

## INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PQRS

<b>DIRIGIDO A</b>	<b>: AUGUSTO DANIEL RAMÍREZ UHIA</b> Alcalde de Valledupar.
<b>FECHA DE PRESENTACIÓN</b>	: Agosto 31 de 2018.
<b>PERIODO ANALIZADO</b>	: Enero - Junio de 2018.
<b>NORMAS</b>	: Constitución Política de Colombia - Art. 23 y 86; Ley 87 de 1993; Ley 1474 de 2011, Art. 76; art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012, Ley 1437 de 2011 Art. 13 y S.S; Código Contencioso Administrativo; Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

### 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 2018 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 en cumplimiento de los derechos de los ciudadanos del Municipio de Valledupar.

### OBJETIVO:

Establecer el cumplimiento de lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, para 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.

### 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 enero a 30 de junio de 2018, para dar las posibles recomendaciones del caso a que haya a lugar al finalizar el presente informe.

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

## METODOLOGÍA:

Se analizó la información 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.

## NORMATIVIDAD:

**1. 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.

**2. 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).

**3. 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.

**4. El Decreto – Ley 019 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública”, en los Artículos 47 y 171 indica las disposiciones en materia de ventanilla única para la obtención unificada de las licencias y el pago integrado de los derechos de autor

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

y conexos y los términos para resolver las solicitudes en la ventanilla única de comercio exterior "VUCE".

**5. 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.

**6. 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

*" VALLEDUPAR AVANZA "*

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.

**7. Ley 1474 del 2011 Estatuto Anticorrupción**, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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.

#### **CUERPO DEL INFORME:**

La Oficina de Control Interno de Gestión en el ejercicio de sus funciones y en cumplimiento de la Ley, realiza solicitud por medio de oficios OCIG 0255 de fecha 30 de julio de 2018, OCIG 0280, de 13 de agosto de 2018 (Reiteración), a la Secretaria General, Secretaria de Tránsito Municipal OCIG 0254-18, Las Secretarías de Salud y de Educación respectivamente habían presentado la información de PQRS correspondiente al periodo solicitado de manera previa a este despacho.

La Secretaria General como encargada de la Oficina de Recepción y punto de la Atención al Ciudadano y de la página web municipal, recibidos en el periodo a evaluar de este informe. Se pudo obtener respuesta a todas las solicitudes excepto de la Secretaria de Tránsito, reiteramos que en informes de seguimientos anteriores no

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

hemos tenido reportes de información por dicha sectorial sobre el tema. Finalmente este requerimiento fue pasado con copia a Control Disciplinario Interno. y aun así dicha dependencia se abstuvo de remitir la información requerida por la Oficina de Control interno.

En la verificación de la información remitida por Secretaria General se evidencia que la información enviada físicamente corresponde a la información recibida en el punto de atención al ciudadano, por lo que análisis de la información realizado por la OCIG. Se evidencia que este proceso se lleva de manera manual y la información remitida correspondiente a los requerimientos recibidos en la página web municipal.

Se inicia la verificación por parte de la OCIG, de la información suministrada por Secretaria General, emanada de la Oficina de Recepción e Información de la Alcaldía Municipal, se recibe una base de datos, de la cual se deduce que el proceso de PQRS en cuanto peticiones, queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información, es ingresada persiste un solo criterio de clasificación, que corresponde a Derecho de Petición, es importante realizar la clasificación de los PQR'S, al momento de recibir los documentos, para agilizar el proceso de seguimiento de las fechas para responder según lo estipulado por la normatividad.

Luego 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 y enviadas por las diferentes sectoriales, teniendo un total de la cantidad de requerimientos de PQRS.

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 donde no existe tampoco posibilidad de realizar un control de manera objetiva y efectiva, que permita realizar seguimiento en tiempo real, de las diferentes respuestas que garanticen el derecho de los ciudadanos de ser respondidos de manera oportuna en los tiempos establecidos por Ley según el tipo de solicitud, y con contestaciones que resuelvan de fondo las peticiones recibidas por la entidad. Denotando una gran debilidad administrativa interna de la Alcaldía Municipal.

Este proceso en el sitio de recepción e información del Palacio Municipal, se maneja de manera manual, realizando un cuadro de registro de información, que no permite aplicar un mecanismo eficiente, eficaz y orientado a proporcionar datos objetivos para realizar el seguimiento en tiempo real a todos los PQR'S. Así mismo se detecta que este proceso involucra un mínimo de requerimientos que deben ser tenidos en cuenta descritos de la siguiente manera:

- 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

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

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, éstos deben ser revisados.

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.

