 Secretaria General.



Grafica 1. Tipo de solicitud PQRS ventanilla unica de recepcion de la informacion y atencion al ciudadano Mes de abril – junio 2020 Secretaria General.

El análisis correspondiente al segundo trimestre de los meses de abril, mayo y junio del 2020 de la ventanilla única de recepción de la información de la Secretaria General, se encuentra un total de 596 requerimientos, de los cuales corresponde al 57% tramites/petición; el 37% derecho de petición y el 6% quejas/reclamos.



Grafica 2. Tipo de solicitud porcentual PQRS ventanilla unica de recepcion de la informacion y atencion al ciudadano Mes de abril – junio 2020 Secretaria General.

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

**PAGINA WEB MUNICIPAL – OFICINA DE SISTEMAS**

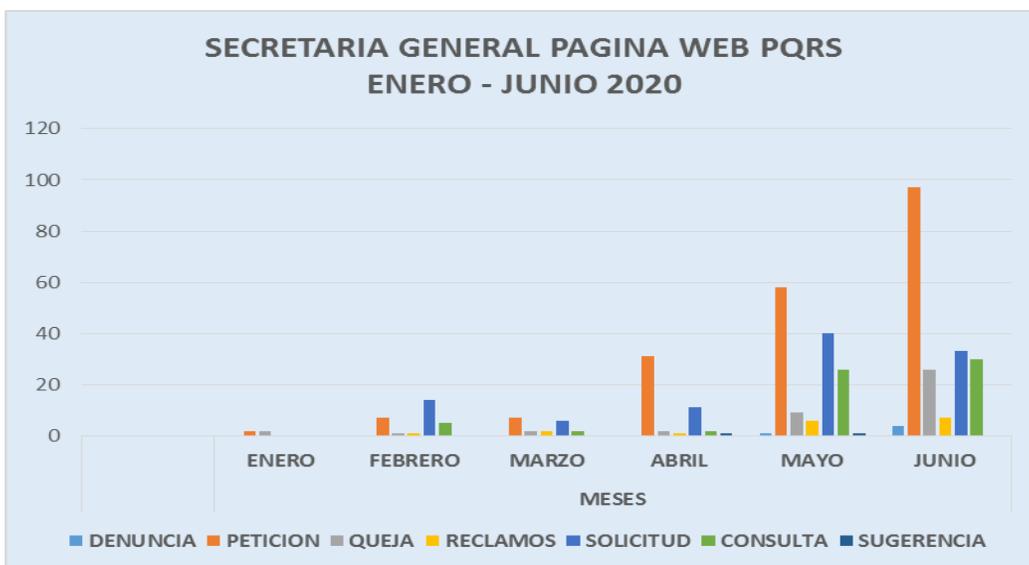
Primer trimestre los meses (enero, febrero, marzo) del 2020, envió lo referenciado en medio virtual (correo), en formato de Excel el cual contenía la relación de los PQRD de enero a marzo de 2020 con el ítems, tipo de solicitud, fecha de recibido y estado del PQRS (Anexo relación PQRD vía página web Enero – Marzo de 2020), para el análisis respectivo.

Segundo trimestre los meses (abril. Mayo, junio) del 2020, se envió lo referenciado en medio virtual (correo institucional) detallando la información de acuerdo al tipo de solicitud y estado (aprobado y no aprobado) con su totalidad.

A continuación su respectiva tabla:

