INFORME EJECUTIVO DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS - PQRSD

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025

ERNESTO OROZCO DURAN.

Alcalde del Municipio de Valledupar.

GUIDO CASTILLA GONZALEZ.

Secretario General

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO.

MARGARET CAROLINA ARZUAGA MENDOZA.

Jefe Oficina de Control Interno

LÍDER DE SEGUIMIENTO

ALVARO E GUERRERO MENDOZA.

Profesional Universitario de Oficina de Control Interno

Valledupar, Julio de 2025

Tabla de contenido

1. Introducción *3*

2. Objetivo *3*

3. Alcance *3*

4. Metodología *3*

5. Limitaciones *4*

6. Fuentes de Criterios *4*

7. Resumen Ejecutivo *5*

1. Introducción

El presente documento corresponde al informe de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y gestionadas por las diferentes dependencias de la Alcaldía de Valledupar durante el primer semestre del año 2025. Este informe se elabora en cumplimiento de la normativa vigente y con el propósito de analizar la gestión de las PQRSD, la oportunidad de las respuestas y la percepción ciudadana respecto a los servicios y trámites ofrecidos por la administración municipal. La información consolidada busca ofrecer una visión integral del comportamiento de las PQRSD, identificando tendencias, puntos críticos y oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.

2. Objetivo

El propósito principal de este informe es determinar la oportunidad de las respuestas brindadas a las PQRSD y evaluar el nivel de percepción de los ciudadanos frente a los servicios y trámites ofrecidos por la Alcaldía de Valledupar durante el periodo analizado. Adicionalmente, se busca formular recomendaciones pertinentes a la alta dirección y a los responsables de los procesos para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

3. Alcance

Este informe abarca el análisis de todas las PQRSD recibidas y tramitadas por la Alcaldía de Valledupar durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025. Se incluirá la información consolidada de los diferentes canales de atención, la clasificación por tipo de PQRSD, la dependencia asignada, los tiempos de respuesta y los resultados de las acciones tomadas. El análisis se enfocará en datos cuantitativos y cualitativos relevantes para la gestión y mejora continua del servicio al ciudadano.

4. Metodología

La elaboración de este informe se basa en la consolidación y análisis de los datos registrados en los diferentes canales de atención de PQRSD de la Alcaldía de Valledupar. La información ha sido recopilada y procesada para determinar el volumen de PQRSD recibidas, su distribución por tipo (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias), los canales de recepción más utilizados, y la asignación a las dependencias correspondientes. Se realizará un seguimiento a la oportunidad de las respuestas y a la gestión de los radicados, incluyendo aquellos con respuestas extemporáneas. Asimismo, se considerarán los informes de percepción para evaluar la satisfacción de los grupos de valor con los productos, servicios y trámites de la administración municipal.

5. Limitaciones

Las posibles limitaciones en la elaboración de este informe pueden incluir la calidad o completitud de los datos registrados en el sistema de PQRSD de la Alcaldía de Valledupar. Factores como la falta de claridad en el objeto de algunas peticiones o la omisión de información relevante por parte de los peticionarios pueden influir en el análisis. Asimismo, la ocurrencia de radicados extemporáneos o sin respuesta podría afectar la percepción general de la eficiencia en la atención. Se reconoce que eventos externos o cambios administrativos no reflejados directamente en los datos de PQRSD también podrían incidir en las tendencias observadas.

Igualmente, presenta la limitante de no haber recibido información de algunas sectoriales como es el caso de la Secretaria de Desarrollo Económico y la de Seguridad y Convivencia que solo se reportó información consolidada de los meses de Mayo y Junio.

En el mismo sentido, y en consideración al bajo volumen de PQRSD gestionadas no se incluyeron en la evaluación cuantitativa y cualitativa a las Oficina Jurídica, Control Disciplinario Interno y Control de Juzgamiento.

6. Fuentes de Criterios

Las principales fuentes de criterios para la elaboración de este informe son:

- **Normativa Gestión PQRSD Departamento Nacional de Planeación,** en el cual se proporciona el marco legal y normativo que rige las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en Colombia, incluyendo artículos de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015 sobre el derecho de petición. Define los términos para resolver las peticiones, las modalidades de presentación y radicación, y las condiciones para peticiones incompletas, desistimiento y rechazo.
- **Informe unificado PQRSD percepción trimestre-1 2023**: Este informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor y otros de interés del primer trimestre de 2023 de la Función Pública sirve como modelo de estructura y contenido para el análisis y presentación de resultados en un informe de seguimiento de PQRSD. Aporta una referencia en cuanto a la metodología para el análisis cuantitativo de las PQRSD recibidas, los canales de atención, la asignación por dependencias y el seguimiento a las respuestas, así como la inclusión de la percepción ciudadana.
- **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".
- **Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 por el Congreso de la República,** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones

7. Resumen Ejecutivo

7.1. Análisis Comparativo del Comportamiento de las PQRSD por Sectorial Primer Semestre 2024 vs. Primer Semestre 2025 - Alcaldía de Valledupar

7.1.1. Análisis Cuantitativo

A continuación, se presenta la tabla comparativa del total de PQRSD tramitadas por cada sectorial en el primer semestre de 2024 y 2025, incluyendo la variación absoluta y porcentual:

Cuadro 1. Tabla comparativa PQRSD

SECTORIALES	2025	2024	Variación absoluta	Variación porcentual
SECRETARIA DE TALENTO HUMANO	137	424	- 287	- 68
SECRETARIA DE GOBIERNO	1004	868	136	16
SECRETARIA DE HACIENDA	5660	17766	- 12.106	- 68
SECRETARIA DE EDUCACION	10266	10458	- 192	- 2
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	305	0	305	N/A
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	-	0%
SECRETARIA GENERAL	265	561	- 296	- 53
SECRETARIA DE SALUD	580	1980	- 1.400	- 71
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6179	3391	2.788	82
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	208	0	208	N/A
OFICINA DE CULTURA	206	237	- 31	- 13
OFICINA DE PLANEACION	1087	2141	- 1.054	- 49
OFICINA DE CONTROL DICIPLINARIO	84	70	14	20
OFICINA DE CONTROL DE JUZGAMIENTO	89	0	89	N/A
OFICINA JURIDICA	18	522	- 504	- 97
OFICINA DE GESTION SOCIAL	285	280	5	2
TOTAL	26.373	38.698	- 12.325	- 32

Observaciones Cuantitativas Clave:

Disminución General del Volumen: El total de PQRSD tramitadas por la Alcaldía de Valledupar en el primer semestre de 2025 experimentó una **disminución significativa del 32%** en comparación con el primer semestre de 2024, pasando de 38.698 a 26.373 PQRSD. Esto representa 12.325 PQRSD menos.

Sectoriales con Mayor Disminución Absoluta:

- **Secretaría de Hacienda:** Registra la caída más notoria, con -12.106 PQRSD (-68 %), pasando de ser la segunda dependencia con más PQRSD en 2024 a una con un volumen considerablemente menor en 2025.
- **Secretaría de Salud:** Muestra una disminución notable de -1.400 PQRSD (- 71%).
- **Oficina de Planeación:** Redujo sus PQRSD en -1.054 casos (- 49%).

Sectoriales con Mayor Aumento Absoluto:

- **Secretaría de Tránsito y Transporte:** Experimenta el mayor aumento absoluto y porcentual significativo, con +2.788 PQRSD (+82%).
- **Secretaría de Gobierno:** También presenta un aumento de +136 PQRSD (+16%).

Sectoriales Relativamente Estables:

- **Secretaría de Educación:** Mantiene un volumen de PQRSD muy alto y relativamente estable (-2.%), permaneciendo como la dependencia con más PQRSD en ambos años.
- **Oficina de Gestión Social:** Presenta una variación mínima (+ 2%), lo que indica estabilidad en su volumen.

Sectoriales con Volumen Cero en Ambos Años:

- **Secretaría de Desarrollo Económico:** No registró PQRSD en ninguno de los dos semestres.

Secretaría de Talento Humano y Oficina Jurídica: Presentan disminuciones porcentuales muy elevadas (-68% y -97% respectivamente).

2. Análisis Cualitativo

El comportamiento de las PQRSD en el primer semestre de 2025, en comparación con 2024, sugiere cambios significativos en la interacción ciudadana con la Alcaldía de Valledupar.

Tendencia General a la Baja: La disminución global del 32% en las PQRSD podría interpretarse de varias maneras:

- **Mejora en la Gestión Preventiva:** La Alcaldía podría haber implementado medidas proactivas que resuelven problemas antes de que se conviertan en PQRSD.

- **Mayor Eficiencia Interna:** Procesos más ágiles y efectivos podrían estar reduciendo la necesidad de múltiples contactos o reclamos por parte de los ciudadanos.
- **Desconfianza o Dificultad para Acceder a los Canales:** En un escenario menos optimista, una disminución podría reflejar que los ciudadanos encuentran dificultades para presentar PQRSD o han perdido la confianza en el proceso.

Cambios Drásticos por Sectorial:

- **Secretaría de Hacienda (Mayor Disminución):** La caída masiva en PQRSD de Hacienda es la más relevante. Podría deberse a:
  - **Simplificación Tributaria o Procesos de Recaudo:** Mejoras en los sistemas de pago o en la claridad de la información fiscal que reducen las dudas y reclamos.
  - **Finalización de Procesos Masivos:** Si en 2024 hubo un proceso masivo de cobro de cartera, reavalúos catastrales o amnistías que generaron muchas consultas, su ausencia en 2025 explicaría la baja.
  - **Redireccionamiento o Filtro:** Un cambio en la forma de clasificar o dirigir las PQRSD que antes llegaban a Hacienda.
- **Secretaría de Tránsito y Transporte (Mayor Aumento):** El incremento sustancial de PQRSD en Tránsito y Transporte es crucial. Esto podría indicar:
  - **Mayor Control o Fiscalización:** Incremento en operativos de tránsito, multas o implementación de nuevas regulaciones que generan más consultas o reclamos.
  - **Problemas de Movilidad:** Aumento de congestión, accidentes o problemas de infraestructura vial que derivan en más PQRSD.
  - **Demanda de Trámites Específicos:** Aumento en la demanda de trámites vehiculares, licencias, etc.
- **Oficina de Planeación y Secretaría de Salud (Disminuciones Notables):** Estos descensos podrían estar relacionados con la finalización de proyectos importantes de planificación urbana, mejorías en la prestación de servicios de salud o cambios en la demanda de certificaciones y permisos.
- **Nuevos Registros en Obras Públicas, Seguridad y Convivencia, Control de Juzgamiento:** Que estas secretarías pasen de cero a tener PQRSD en 2025 es un cambio fundamental. Podría significar:
  - **Activación de Canales de PQRSD:** En 2024, quizás las PQRSD para estas áreas se gestionaban de manera informal o no se registraban en el sistema central. Su aparición en 2025 indica una formalización.
  - **Mayor Interacción Ciudadana:** Un aumento real en la demanda de servicios o quejas relacionadas con seguridad, obras de infraestructura o procesos judiciales.
  - **Transparencia:** La visibilización de estos trámites es un avance en la transparencia de la gestión.