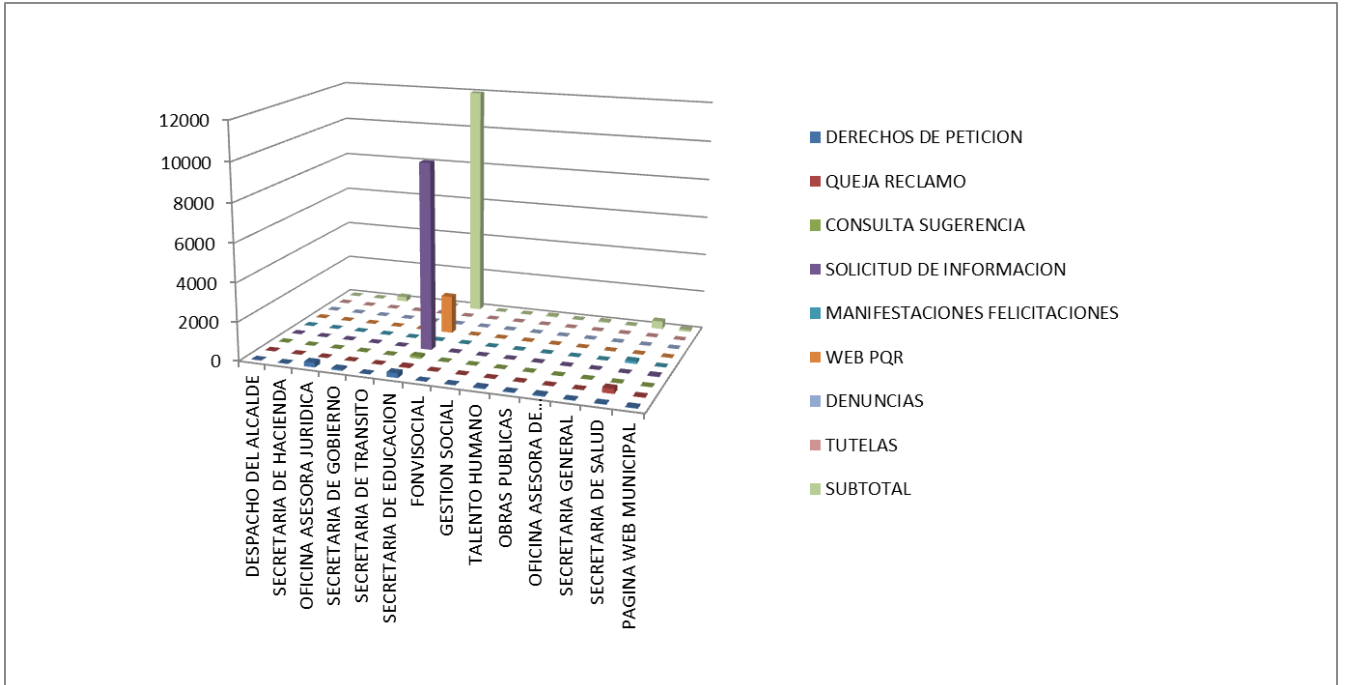
Se destaca que la Alcaldía de Valledupar por medio de la Secretaria General quien es la encargada del área de recepción, cuenta en la actualidad con un centro de captación de PQR'S para la ciudadanía en general, de sus sectoriales y oficinas que hacen parte del Municipio de Valledupar, tal y como lo 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 la información reportada por la Secretaria General quien es la responsable de esta tanto de los recepcionado en físico por el punto de atención al ciudadano y por la página web del municipio, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del 2018, y las demás dependencias como Secretaria de Educación, Secretaria Local de Salud ,se observó un gran número de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes según lo muestra el consolidado del servicio de Atención al Ciudadano alcanzando un acumulado total de **12.998** distribuidos como lo ilustra el siguiente cuadro:

ITEMS	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	QUEJA RECLAMO	CONSULTA SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACION	MANIFESTACIONES FELICITACIONES	WEB PQR	DENUNCIAS	TUTELAS	SUBTOTAL
1	DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	0	0	0	0	0	0	2
2	SECRETARIA DE HACIENDA	13	0	0	0	0	0	0	0	13
3	OFICINA ASESORA JURIDICA	243	0	0	0	0	0	0	0	243
4	SECRETARIA DE GOBIERNO	79	0	0	0	0	0	0	0	79
5	SECRETARIA DE TRANSITO	7	0	0	0	0	0	0	0	7
6	SECRETARIA DE EDUCACION	239	49	121	9611	2	1957	0	0	11979
7	FONVISOCIAL	1	0	0	0	0	0	0	0	1
8	GESTION SOCIAL	14	0	0	0	0	0	0	0	14
9	TALENTO HUMANO	57	0	0	0	0	0	0	0	57
10	OBRAS PUBLICAS	18	0	0	0	0	0	0	0	18
11	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	64	0	0	0	0	0	0	0	64
12	SECRETARIA GENERAL	15	0	0	0	0	0	0	0	15
13	SECRETARIA DE SALUD	23	248	0	0	133	0	0	5	409
14	PAGINA WEB MUNICIPAL	34	20	0	43	0	0	0	0	97
15	PERSONERIA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
16	OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION	3	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>										<b>12998</b>

Información suministrada por la Secretaría General y Otras Dependencias externas, allegaron los datos directamente a la OCIG.

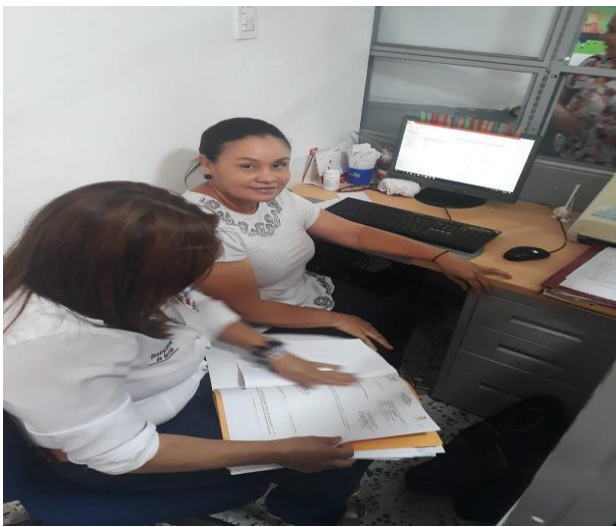
" VALLEDUPAR AVANZA "



\* Relación de las sectoriales del total de solicitudes

En este consolidado se observa un resumen de los diferentes requerimientos con la respectiva dependencia a quién fue solicitada la información. Este reporte fue enviado en su mayoría por la Secretaría General como se menciona anteriormente, en respuesta a lo solicitado por esta Oficina Evaluadora.

En este cuadro podemos observar el consolidado de todos los PQRS recibido para las dependencias de la Alcaldía Municipal, clasificado por tipo de solicitud y su respectivo total, donde las solicitudes de información ocupan el mayor número para el periodo evaluado de este informe, se evidencia que la Secretaría de Educación es la que tiene mayor número total de requerimientos por 11.979.



Es de resaltar que la secretaria de educación Municipal maneja su propio sistema de PQR'S, del cual hacemos las siguientes definiciones:

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.