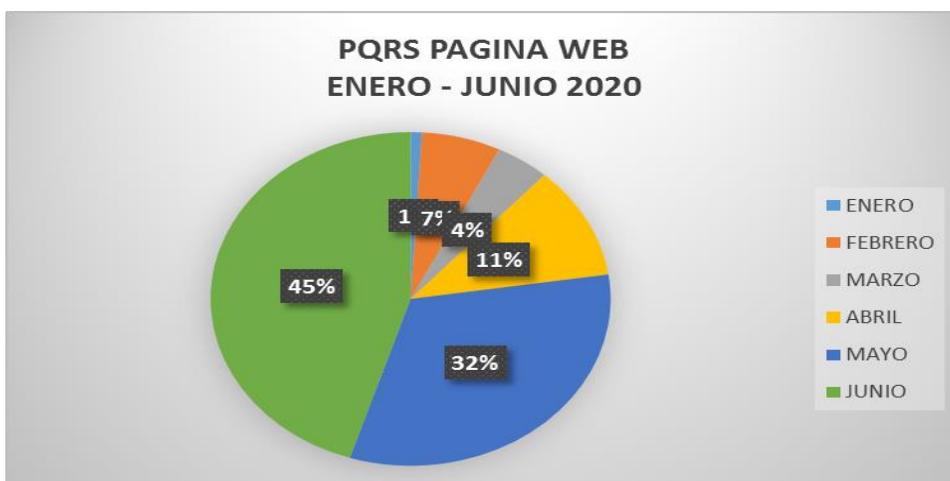
| ITEMS        | TIPO DE PQRS | MESES    |           |           |           |            |            | CONSOLIDADO DE MESES |
|--------------|--------------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|----------------------|
|              |              | ENERO    | FEBRERO   | MARZO     | ABRIL     | MAYO       | JUNIO      |                      |
| 1            | DENUNCIA     | 0        | 0         | 0         | 0         | 1          | 4          | 5                    |
| 2            | PETICION     | 2        | 7         | 7         | 31        | 58         | 97         | 202                  |
| 3            | QUEJA        | 2        | 1         | 2         | 2         | 9          | 26         | 42                   |
| 4            | RECLAMOS     | 0        | 1         | 2         | 1         | 6          | 7          | 17                   |
| 5            | SOLICITUD    | 0        | 14        | 6         | 11        | 40         | 33         | 104                  |
| 6            | CONSULTA     | 0        | 5         | 2         | 2         | 26         | 30         | 65                   |
| 7            | SUGERENCIA   | 0        | 0         | 0         | 1         | 1          | 0          | 2                    |
| <b>TOTAL</b> |              | <b>4</b> | <b>28</b> | <b>19</b> | <b>48</b> | <b>141</b> | <b>197</b> | <b>437</b>           |

**Tabla 2. PQRS página web Municipal Meses Enero – Junio 2020 Secretaria General.**



**Grafica 3. Tipo de solicitud por Meses de Enero – Junio 2020 PQRS pagina web Municipal Secretaria General.**

El análisis correspondiente al primer semestre reportado por la página Web Municipal, en total se relacionan 437 requerimientos de los cuales el valor más representativo se obtuvo en el mes de junio con 197 correspondiente al 45% del total de los meses analizados y consolidados.