Rol de la Secretaría de Educación: Su volumen se mantiene elevado y relativamente estable, lo que reafirma su posición como la dependencia con mayor interacción ciudadana, dada su relevancia social.

Conclusiones Generales:

El análisis revela una dinámica de PQRSD muy diferente entre el primer semestre de 2024 y 2025 en la Alcaldía de Valledupar. Si bien el volumen total disminuyó, esto fue impulsado principalmente por reducciones drásticas en Hacienda, Salud, Planeación y Jurídica, compensado parcialmente por un crecimiento muy fuerte en Tránsito y Transporte, y la aparición de PQRSD en Obras Públicas, Seguridad y Convivencia.

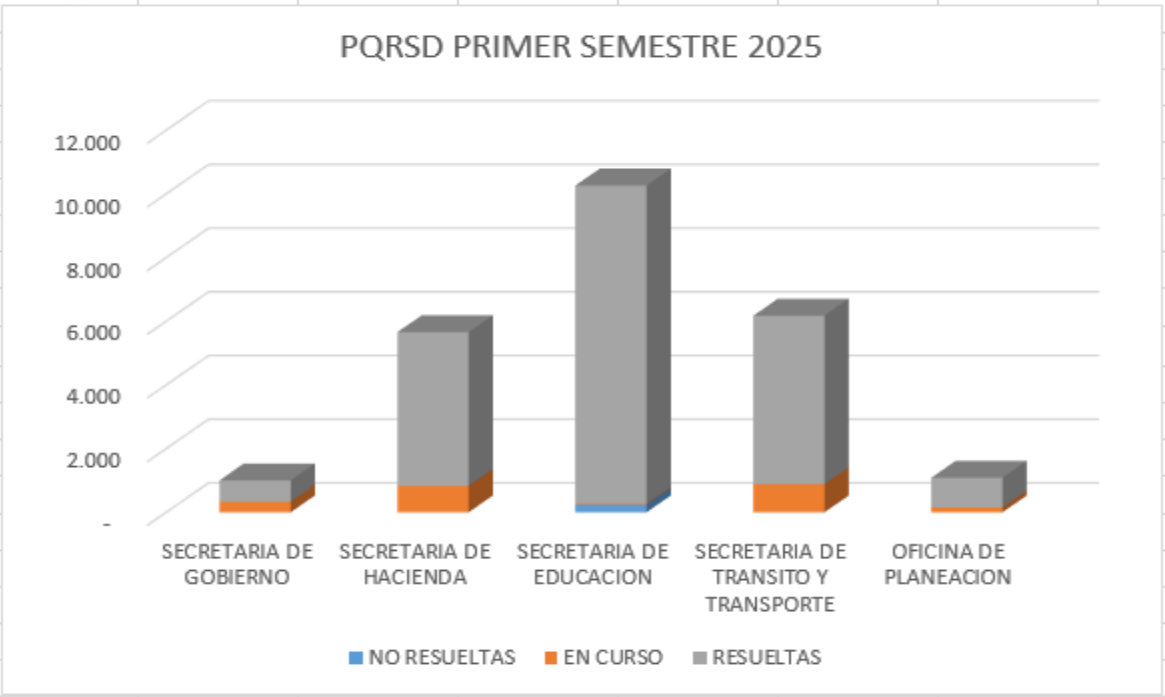
Vigilancia de la Oficina de Control Interno (Art. 14 de la Ley 1474 de 2011)

La Oficina de Control Interno de la Alcaldía de Valledupar presenta a la alta dirección y entes interesados la gestión que han tenido las diferentes sectoriales en el Primer Semestre del año 2025, resaltando un alto cumplimiento en el trámite de las PQRSD.