" VALLEDUPAR AVANZA "

## Quien Es Ciudadano?

Es la persona que expone cualquier tema relacionado con el sector educativo a la Secretaría de Educación

## Que puedo hacer?

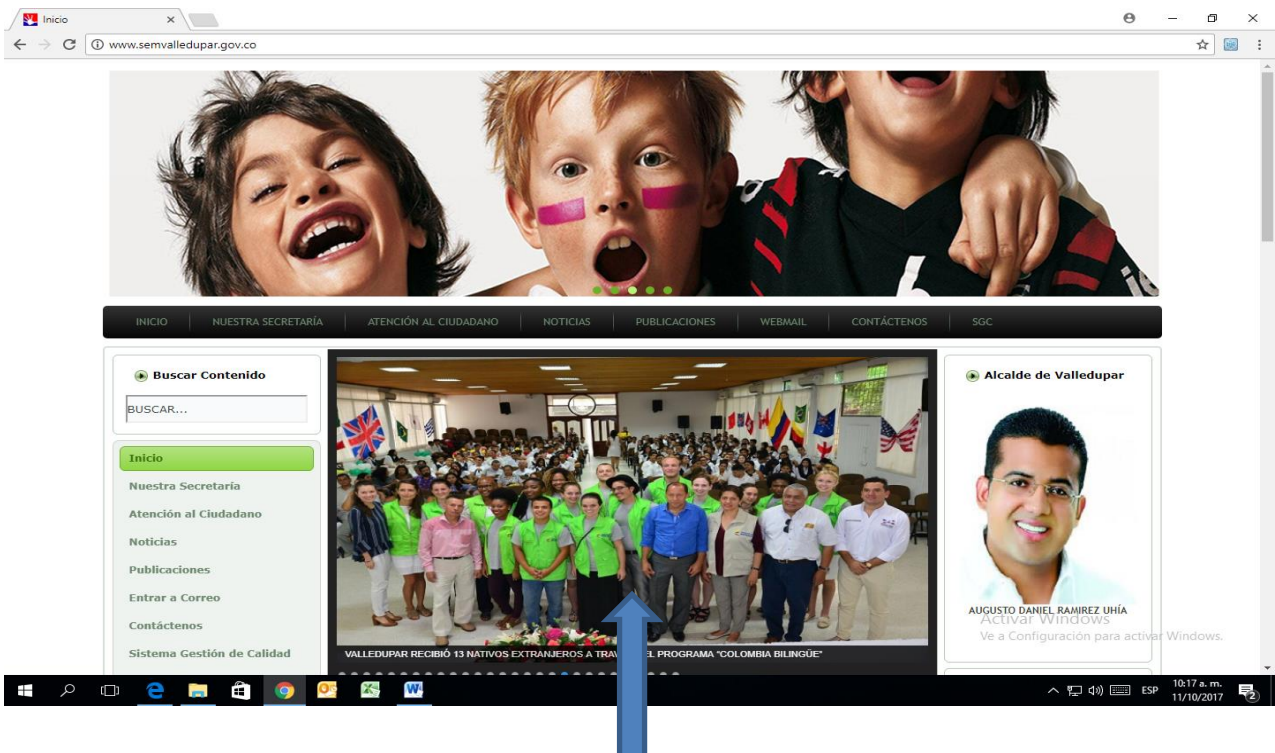
1. Ingresar al sistema
2. Registrar usuario y contraseña
3. Actualizar datos
4. Agregar requerimientos
5. Consultar requerimientos

## COMO INGRESO A LA PÁGINA

Para acceder al sistema de atención al ciudadano se debe ingresar a la página Web de la Secretaria de Educación en cada uno de los departamentos y/o Distrito; para Valledupar la página es:

**[www.semvalledupar.gov.co](http://www.semvalledupar.gov.co)**

Una vez en la página haga clic con el botón izquierdo del mouse en el link Atención al Ciudadano.



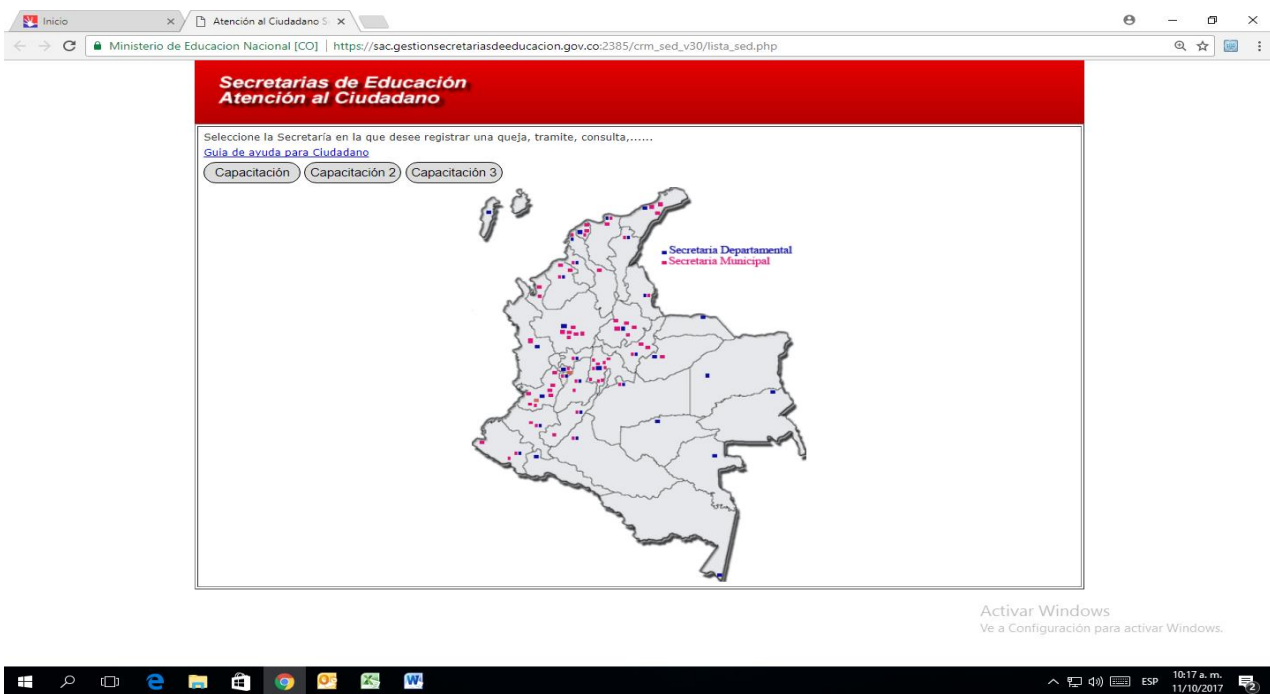
“ VALLEDUPAR AVANZA ”