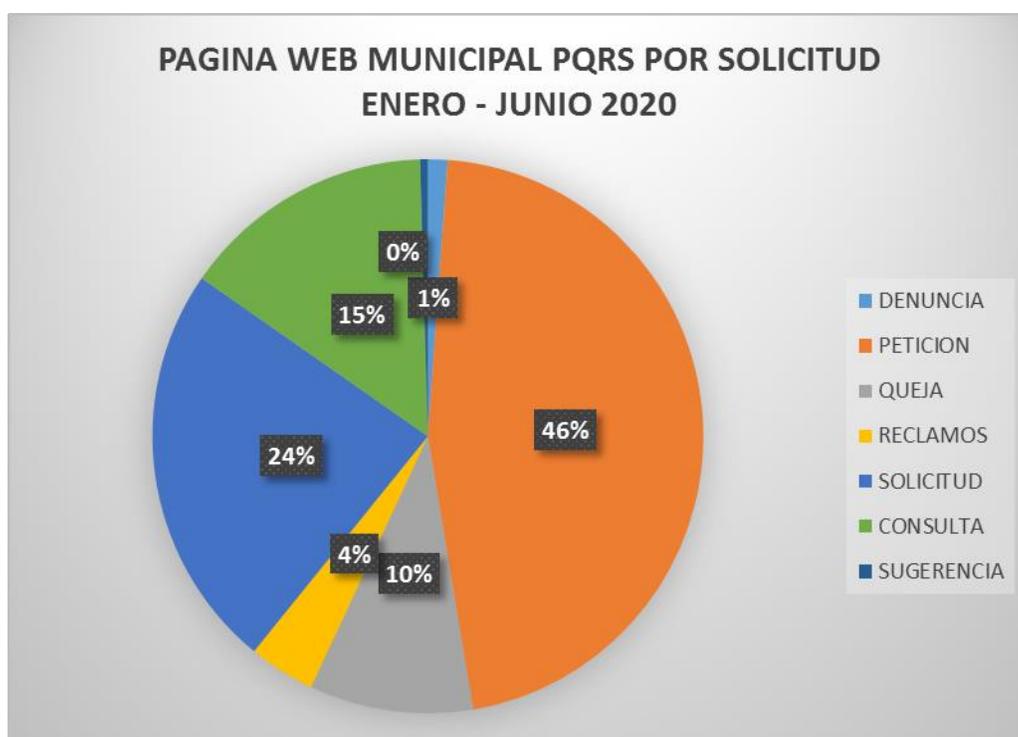


**Grafica 4. Porcentualidad por meses de Enero – Junio 2020 PQRS pagina web Municipal Secretaria General.**

La totalidad de los PQRS en el semestre se discriminan como: Petición al 46%, solicitud 24%, consulta 15%, queja 10%, reclamos 4% y denuncia 1%; las anteriores se encuentran en estado de aprobación para lo cual se determina que el proceso en el direccionamiento, seguimiento y

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

tiempo de proyección de las respuestas es oportuna y satisfactoria. A continuación su referida gráfica:



**Grafica 5. Tipo de solicitud porcentual PQRS pagina web Municipal Meses Enero – Junio 2020  
Secretaria General.**

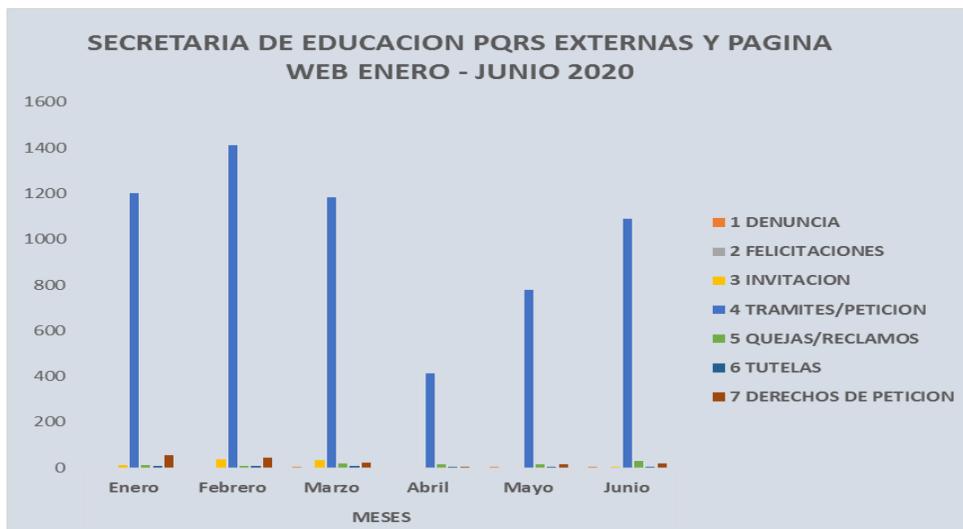
La Secretaria de Educación brindo la información pertinente al primer semestre del año en curso, detallando las tipos de PQRS, su estado y la totalidad con sus meses correspondientes.

Cabe resaltar que la sectorial 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.

A continuación su respectiva tabla:

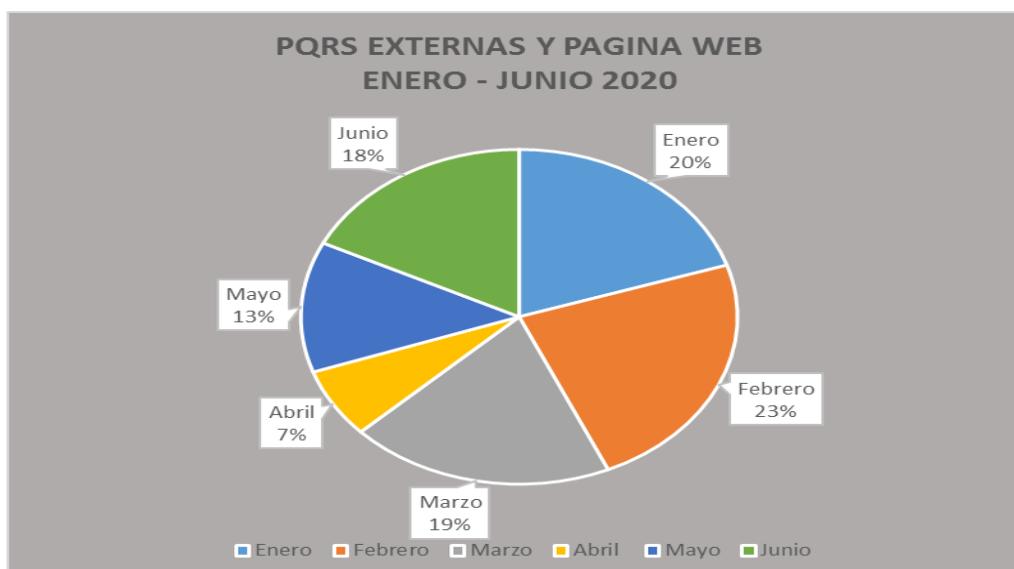
| ITEMS             | TIPO DE PQRS         | MESES        |                |              |              |             |              | CONSOLIDADO<br>POR MESES         |
|-------------------|----------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|----------------------------------|
|                   |                      | Enero        | Febrero        | Marzo        | Abril        | Mayo        | Junio        |                                  |
| 1                 | DENUNCIA             | 0            | 0              | 1            | 0            | 1           | 2            | 4                                |
| 2                 | FELICITACIONES       | 0            | 0              | 0            | 0            | 0           | 0            | 0                                |
| 3                 | INVITACION           | 12           | 35             | 32           | 0            | 0           | 1            | 80                               |
| 4                 | TRAMITES/PETICION    | 1202         | 1412           | 1183         | 413          | 780         | 1090         | 6080                             |
| 5                 | QUEJAS/RECLAMOS      | 13           | 8              | 17           | 14           | 15          | 30           | 97                               |
| 6                 | TUTELAS              | 7            | 6              | 9            | 1            | 3           | 2            | 28                               |
| 7                 | DERECHOS DE PETICION | 56           | 44             | 22           | 5            | 15          | 19           | 161                              |
| <b>Total</b>      |                      | <b>1290</b>  | <b>1505</b>    | <b>1264</b>  | <b>433</b>   | <b>814</b>  | <b>1144</b>  | <b>6450</b>                      |
| <b>PAGINA WEB</b> |                      | <b>Enero</b> | <b>Febrero</b> | <b>Marzo</b> | <b>Abril</b> | <b>Mayo</b> | <b>Junio</b> | <b>CONSOLIDADO<br/>POR MESES</b> |
|                   |                      | 216          | 133            | 186          | 433          | 814         | 1144         | 2926                             |

**Tabla 3. PQRS externas y pagina web meses de Enero – Junio 2020  
Secretaria de Educación**



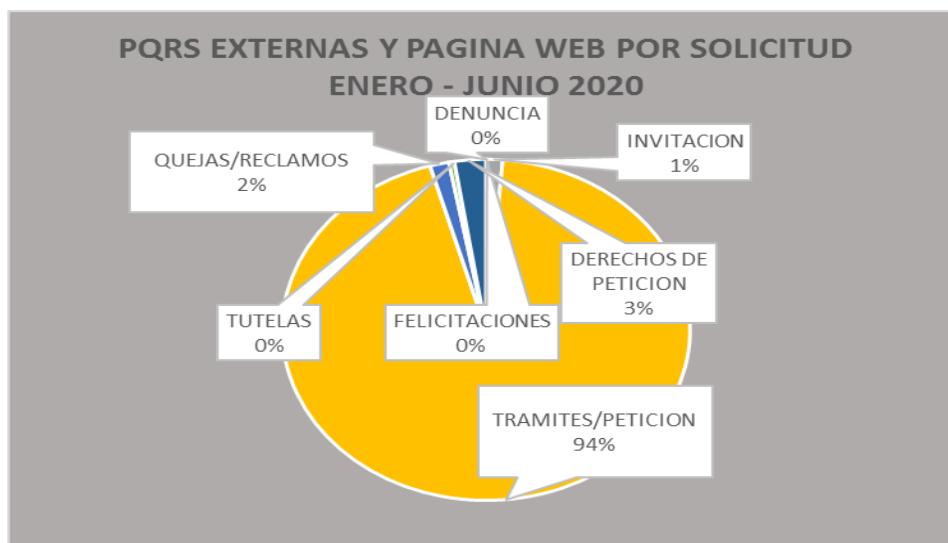
**Grafica 6. Tipo de solicitud por Meses de Enero – Junio 2020 PQRS externas y pagina web Secretaria de Educación.**

El análisis correspondiente al primer semestre reportado por la Secretaria de Educación, en total se relacionan 6.450 requerimientos de los cuales el valor más representativo se obtuvo en el mes de febrero con 197 correspondiente al 23% del total de los meses analizados y consolidados.