Cuadro 2. Comportamiento PQRSD primer semestre 2025

COMPORTAMIENTO PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025					
DEPENDENCIA	NO RESUELTAS	EN CURSO	RESUELTAS	TOTAL	%
SECRETARIA DE TALENTO HUMANO	-	12	125	137	0,52
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	337	667	1.004	3,81
SECRETARIA DE HACIENDA	-	833	4.827	5.660	21,46
SECRETARIA DE EDUCACION	244	36	9.986	10.266	38,92
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	-	-	305	305	1,16
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	-			-	0,00
SECRETARIA GENERAL	-	2	263	265	1,00
SECRETARIA DE SALUD	5	48	527	580	2,20
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	885	5.294	6.179	23,42
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		28	180	208	0,79
OFICINA DE CULTURA	-	5	201	206	0,78
OFICINA DE PLANEACION	-	156	931	1.087	4,12
OFICINA DE CONTROL DICIPLINARIO		9	75	84	0,32
OFICINA DE CONTROL DE JUZGAMIENTO	-	9	80	89	0,34
OFICINA JURIDICA	-	8	10	18	0,07
OFICINA DE GESTION SOCIAL	-	-	291	291	1,10
TOTALES	**249**	**2.368**	**23.762**	**26.379**	

Grafico 1. PQRSD Primer semestre 2025



Cuadro 3. Relación derecho de petición

SECTORIALES	DERECHO DE PETICIONES			
	NO RESUELTAS	EN CURSO	RESUELTAS	TOTAL
SECRETARIA DE TALENTO HUMANO	0	12	100	112
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	144	294	438
SECRETARIA DE HACIENDA	0	329	1696	2025
SECRETARIA DE EDUCACION	69	14	3058	3141
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	0	0	295	295
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	1	99	100
SECRETARIA DE SALUD	0	8	94	102
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	885	5294	6179
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	14	14
OFICINA DE CULTURA	0	5	200	205
OFICINA DE PLANEACION	0	156	867	1023
OFICINA DE CONTROL DICIPLINARIO	0	0	6	6
OFICINA DE CONTROL DE JUZGAMIENTO	0	0	6	6
OFICINA JURIDICA	0	8	5	13
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	282	282
TOTAL	**69**	**1.562**	**12.310**	**13.941**

Cuadro 4. Relación de solicitudes

SECTORIALES	SOLICITUDES			
	NO RESUELTAS	EN CURSO	RESUELTAS	TOTAL
SECRETARIA DE TALENTO HUMANO	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	156	308	464
SECRETARIA DE HACIENDA	0	504	3120	3624
SECRETARIA DE EDUCACION	169	21	6661	6851
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	0	0	0	0
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0
SECRETARIA DE SALUD	0	0	0	0
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	0
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	28	153	181
OFICINA DE CULTURA	0	0	0	0
OFICINA DE PLANEACION	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DICIPLINARIO	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DE JUZGAMIENTO	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	0	0
TOTAL	**169**	**709**	**10.242**	**11.120**

Cuadro 5. Relación de requerimientos

SECTORIALES	REQUERIMIENTOS			
	NO RESUELTAS	EN CURSO	RESUELTAS	TOTAL
SECRETARIA DE TALENTO HUMANO	0	0	23	23
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	4	8	12
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	0
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	0	0
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	0	0	5	5
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	1	124	125
SECRETARIA DE SALUD	5	40	433	478
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	0
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	10	10
OFICINA DE CULTURA	0	0	0	0
OFICINA DE PLANEACION	0	0	31	31
OFICINA DE CONTROL DICIPLINARIO	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DE JUZGAMIENTO	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	0	0	2	2
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	1	1
TOTAL	**5**	**45**	**637**	**687**

A partir de la tabla presentada, se realizará un análisis del comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Valledupar durante el primer semestre de 2025. Este análisis permitirá identificar tendencias, áreas de oportunidad y posibles mejoras en la gestión de las PQRS.

Durante el primer semestre del año 2025, la Alcaldía de Valledupar registró un total acumulado de **26.379 PQRSD**. Estas PQRSD se clasifican en cinco tipos principales: Derechos de Petición, Quejas, Requerimientos, Solicitudes y Otros.

La distribución general por tipo de PQRSD es la siguiente: **Derecho de Peticiones:**13.941, **Solicitudes:**11.120, **Requerimientos:**687, **Otras:**376, Quejas**:**249

Se observa una clara preponderancia de los Derechos de Petición y Solicitudes, que en conjunto representan la vasta mayoría de las interacciones ciudadanas formales con la Alcaldía.

Alta Tasa de Resolución General: Un 89.56% del total de PQRSD han sido resueltas al finalizar el primer semestre de 2025. Esto indica una alta eficiencia en la gestión y cierre de la mayoría de las solicitudes y peticiones ciudadanas.

PQRSD en Curso: Existen 2.505 PQRSD que se encuentran "En Curso". Estas representan el 9.50% del total y requieren seguimiento para asegurar su pronta resolución.

PQRSD No Resueltas: Un número menor de 249 PQRSD se reportan como "No Resueltas", constituyendo apenas el 0.94% del total. Es importante analizar las causas de estas PQRSD no resueltas para implementar mejoras.

Baja Tasa de Resolución de Quejas: La categoría de "Quejas" presenta una tasa de resolución significativamente más baja (31.73%) en comparación con otras categorías. Esto podría indicar desafíos específicos en el manejo de las quejas, ya sea en el proceso de investigación, la complejidad de los casos o la capacidad de respuesta, requiriendo una revisión particular.