Carrera 5 No. 15 – 69 Tercer Piso, Tel: 5742444 – Ext. 144  
Correo electrónico: controlinterno@valledupar-cesar.gov.co





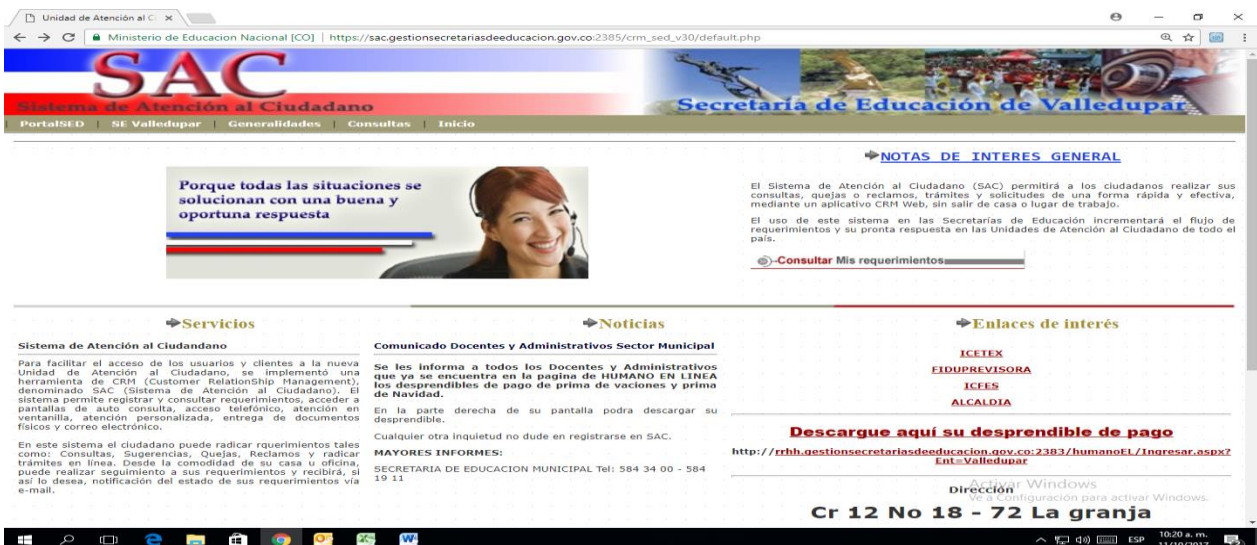
The screenshot shows a web browser window displaying the Valledupar website. On the left, there is a 'Contador de Visitas' (Visitor Counter) showing 1660776 visits, a calendar for October 2017, and a 'Red PaPaz' link. The main content area features a news article titled 'MÁS DE 13.000 ESTUDIANTES DE LOS GRADOS 3° Y 5° PARTICIPARON EN EL PRIMER INTERCOLEGIADO DE LECTURA 'VALLEDUPAR LEE'' with a photo of students. Below it, another article mentions 'INICIO DEL PRIMER INTERCOLEGIADO DE LECTURA 'VALLEDUPAR LEE' EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL MUNICIPIO'. On the right, there is a vertical sidebar with various educational programs like SIMAT, SIGCE, SIET, and todos a aprender.



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Secretarías de Educación Atención al Ciudadano' page. The page has a red header and contains a map of the Cesar department with markers for 'Secretaría Departamental' and 'Secretaría Municipal'. Below the map, there are buttons for 'Capacitación 2' and 'Capacitación 3'. The page also includes a search bar and a 'Activar Windows' watermark.

## Ingreso Al Sistema

A continuación se genera la ventana Unidad de atención al ciudadano, ingrese los datos solicitados por el sistema y de un clic con el botón izquierdo del mouse en



The screenshot shows the SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) interface. The header includes the SAC logo and the text 'Secretaría de Educación de Valledupar'. Below the header, there is a navigation menu with 'Portal SED', 'SE Valledupar', 'Generalidades', 'Consultas', and 'Inicio'. The main content area features a banner with a woman's face and the text 'Porque todas las situaciones se solucionan con una buena y oportuna respuesta'. Below this, there are sections for 'Servicios', 'Noticias', and 'Enlaces de interés'. The 'Enlaces de interés' section lists 'ICETEX', 'FIDUPREVISORA', 'ICEES', and 'ALCALDIA'. At the bottom, there is a 'Descargue aquí su desprendible de pago' link and the address 'Cr 12 No 18 - 72 La granja'.