**Grafica 7. Porcentualidad por meses de Enero – Junio 2020 PQRS exxternas y pagina web Secretaria de Educación.**

El sistema de los PQRS en el semestre se discriminan como: Tramites/petición al 94%, derechos de petición 3%, quejas/reclamos 2% e invitación 1%, las anteriores permite la asignación, tiempo y alertas de vencimiento en los tiempos lo que hace que el proceso sea dinamizado, por ser digital. A continuación su referida gráfica:



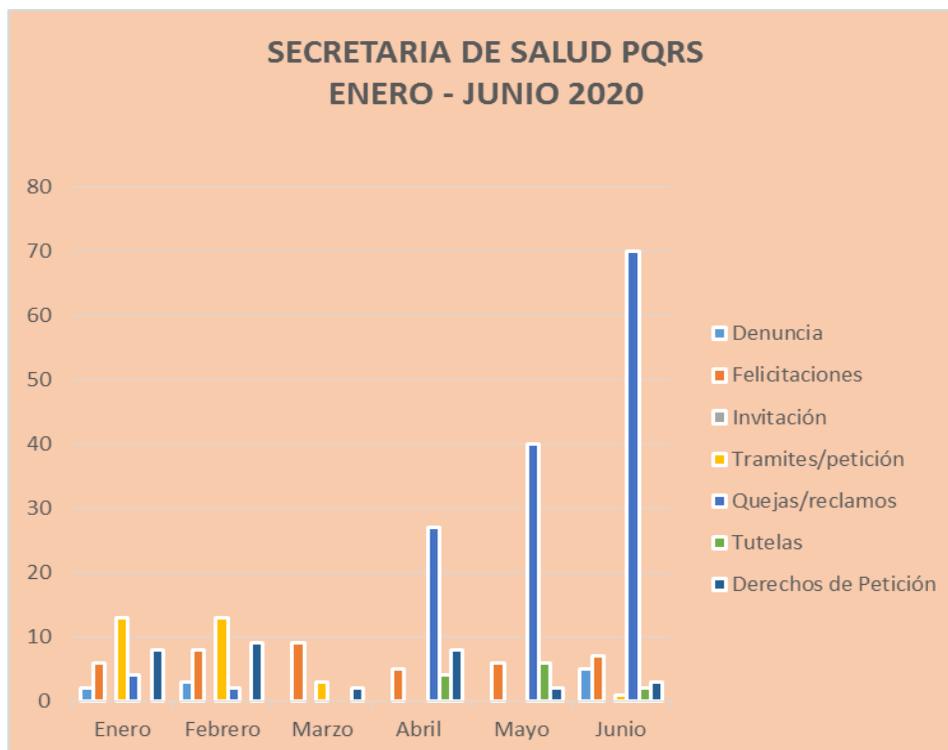
**Grafica 8. Tipo de solcitud porcentual PQRS externa y pagina web Meses Enero – Junio 2020 Secretaria de Educación.**