Análisis por Secretaría y Oficina

El comportamiento de las PQRSD varía considerablemente entre las diferentes dependencias de la Alcaldía:

7.2. SECRETARIA DE EDUCACION

7.2.1. Análisis Cuantitativo

La Secretaría de Educación gestionó un total de 10.266 **PQRSD** durante el primer semestre de 2025. Esto la posiciona como la dependencia con el mayor volumen de PQRSD de la Alcaldía de Valledupar

en este período, lo que representa una parte significativa 32.98% Aproximadamente del total general de 26.373 PQRSD de la Alcaldía.

A continuación, se detalla el comportamiento por tipo de PQRSD y su estado:

Cuadro 6. Comportamiento por tipo de PQRSD

Tipo PQRSD	No resuelta	En curso	Resueltas	Total	% Resueltas	% Total
Derechos de Petición	69	14	3058	3.141	97%	30%
Quejas	3	0	63	66	95%	0,64
Requerimientos	0	0	-	-	NA	0
Solicitudes	169	21	6.661	6.851	97%	67%
Otras	3	1	204	208	98%	2%
Total	244	36	9.986	10.266	97%	

Observaciones Cuantitativas Clave:

Tipos Dominantes: Las "Solicitudes" y los "Derechos de Petición" son los tipos de PQRSD predominantes, representando el 66% y el 30% respectivamente del total de la Secretaría. Esto indica que la mayor parte de las interacciones ciudadanas se centran en la búsqueda de servicios, información o la realización de trámites formales.

Alta Tasa de Resolución: La Secretaría de Educación demuestra una muy alta tasa de resolución general del 97% para sus PQRSD en el semestre. Las "Peticiones", "Solicitudes" y "Otras" PQRSD muestran tasas de resolución superiores al 97%. Las "Quejas" también tienen una alta tasa de resolución del 95%.

PQRSD No Resueltas y En Curso: A pesar de la alta tasa de resolución, la Secretaría de Educación es la dependencia con el mayor número de PQRSD "No Resueltas" (244) en este semestre de los cuales 169 corresponden a Solicitudes, 69 a Derechos de Petición, por otro lado, cuentan con 36 PQRSD en Curso.

Cero Requerimientos: No se registró ningún "Requerimiento" en la Secretaría de Educación.

7.2.2. Análisis Cualitativo

El volumen y la naturaleza de las PQRSD en la Secretaría de Educación reflejan su rol central en la provisión de servicios fundamentales para la ciudadanía:

Reflejo de la Demanda del Sector: El hecho de que la Secretaría de Educación maneje la mayor cantidad de PQRSD en la Alcaldía es un indicador directo de la importancia y el impacto que el sector

educativo tiene en la vida de los ciudadanos. Las familias están activamente involucradas y tienen necesidades constantes relacionadas con la educación de niños y jóvenes.

Enfoque en Servicios y Trámites: La alta proporción de "Solicitudes" y "Derechos de Petición" sugiere que los ciudadanos interactúan con la Secretaría principalmente para obtener información, realizar trámites (como matrículas, traslados, certificados) o solicitar la prestación de servicios específicos (como cupos escolares o apoyos educativos).

Eficiencia en la Gestión (con áreas de mejora): La altísima tasa de resolución general es un punto fuerte, mostrando una capacidad efectiva para procesar y cerrar la mayoría de las PQRSD de manera oportuna. Sin embargo, la Secretaría de Educación también acumula el mayor número de PQRSD "No Resueltas". Esto indica que, a pesar de la alta eficiencia promedio, existen casos específicos o cuellos de botella que impiden la resolución de un subconjunto de PQRSD, especialmente en "Solicitudes" y "Derechos de Petición". Es fundamental que se identifiquen las causas de estas PQRSD no resueltas (ej. información incompleta, complejidad del caso, falta de competencia) para mejorar aún más la calidad del servicio.

7.2.3. Conclusión:

La Secretaría de Educación de Valledupar demuestra una capacidad notable para gestionar un volumen masivo de PQRSD, con una tasa de resolución muy alta en el primer semestre de 2025. Esto es crucial dada la naturaleza de sus servicios. No obstante, el desafío principal reside en abordar y reducir el número de PQRSD que permanecen sin resolver, particularmente las "Solicitudes" y "Derechos de Petición", para garantizar una atención integral y satisfactoria a la ciudadanía en todos los casos.

7.3. SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

7.3.1. Análisis Cuantitativo

La Secretaría de Tránsito y Transporte gestionó un total de **6.179 PQRSD** durante el primer semestre de 2025. Este volumen la posiciona como la segunda dependencia con la mayor cantidad de PQRSD de la Alcaldía de Valledupar en este período, solo superada por la Secretaría de Educación. Sus PQRSD representan aproximadamente el 23.43% del total general de 26.373 PQRSD de la Alcaldía.