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

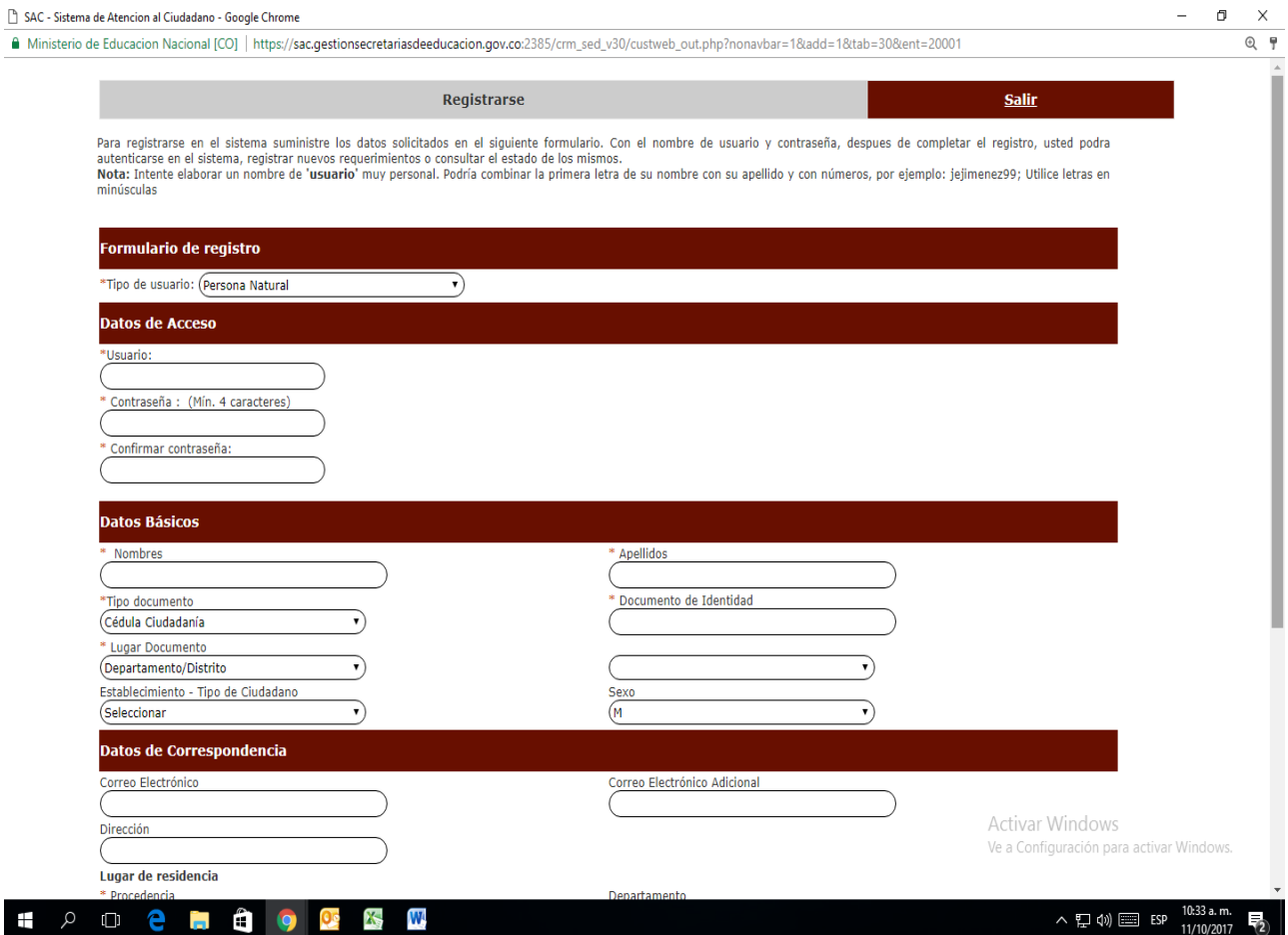
Carrera 5 No. 15 – 69 Tercer Piso, Tel: 5742444 – Ext. 144  
Correo electrónico: controlinterno@valledupar-cesar.gov.co



Si el ciudadano no se ha registrado doy clic en el link **Registrarse**.

### Procedimiento de Registro

El ciudadano deberá ingresar la información solicitada, todos los datos marcados con \* son obligatorios



Una vez se ingresen todos los datos haga clic en **GUARDAR**, para cancelar el registro de un clic en **CANCELAR**.

### Agregar Requerimiento

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

En esta pestaña se observa un formulario en el cual podrá ingresar su requerimiento.



Ministerio de Educación Nacional [CO] | [https://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2385/crm\\_sed\\_v30/cust-insert.php?a=2&tab=22&nonavbar=](https://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2385/crm_sed_v30/cust-insert.php?a=2&tab=22&nonavbar=)

**SAC**  
Sistema de Atención al Ciudadano

PortalSED | SE Valledupar | Generalidades | Consultas | Inicio

Actualizar datos | **Requerimientos** | Agregar requerimiento | Encuesta | Consulta Expediente Ciudadano | Salir

**Agregar Requerimientos**

.. Bienvenido a la interfaz para ciudadanos del Sistema de Atención al Ciudadano de la entidad. Desde esta interfaz usted podrá: Actualizar su información, radicar requerimientos sobre consultas, quejas o reclamos, sugerencias, felicitaciones y trámites y podrá consultar en cualquier momento el estado de los requerimientos registrados.

**Chat**

Nuevo servicio del SAC, Si existe algún CHAT programado lo visualizará en la siguiente tabla:

Tema	Fecha	Hora
<a href="#">Ingresar al Chat:</a>		

**Ten en cuenta**

- PETICIÓN
- QUEJA
- RECLAMO

**Agregar requerimiento**

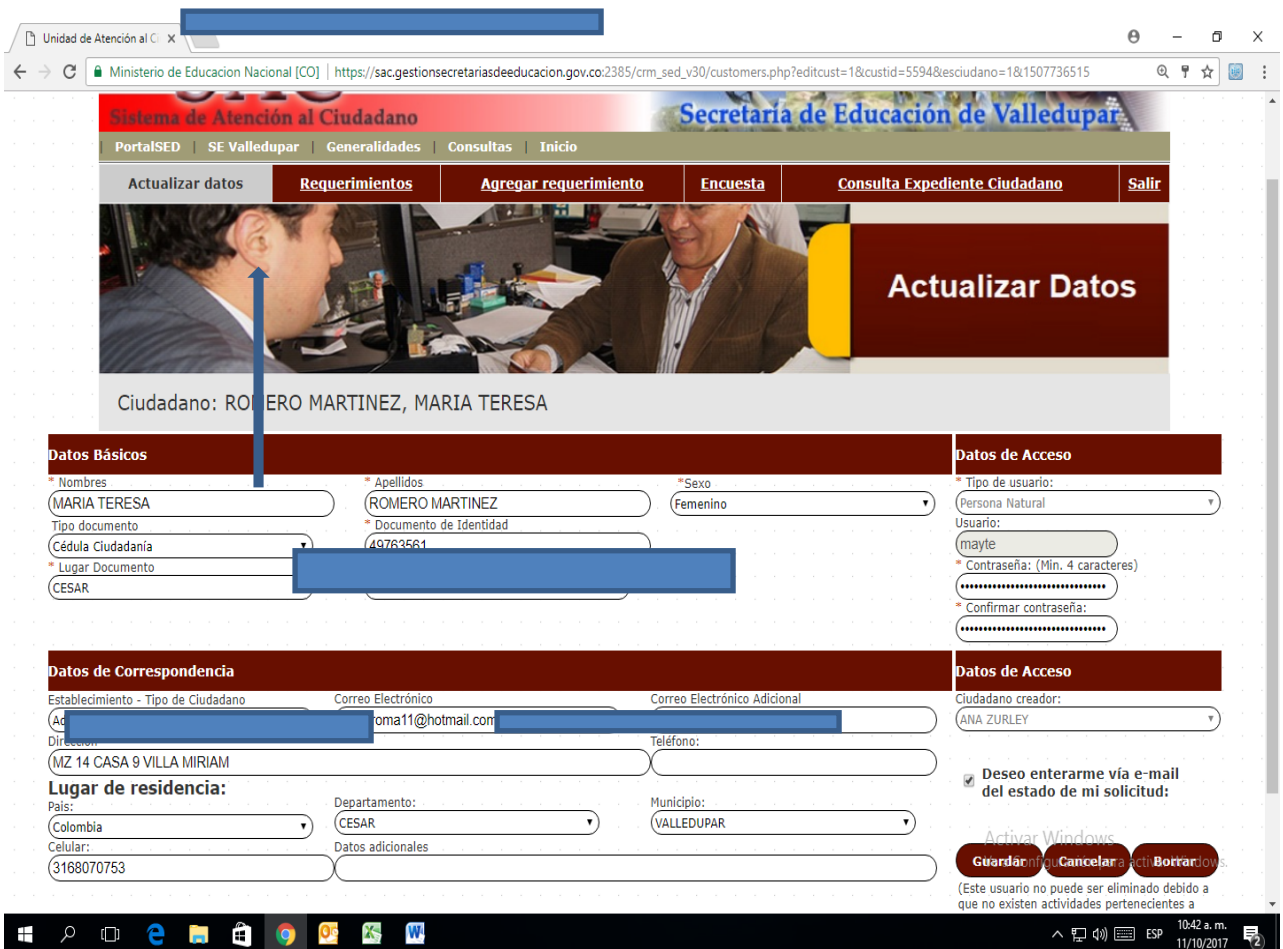
Ciudadano: ROMERO MARTINEZ, MARIA TERESA