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

SECRETARIA LOCAL DE SALUD PQRS ENERO JUNIO 2020

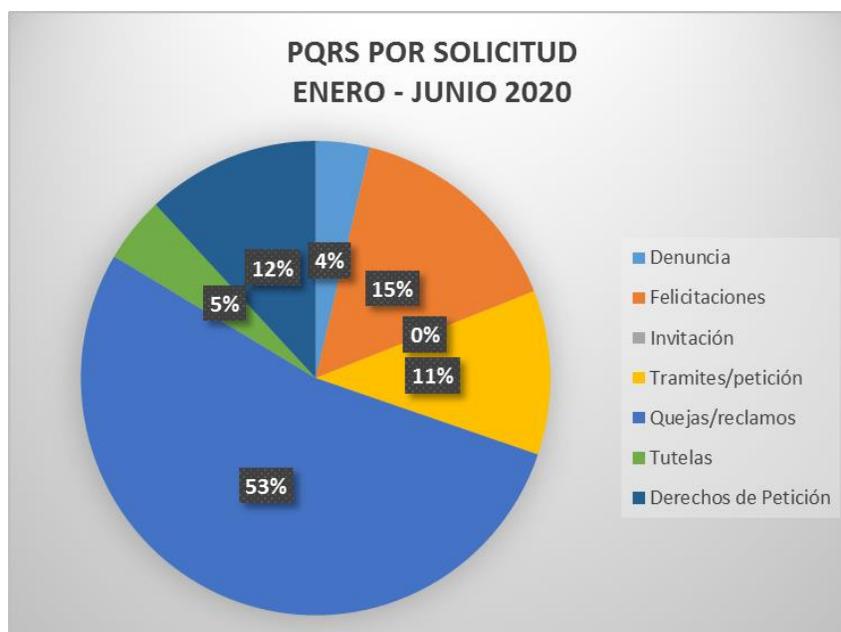
| ITEMS        | TIPO DE PQRS         | MESES     |           |           |           |           |           | CONSOLIDADO POR MESES |
|--------------|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------|
|              |                      | Enero     | Febrero   | Marzo     | Abril     | Mayo      | Junio     |                       |
| 1            | Denuncia             | 2         | 3         | 0         | 0         | 0         | 5         | 10                    |
| 2            | Felicitaciones       | 6         | 8         | 9         | 5         | 6         | 7         | 41                    |
| 3            | Invitación           | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0                     |
| 4            | Tramites/petición    | 13        | 13        | 3         | 0         | 0         | 1         | 30                    |
| 5            | Quejas/reclamos      | 4         | 2         | 0         | 27        | 40        | 70        | 143                   |
| 6            | Tutelas              | 0         | 0         | 0         | 4         | 6         | 2         | 12                    |
| 7            | Derechos de Petición | 8         | 9         | 2         | 8         | 2         | 3         | 32                    |
| <b>Total</b> |                      | <b>33</b> | <b>35</b> | <b>14</b> | <b>44</b> | <b>54</b> | <b>88</b> | <b>268</b>            |

Tabla 4. PQRS meses de Enero – Junio 2020 Secretaria Local de Salud.



Grafica 9. Tipo de solicitud PQRS Meses de Enero – Junio 2020 Secretaria Local de Salud.

En la totalidad se recibieron 268 requerimientos para los meses comprendidos de enero a junio del año presente, de los cuales el valor más representativo se obtuvo en el mes de junio con una totalidad de 88; se discriminan de la siguiente manera: Quejas/reclamos el 53%, felicitaciones 15%, derecho de petición 12%, tramites/petición 11%, tutelas 5% y denuncia 4%. A continuación su referida gráfica:



Grafica 10. Tipo de solicitud porcentual PQRS por Meses de Enero – Junio 2020 Secretaria Local de Salud.

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

Se recepcionó una relacion correspondiente al primer semestre de Derechos de peticiones y Acciones de tutela, las cuales se encuentran en tramites por parte de la sectorial, la cual contenia dos anexos en formato excel, los anexos corresponden:

- ✓ Listados de acciones de titelas allegadas a la secretaia local de salud para su respectivo tramite 2020; el cual contiene un listado 28 tramites detallando radicado, fecha, accionados, accionantes, asunto o pretencion, juzgados, fecha de contestacion, abogado que tramito y estado final o fallo. Se concluye que de la totalidad solo se le han dado respuesta a 6; faltando 22 acciones de tutelas por respuestas.
- ✓ Listados de derechos de peticiones y solicitudes resultas en la secretaria local de salud hasta junio 2020; se relacionan 85 tramites detallando fecha de recibido, peticionario, peticion, fecha de respuesta, tipo de documento; faltando 7 derechos de peticiones por vencerse los terminos de respuesta al requerimiento.

**SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE PQRS ENERO – MARZO DE 2020**

| ITEMS        | TIPO DE PQRS                                | MESES      |            |            | CONSOLIDADO POR MESES |
|--------------|---|------------|------------|------------|-----------------------|
|              |   | Enero      | Febrero    | Marzo      |                       |
| 1            | Derechos de Petición                        | 304        | 379        | 289        | 972                   |
| 2            | Solicitud cierre de vías                    | 10         | 26         | 12         | 48                    |
| 3            | Solicitud desembargos de cuentas            | 146        | 146        | 43         | 335                   |
| 4            | Solicitud embargos/desembargos de vehiculos | 37         | 51         | 34         | 122                   |
| 5            | Tutelas                                     | 30         | 32         | 27         | 89                    |
| 6            | Otras correspondencias recibidas            | 86         | 90         | 59         | 235                   |
| 7            | Solicitud de señalizacion vial              | 10         | 26         | 13         | 49                    |
| <b>Total</b> |   | <b>623</b> | <b>750</b> | <b>477</b> | <b>1850</b>           |