A continuación, se detalla el comportamiento por tipo de PQRSD y su estado para esta Secretaría:

Cuadro 7. Comportamiento por tipo de PQRSD

Tipo PQRSD	No resuelta	En curso	Resueltas	Total	% Resueltas	% Total
Derechos de Petición	0	885	5.294	6.179	86%	100%
Quejas	0	0	-	-	NA	0
Requerimientos	0	0	-	-	NA	0
Solicitudes	0	0	-	-	NA	0%
Otras	0	0	-	-	NA	0%
Total	0	885	5.294	6.179	86%	

Observaciones Cuantitativas Clave:

Derechos de Petición: La totalidad de las PQRSD recibidas por la Secretaría de Tránsito y Transporte (6.179) corresponden a "Derechos de Petición". No se registraron Quejas, Requerimientos, Solicitudes u Otros tipos de PQRSD para esta dependencia en el primer semestre de 2025.

Volumen Significativo de Casos en Curso: De los 6.179 Derechos de Petición, 885 se encuentran "En Curso". Esta es una cantidad considerable de PQRSD que aún están en gestión, lo que representa aproximadamente el 14.32% de su total de PQRSD.

Alta Tasa de Resolución: La Secretaría ha logrado resolver 5.294 Derechos de Petición, lo que arroja una tasa de resolución del 86% para el semestre. Esto indica una capacidad efectiva para procesar y cerrar la mayoría de las peticiones.

Cero PQRSD No Resueltas: Es destacable que no se reporta ninguna PQRSD como "No Resuelta" para esta Secretaría. Todos los casos están resueltos, o en curso.

7.3.2. Análisis Cualitativo

El comportamiento de las PQRSD en la Secretaría de Tránsito y Transporte está directamente ligado a sus funciones misionales y a la interacción constante con los ciudadanos:

Naturaleza de las Interacciones: El hecho de que el 100% de las PQRSD sean "Derechos de Petición" sugiere que la mayoría de las interacciones ciudadanas formales se centran en solicitudes de información, trámites específicos, aclaraciones o impugnaciones relacionadas con licencias de conducción, vehículos, multas, regulación del transporte público o infraestructura vial. Es probable que los ciudadanos utilicen este canal para realizar gestiones formales y legales más que para expresar quejas o sugerencias.

Volumen Consistente: Ser la segunda dependencia con más PQRSD refuerza la idea de que la movilidad, el transporte y los trámites asociados son áreas de alta demanda y contacto con la ciudadanía en Valledupar.

Gestión Eficiente de Resolución, con Necesidad de Agilizar Casos en Curso: La alta tasa de resolución del 86% y la ausencia de PQRSD "No Resueltas" son puntos muy positivos para la Secretaría, indicando que las peticiones se están procesando y cerrando de manera efectiva. Sin embargo, el volumen de 885 PQRSD "En Curso" representa un desafío continuo. Es crucial que se mantenga el seguimiento y se agilice la gestión de estos casos para evitar que generen insatisfacción o se demoren más allá de los plazos legales.

Canales para Otros Tipos de PQRSD: La ausencia de Quejas, Requerimientos o Solicitudes no implica necesariamente que los ciudadanos no tengan estas necesidades. Podría ser que estos tipos de interacciones se canalicen a través de otros medios (ej. inspecciones de policía de tránsito para quejas directas en vía, o llamadas telefónicas que no se registran como PQRSD formales), o que los procesos internos de la Secretaría dirijan todas las entradas como "Derechos de Petición" de forma predeterminada. Un análisis más profundo podría investigar si esta clasificación es exhaustiva o si hay otras vías donde se gestionan estas inquietudes.

7.3.3. Conclusión:

La Secretaría de Tránsito y Transporte de Valledupar es una de las dependencias clave en la interacción ciudadana, manejando un volumen muy alto de PQRSD, casi exclusivamente en la categoría de "Derechos de Petición". Su capacidad para resolver la gran mayoría de estas peticiones es notable. El principal punto de atención para la Secretaría debe ser la gestión oportuna de los 885 Derechos de Petición que se encuentran "En Curso", para mantener su alta eficiencia y la satisfacción ciudadana en un área tan crítica como la movilidad.

7.4. SECRETARIA DE HACIENDA

7.4.1. Análisis Cuantitativo

La Secretaría de Hacienda gestionó un total de **5.660 PQRSD** durante el primer semestre de 2025. Este volumen la posiciona como la tercera dependencia con la mayor cantidad de PQRSD de la Alcaldía de Valledupar en este período, después de la Secretaría de Educación y la Secretaría de Tránsito y Transporte. Sus PQRSD representan aproximadamente el 21.46% del total general de 26.373 PQRSD de la Alcaldía.

A continuación, se detalla el comportamiento por tipo de PQRSD y su estado para esta Secretaría:

Cuadro 8. Comportamiento por tipo de PQRSD

Tipo PQRSD	No resuelta	En curso	Resueltas	Total	% Resueltas	% Total
Derechos de Petición	0	329	1.696	2.025	84%	36%
Quejas	0	0	11	11	100%	0.19
Requerimientos	0	0	-	-	NA	0
Solicitudes	0	504	3.120	3.624	86%	64%
Otras	0	0	-	-	NA	0%
Total	0	833	4.827	5.660	86%	100

Observaciones Cuantitativas Clave:

Tipos Dominantes: Las "Solicitudes" son el tipo de PQRSD más predominante, con 3.624 casos, representando el 64% del total de la Secretaría. Los "Derechos de Petición" le siguen con 2.025 casos, que constituyen el 36%. Juntas, estas dos categorías suman casi la totalidad de las PQRSD de la Secretaría de Hacienda.