Tipo de req.:

Contenido del requerimiento:

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

10:42 a. m.  
11/10/2017



Ministerio de Educación Nacional [CO] | [https://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2385/crm\\_sed\\_v30/customers.php?editcust=1&custid=5594&esciudadano=18&1507736515](https://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2385/crm_sed_v30/customers.php?editcust=1&custid=5594&esciudadano=18&1507736515)

**Sistema de Atención al Ciudadano**

PortalSED | SE Valledupar | Generalidades | Consultas | Inicio

Actualizar datos | **Requerimientos** | Agregar requerimiento | Encuesta | Consulta Expediente Ciudadano | Salir

**Actualizar Datos**

Ciudadano: ROMERO MARTINEZ, MARIA TERESA

**Datos Básicos**

\* Nombres: MARIA TERESA

\* Apellidos: ROMERO MARTINEZ

\* Sexo: Femenino

Tipo documento: [Redacted]

\* Cédula Ciudadanía: 49763561

\* Documento de Identidad: [Redacted]

\* Lugar Documento: CESAR

**Datos de Acceso**

\* Tipo de usuario: Persona Natural

Usuario: mayle

\* Contraseña: (Min. 4 caracteres)

\* Confirmar contraseña:

**Datos de Correspondencia**

Establecimiento - Tipo de Ciudadano: [Redacted]

Correo Electrónico: roma11@hotmail.com

Correo Electrónico Adicional: [Redacted]

Dirección: MZ 14 CASA 9 VILLA MIRIAM

Teléfono: [Redacted]

**Lugar de residencia:**

Pais: Colombia

Departamento: CESAR

Municipio: VALLEDUPAR

Celular: 3168070753

Datos adicionales: [Redacted]

**Datos de Acceso**

Ciudadano creador: ANA ZURLEY

Deseo enterarme vía e-mail del estado de mi solicitud:

Activar Windows

Guardar | Cancelar | Botón de Windows

(Este usuario no puede ser eliminado debido a que no existen actividades pertenecientes a)

10:42 a. m.  
11/10/2017

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

Carrera 5 No. 15 – 69 Tercer Piso, Tel: 5742444 – Ext. 144  
Correo electrónico: controlinterno@valledupar-cesar.gov.co

Unidad de Atención al C. X

Ministerio de Educación Nacional [CO] | [https://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2385/crm\\_sed\\_v30/ConsultaExpedienteCiudadano.php](https://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2385/crm_sed_v30/ConsultaExpedienteCiudadano.php)

Actualizar datos | Requerimientos | Agregar requerimiento | Encuesta | Consulta Expediente Ciudadano | Salir



## Consulta de Expediente

Consulta Expediente

Ciudadano

Buscar Ciudadano

ROMERO MARTINEZ, MARIA TERESA Cédula:(49763561)

Expediente

Nro. Expediente: 2015035594

Nro. Radicado:

Tipo Documento: Elegir

Fecha Inicial Radicación:

Fecha Final Radicación:

Consultar

Nro. Expediente	Nro. Radicado	Tipo Documento	Fecha Radicación
<a href="#">2015035594</a>	<a href="#">2017PQR5864</a>	Oficio	2017-04-05
<a href="#">2015035594</a>	<a href="#">2016PQR20065</a>	N/A	2016-11-18
<a href="#">2015035594</a>	<a href="#">2016PQR15476</a>	Oficio	2016-09-05
<a href="#">2015035594</a>	<a href="#">2016PQR6989</a>	N/A	2016-04-26
<a href="#">2015035594</a>	<a href="#">2016PQR2635</a>	Oficio	2016-02-16

10:43 a.m.  
11/10/2017

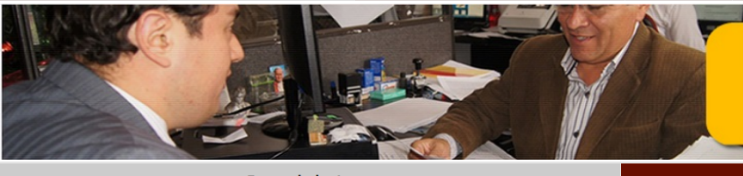
Una vez ingresado el requerimiento el sistema genera automáticamente un número para que pueda identificarlo con mayor facilidad.