Tabla 5. PQRS meses de Enero - Marzo 2020 Secretaria de Tránsito y Transporte.

| ITEMS        | TIPO DE PQRS                                | MESES      |             |            |             |            |             | CONSOLIDADO POR MESES |
|--------------|---|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-----------------------|
|              |   | ENERO      |             | FEBRERO    |             | MARZO      |             |                       |
|              |   | Aprobado   | No aprobado | Aprobado   | No aprobado | Aprobado   | No aprobado |                       |
| 1            | Derechos de Petición                        | 142        | 162         | 160        | 219         | 90         | 199         | 972                   |
| 2            | Solicitud cierre de vías                    | 10         |             | 26         |             | 12         |             | 48                    |
| 3            | Solicitud desembargos de cuentas            | 146        |             | 146        |             | 43         |             | 335                   |
| 4            | Solicitud embargos/desembargos de vehiculos | 37         |             | 51         |             | 34         |             | 122                   |
| 5            | Tutelas                                     | 30         |             | 32         |             | 27         |             | 89                    |
| 6            | Otras correspondencias recibidas            | 86         |             | 90         |             | 59         |             | 235                   |
| 7            | Solicitud de señalizacion vial              | 10         |             | 26         |             | 13         |             | 49                    |
| <b>Total</b> |   | <b>461</b> | <b>162</b>  | <b>531</b> | <b>219</b>  | <b>278</b> | <b>199</b>  | <b>1850</b>           |

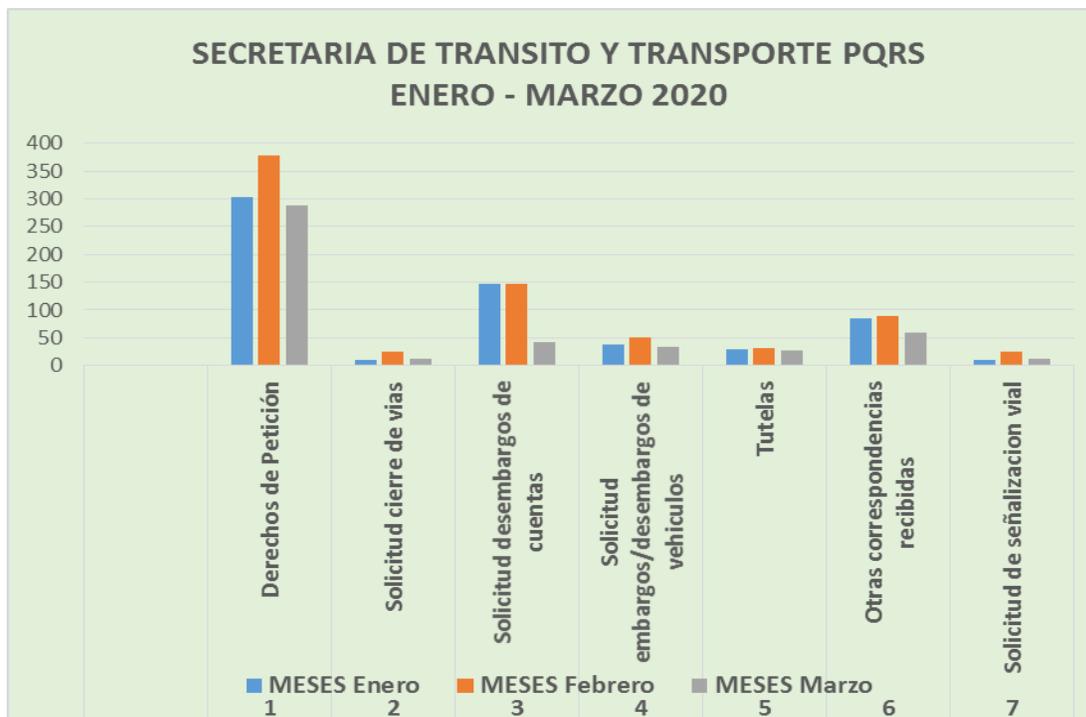
Tabla 6. PQRS meses de Enero - Marzo 2020 en estado de aprobado y no aprobado Secretaria de Tránsito y Transporte.

En este reporte trimestral (enero – marzo 2020) de frecuencia mensual obtenido por la Secretaria de Tránsito y Transporte, se evidencia que el cumplimiento en la atención a la solicitud por derecho de petición es mínimo con un total de 972 solo quedan en estado de aprobados 392 que corresponde al 40% y no aprobados 580 con un 60%, concluyen la falta de eficiencia, eficacia y oportuna respuesta por parte de la sectorial ante el requerimiento.