Alta Proporción de Casos en Curso: La Secretaría de Hacienda tiene un número significativo de PQRSD "En Curso", con 833 casos al cierre del semestre. Esto incluye 329 "Derechos de Petición" y 504 "Solicitudes" que aún están en gestión. Estos representan aproximadamente el 14.72% de sus PQRSD totales.

Eficiencia en Resolución: La Secretaría ha logrado resolver 4.827 PQRSD, lo que resulta en una tasa de resolución general del 86% para sus casos en el primer semestre. La tasa de resolución de "Quejas" es del 100%, mientras que las "Solicitudes" y "Derechos de Petición" muestran tasas de resolución del 86% y 84% respectivamente.

Cero PQRSD No Resueltas: Es un punto positivo que la Secretaría de Hacienda no reporta ninguna PQRSD como "No Resuelta" al finalizar el período, lo que implica que todos los casos están o bien resueltos, o en curso de serlo.

Cero Requerimientos y Otras: No se registraron "Requerimientos" ni PQRSD de la categoría "Otras" para esta Secretaría.

7.4.2. Análisis Cualitativo

El comportamiento de las PQRSD en la Secretaría de Hacienda está intrínsecamente ligado a su función crucial de gestión fiscal y recaudo de ingresos del municipio:

Reflejo de la Interacción Fiscal: El alto volumen de "Solicitudes" y "Derechos de Petición" es totalmente coherente con las funciones de la Secretaría de Hacienda. Los ciudadanos y empresas

interactúan constantemente para obtener información sobre impuestos (predial, industria y comercio), tasas, contribuciones, solicitar liquidaciones, certificaciones, descuentos o gestionar pagos.

Enfoque en Trámites y Consultas: La predominancia de "Solicitudes" sugiere que los ciudadanos buscan activamente servicios o información específica de la Secretaría. Los "Derechos de Petición" son utilizados para consultas más formales o reclamaciones sobre aspectos tributarios.

Gestión Activa de Casos Pendientes: La ausencia de PQRSD "No Resueltas" es un indicador muy positivo de que la Secretaría de Hacienda evita dejar casos sin atender. Sin embargo, el considerable volumen de PQRSD "En Curso" (833 casos) demuestra que la Secretaría maneja un flujo constante de trámites que requieren tiempo para su procesamiento y resolución. Mantener estos casos dentro de los plazos establecidos y comunicando proactivamente el estado es vital para la satisfacción del contribuyente.

Eficiencia en la Resolución de Quejas: La resolución del 100% de las "Quejas" (aunque un número bajo de 11) es un punto a favor, indicando que, si bien no es un canal primario para quejas, las que llegan son abordadas eficazmente.

Simplificación o Redireccionamiento: La ausencia de "Requerimientos" y "Otras" PQRSD podría indicar que la Secretaría de Hacienda ha logrado simplificar sus procesos para que la mayoría de las interacciones encajen en las categorías de Solicitudes y Peticiones, o que otros tipos de requerimientos se canalizan a través de vías diferentes que no se registran en este sistema de PQRSD.

7.4.3. Conclusión:

La Secretaría de Hacienda de Valledupar demuestra ser una dependencia con un alto volumen de interacción ciudadana, predominantemente a través de "Solicitudes" y "Derechos de Petición" relacionados con temas fiscales. Su eficiencia es notable al no tener PQRSD "No Resueltas" y lograr una alta tasa de resolución. El desafío principal para la Secretaría radica en la gestión ágil y oportuna de su gran volumen de PQRSD "En Curso" para garantizar la satisfacción de los contribuyentes y mantener la fluidez de los procesos fiscales en el municipio.

7.5. OFICINA DE PLANEACION

7.5.1. Análisis Cuantitativo

La Oficina de Planeación gestionó un total de **1.087 PQRSD** durante el primer semestre de 2025. Este volumen la posiciona como una de las dependencias con mayor cantidad de PQRSD fuera de las tres principales Secretarías (Educación, Tránsito, Hacienda). Sus PQRSD representan aproximadamente el 4.12% del total general de 26.373 PQRSD de la Alcaldía.

A continuación, se detalla el comportamiento por tipo de PQRSD y su estado para esta Oficina:

Cuadro 9. Comportamiento por tipo de PQRSD

Tipo PQRSD	No resuelta	En curso	Resueltas	Total	% Resueltas	% Total
Derechos de Petición	0	156	867	1.023	85%	94%
Quejas	0	0	-	-	NA	0
Requerimientos	0	0	31	31	100%	2,85
Solicitudes	0	0	-	-	NA	0%
Otras	0	0	33	33	100%	3%
Total	0	156	931	1.087	86%	100

Observaciones Cuantitativas Clave:

Dominio de Derechos de Petición: La abrumadora mayoría de las PQRSD de la Oficina de Planeación son "Derechos de Petición" (1.023 casos), representando el 94% del total de la oficina. Esto sugiere que las interacciones ciudadanas se centran en solicitudes formales de información, certificaciones o trámites relacionados con la planificación y el uso del suelo.