Unidad de Atención al C. X

Ministerio de Educación Nacional [CO] | [https://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2385/crm\\_sed\\_v30/cust-insertP.php?e=16966&p=2017&tab=21&nonavbar=&portal=#](https://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2385/crm_sed_v30/cust-insertP.php?e=16966&p=2017&tab=21&nonavbar=&portal=#)

Portal SED | SE Valledupar | Generalidades | Consultas | Inicio

Actualizar datos | Requerimientos | Agregar requerimiento | Encuesta | Consulta Expediente Ciudadano | Salir



## Requerimientos

Requerimiento | Documentos

Bienvenido a la interfaz para ciudadanos del Sistema de Atención al Ciudadano de la entidad. Desde esta interfaz usted podrá: Actualizar su información, radicar requerimientos sobre consultas, quejas o reclamos, sugerencias, felicitaciones y trámites y podrá consultar en cualquier momento el estado de los requerimientos radicados.

**2017PQR16966**

Requerimiento:

Pertenece a (Ciudadano):

Funcionarios:

Estado Actual: Abierto

Creador:

Tipo de requerimiento:

Categoría: Elegir

Eje temático:

Canal:

Dependencias:

Tipo de Documento:

Fecha de Creado:

Fecha de Vencimiento:

Ultima Modificación:

[Generar reporte](#)

Contenidos: certificación laboral

Respuestas

Historial de Respuestas

Fecha Movimiento	Usuario	Respuesta
------------------	---------	-----------

10:58 a.m.  
11/10/2017

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

Carrera 5 No. 15 – 69 Tercer Piso, Tel: 5742444 – Ext. 144  
Correo electrónico: [controlinterno@valledupar-cesar.gov.co](mailto:controlinterno@valledupar-cesar.gov.co)

INFORMACION REQUERIMIENTO SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO (SAC)	
<b>INFORMACION DEL CIUDADANO</b>	
Nombres apellidos: JARABA CABARCAS, LUIS EDUARDO	Usuario: jarabaluis
Doc identificación: 8751906	
Dirección: CALLE 20C # 5B - 33 SICARARE	
Telefono: 5895367	
Correo electrónico:	
<b>INFORMACION DEL REQUERIMIENTO</b>	
Requerimiento No: 2017PQR16966	Fecha de creación: 11/10/2017 10:58 AM
Estado: Abierto	Última actualización: 11/10/2017 10:58 AM
Tipo de Requerimiento: Tramite	Fecha de estimada R ta:
Derecho de petición: NO TIENE	Fecha de finalización:
EJE TEMATICO: Por definir	
DEPENDENCIA RESPONSABLE: Por definir	
FUNCIONARIO RESPONSABLE:	
CONTENIDO DEL REQUERIMIENTO: certificacion laboral	
RESPUESTA AL REQUERIMIENTO:	
RADICACION DE SALIDA: NO TIENE	

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Finalmente podemos decir que en la secretaria de educación, realizada la visita. Por la Oficina de Control Interno de Gestión, se observa que se genera la petición, se le asigna el responsable de contestación, donde el mismo sistema calcula los tiempos, indicando el estado de la misma.

De esta manera, se puede evidenciar que la herramienta es eficaz para el proceso de Peticiones Quejas y Reclamos.

### Proceso de PQR'S en la Secretaria de Salud

En la visita realizada por la Oficina de Control interno a la Secretaria de Salud, Dependencia que también maneja su propio sistema de PQRS, anotamos lo siguiente:

En la actualidad se manejan dos aplicativos de SAC, uno instalado en el año 2013 (en este se manejan solo las quejas de salud pública) y el sistema de seguridad social de salud, instalado en el año 2016, creado para ingresar peticiones, que tengan del sistema de seguridad social de salud.

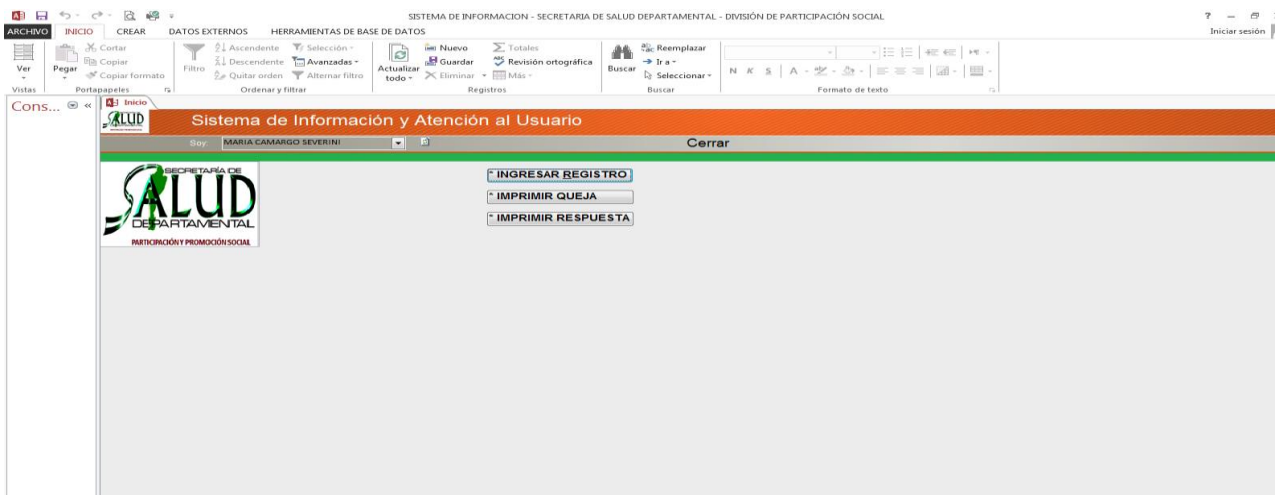
En el de salud pública cubre las siguientes dimensiones:

- Salud Ambiental: habitad saludable, situaciones en salud relacionados con condiciones ambientales
- Vida saludable y condiciones no transmisibles: modos condiciones y estilos de vida saludable, conciones cronicas prevalentes
- Convivencia social y salud mental: promocion de la salud mental y convivencia, prevencion y atencion integral a problemas y trastornos mentales
- Seguridad alimentaria y nutricional: Disponibilidad y acceso a los alimentos, consumo y aprovechamiento biologico de alimentos, inocuidad y calidad de los alimentos

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

- Sexualidad, derechos sexuales y reproductivos: Promoción de los derechos sexuales y reproductivos y equidad de género, prevención y atención integral en salud sexual y reproductiva desde un enfoque de derechos
- Vida saludable y enfermedades transmisibles: Enfermedades emergentes y re-emergentes, desatendidas, enfermedades inmunoprevenibles, condiciones y situaciones endemoepidemiológicas.
- Salud pública en emergencias y desastres: Gestión integral de riesgos en atención y desastres, respuesta en salud ante situaciones de emergencias y desastres,
- Salud y ambiente laboral: Seguridad y salud en el trabajo, situaciones prevalentes

Estos dos aplicativos se instalaron a nivel Departamental, se maneja con el usuario. Que es asignado por el dpto al profesional responsable de su manejo. Le realiza monitoreo diariamente. No hay manual de procesos y procedimientos del sac ( servicio de atención a la comunidad ).