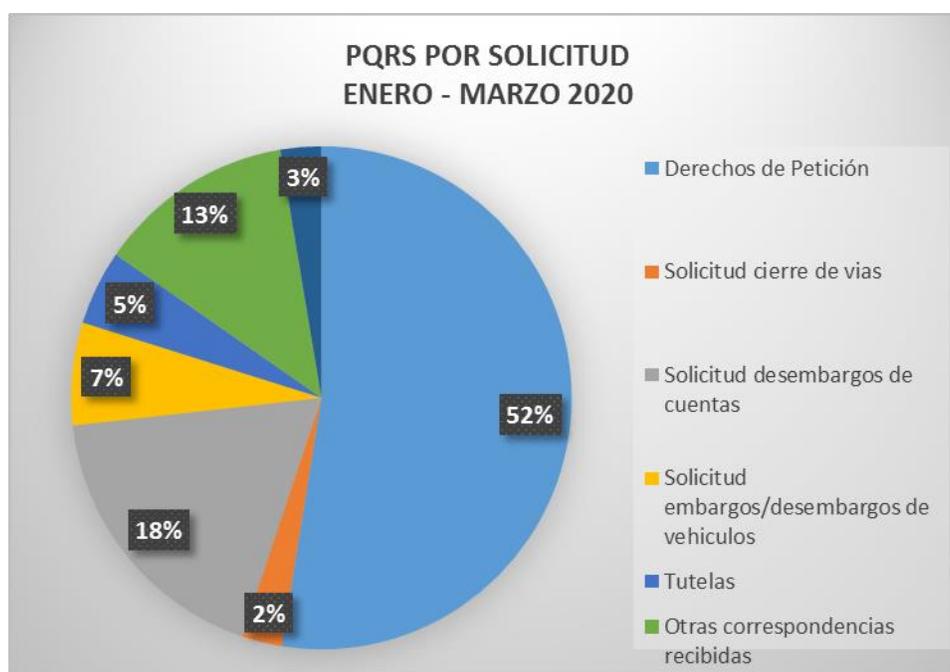
Grafica 11. Porcentualidad Derecho de peticion en estaado de aprobado y no aprobado por Meses de Enero – Junio 2020 Secretaria de Tránsito y Transporte.

“ VALLEDUPAR AVANZA ”



**Grafica 12. Tipo de solicitud PQRs Meses de Enero – Marzo 2020**  
Secretaria de Tránsito y Transporte.

El número de requerimientos totales en el primer trimestre fue de 1.850, siendo el mes de febrero el más representativo con un total de 750 con un porcentaje del 40%, los derechos de petición corresponde al porcentaje más característico con un 52%. A continuación su referida gráfica:



**Grafica 10. Tipo de solicitud porcentual PQRs por Meses de Enero – Marzo 2020**  
Secretaria de Tránsito y Transporte.

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 el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que constituye 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.

“ 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 la Secretaria de Educación manejan su propio sistema de PQRS, lo que permite presentar los consolidado de las solicitudes de manera oportuna a la Oficina de Control Interno de Gestión, teniendo en cuenta que la dependencia no se encuentra ubicada en el Palacio Municipal.

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, Secretaria de Salud y secretaria de Tránsito y transporte; las cuales son dependencias externas, recepcionada la información de manera física en la Oficina de Control Interno de Gestión y virtual (correo institucional):

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

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.

*" VALLEDUPAR AVANZA "*



## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



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:

1. Alcaldía de Valledupar, cuenta con una ventanilla única de recepción de información y atención al ciudadano, encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, ubicada en el Primer Piso del Palacio Municipal dirección Carrera 5 No. 15-69.
2. En la página web principal del Municipio <http://www.valledupar-cesar.gov.co>, existe un link de quejas, sugerencias y reclamos de acceso; medianamente accesible cumpliendo para que los ciudadanos realicen sus requerimientos, al cual se puede ingresar a través del siguiente link: <http://www.valledupar-cesar.gov.co/ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

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 PQRS, 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 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,



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

Proyectaron María Eugenia Vanegas Armenta – Profesional Universitario OCIG. (Economista).  
Karen Alejandra Molina Castañeda – Profesional Contratista OCIG (Ingeniera de Sistemas).

“ VALLEDUPAR AVANZA ”