El proceso inicia con la recepción del reporte, solicitud, queja o felicitaciones, siguiendo su canalización al área respectiva para su atención y solución, una vez terminado el proceso se verifica con el usuario, si quedó resuelta su petición y se califica el servicio prestado.



“ VALLEDUPAR AVANZA ”

Por todo lo expuesto, anteriormente y que además no contamos con una herramienta tecnológica que nos permita realizar un eficiente seguimiento a cada uno de los requerimientos recepcionados, no podemos precisar si de los 12.998 documentos recibidos, han sido proyectadas las respuestas, la calidad de las mismas y en los tiempos que estipula la norma. 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.

Hacemos reiteración 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.

Verificada de manera ocular y teniendo en cuenta que en la actualidad las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias registradas la página web del municipio, no hay mecanismos de control para la retroalimentación, y contestación de las mismas, las denotando falencias en el funcionamiento del proceso.

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.

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 y una persona que se encargue para efectuar seguimiento y retroalimentación a las respuestas a mencionadas solicitudes que allí se tramiten por parte de la ciudadanía en general.

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.

En cuanto a la información suministrada por la Secretaria Local de Salud, y la Secretaria de Educación, la oficina de control interno, se traslada a las dependencias para observar el proceso llevado a cabo por cada una de ellas:

## 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. 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.

*" VALLEDUPAR AVANZA "*

2. 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.
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. 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.
6. 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.
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.

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de sus funciones y al culminar el seguimiento de este informe ejecutivo con el fin de 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.

“ VALLEDUPAR AVANZA ”



1. Citando parte del **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.** 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.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

Se sugiere incluir en la estructura Organizacional la Oficina de quejas sugerencias y reclamos. Ya que Actualmente no aparece dentro del organigrama de Alcaldía de Valledupar.

2. Tomar en cuenta 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. Considerar que el público es el activo más importante de la empresa, y uno de los propósitos prioritarios de la labor de los miembros de la organización estatal.
3. Realiza las siguientes recomendaciones partiendo del conocimiento de premisas.
4. 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.
5. Para que sean tenidas en cuenta a quien corresponda y alguna manera contribuir al mejoramiento continuo para la atención a la ciudadanía en general, y son las que se describen a continuación:
6. Establecer, diseñar y adoptar el proceso y procedimientos del punto de recepción de PQRS, en la Alcaldía de Valledupar.
7. Controlar y hacer seguimiento de todos los PQRS, por parte de la secretaria 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.
8. Efectuar fortalecimiento en procesos de PQRS, para facilitar el monitoreo, seguimiento y verificación de los mismos. De esta manera poder realizar una gestión efectiva por parte de la administración municipal, que garantice la protección de los derechos de los ciudadanos.
9. 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.

“ VALLEDUPAR AVANZA ”

10. Establecer coordinación en el manejo y seguimiento de PQRS de la página web de la Alcaldía, así mismo de las Redes Sociales como: Twitter, Facebook, Instagram.
11. Localizar mecanismos que permitan atender ventanilla preferencial para atender mujeres embarazadas, adulto mayor y personas en condición de discapacidad.
12. Fortalecer por medio de socializaciones y promocionando los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso. Dar a conocer el buzón de quejas y reclamos, motivando al ciudadano para que haga uso de este servicio, además su revisión periódica.
13. Realizar monitoreo a los Derechos de Peticiones, Quejas y Reclamos, para darle cumplimiento a los peticionarios en los términos establecidos por Ley.
14. 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.
15. La dependencia que recibe por competencia el asunto, le corresponde analizar y emitir la respectiva respuesta dirigida al usuario. De igual manera, debe adoptar las medidas correctivas que considere pertinentes. Al, realiza seguimiento a los asuntos trasladados, se debe revisar verificando que los términos de emisión de respuesta se cumplan.
16. Realizar análisis de temas recurrentes y el impacto de solicitudes derivado de la consolidación, tomando en cuenta la recurrencia e impacto de temas radicados en el sistema PQRS.
17. Que en la oficina de recepción de la Alcaldía de Valledupar, se deben recibir solo los PQRS de las sectoriales, jefaturas que hacen parte y dependan directamente de esta, que las entidades descentralizadas se recomienda informar por medio de cartelera a la comunidad en general que cada entidad tiene su oficina de recepción y ofrecer una guía de dirección.
18. Establecer un espacio en la página web principal del Municipio 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.
19. Revisar el contrato número 561 del 24 de 2015 suscrito con la 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", con el fin de verificar si técnicamente las obligaciones contenidas en el objeto del contrato fueron ejecutadas a cabalidad o en su defecto si están presentado algún tipo de falencias, teniendo en cuenta que a la fecha no han reportado a esta oficina revisión realizadas.
20. 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.

*" VALLEDUPAR AVANZA "*

21. 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.
22. Todas aquellas acciones que puedan adoptar que contribuyan al permanente mejoramiento continuo y buena prestación del servicio, basados en los principios del MECI.

Es importante resaltar que estas recomendaciones han sido resaltadas en informes anteriores sin que a la fecha, hayan sido tomadas en cuenta, puesto que se realiza reiteración en las mismas debilidades administrativas.

Los papeles de trabajo que soportan el presente informe, reposan en el archivo de la oficina de control interno de gestión.

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 Control Interno de Gestión