Volumen Notable de Casos en Curso: De los 1.023 Derechos de Petición, 156 se encuentran "En Curso". Estos casos pendientes representan el 14.35% del total de PQRSD de la Oficina, lo que indica un flujo constante de procesos en trámite.

Alta Tasa de Resolución: La Oficina de Planeación ha resuelto 931 PQRSD, alcanzando una tasa de resolución general del 86% para el semestre. En particular, ha logrado una resolución del 100% para los "Requerimientos" y "Otras" PQRSD recibidas.

Cero PQRSD No Resueltas: Es un punto muy positivo que la Oficina de Planeación no reporta ninguna PQRSD como "No Resuelta" al finalizar el período. Todas sus PQRSD están o bien resueltas, o en proceso de serlo.

Ausencia de Quejas y Solicitudes: La Oficina no registró "Quejas" ni "Solicitudes" directas en este período.

7.5.2. Análisis Cualitativo

El patrón de PQRSD en la Oficina de Planeación refleja su rol técnico y estratégico en el desarrollo del municipio:

Enfoque en Consulta y Regulación: La predominancia casi exclusiva de "Derechos de Petición" sugiere que los ciudadanos buscan principalmente información oficial, certificaciones de uso del suelo,

permisos de construcción, o consultas sobre planes de desarrollo y normativas urbanísticas. Esto es consistente con las funciones de una oficina de planeación.

Gestión Proactiva de Trámites: La ausencia de PQRSD "No Resueltas" es un fuerte indicador de que la Oficina se esfuerza por no dejar casos sin atender. Todos los PQRSD que llegan son procesados hasta su resolución o se mantienen activamente en curso.

Manejo de Requerimientos Específicos: Aunque en menor volumen, la presencia y resolución del 100% de los "Requerimientos" y "Otras" PQRSD indica que la Oficina gestiona eficazmente las solicitudes relacionadas con su competencia.

Ausencia de Quejas: La falta de "Quejas" podría interpretarse como un signo de claridad en los procesos o una gestión que previene la insatisfacción que llevaría a una queja formal. También podría significar que las quejas relacionadas con el impacto de proyectos de planeación se dirigen a otras dependencias (ej. Secretaría de Obras Públicas) o se canalizan por otros medios no registrados como PQRSD en este sistema.

Carga de Trabajo en Casos en Curso: El volumen de PQRSD "En Curso" (156 casos) demuestra que la Oficina de Planeación maneja un flujo continuo de consultas y trámites que requieren un tiempo de procesamiento considerable. La comunicación efectiva con los ciudadanos sobre el estado de estos casos es clave para mantener la satisfacción.

7.5.3. Conclusión:

La Oficina de Planeación de Valledupar gestiona un volumen notable de PQRSD, dominado por los "Derechos de Petición", lo que es coherente con su rol técnico en la planificación y el desarrollo urbano. La oficina demuestra una alta eficiencia al no dejar PQRSD sin resolver y mantener una buena tasa de resolución general. El principal desafío para la Oficina será la gestión continua y oportuna de los "Derechos de Petición" que se encuentran "En Curso", para asegurar la fluidez de los trámites ciudadanos y la claridad en los procesos de planificación municipal.

7.6. SECRETARIA DE GOBIERNO

7.6.1. Análisis Cuantitativo

La Secretaría de Gobierno gestionó un total de **1.004 PQRSD** durante el primer semestre de 2025. Este volumen la sitúa como una de las dependencias con mayor cantidad de PQRSD, fuera de las tres principales (Educación, Tránsito y Hacienda). Sus PQRSD representan aproximadamente el 3.81% del total general de 26.373 PQRSD de la Alcaldía.

A continuación, se detalla el comportamiento por tipo de PQRSD y su estado para esta Secretaría:

Cuadro 9. Comportamiento por tipo de PQRSD

Tipo PQRSD	No resuelta	En curso	Resueltas	Total	% Resueltas	% Total
Derechos de Petición	0	144	294	438	67%	44%
Quejas	0	12	4	16	25%	1,59
Requerimientos	0	4	8	12	67%	1,19
Solicitudes	0	156	308	464	66%	46%
Otras	0	21	53	74	72%	7%
Total	0	337	668	1.004	66%	100

Observaciones Cuantitativas Clave:

Tipos de PQRSD Dominantes: Las "Solicitudes" (464 casos) y los "Derechos de Petición" (438 casos) son las categorías predominantes, representando en conjunto casi el 90% del total de PQRSD de la Secretaría de Gobierno. Esto es coherente con su rol de interacción con la ciudadanía en diversos trámites y solicitudes.

Volumen Considerable de PQRSD en Curso: La Secretaría de Gobierno presenta un número elevado de PQRSD "En Curso" (337 casos), lo que representa un 33.57% de su total. Esto indica un porcentaje significativo de casos que están siendo procesados activamente pero que aún no han sido resueltos al finalizar el semestre. Las "Solicitudes" y "Derechos de Petición" concentran la mayoría de estos casos en curso.

Tasa de Resolución Moderada: La tasa de resolución general para la Secretaría de Gobierno es del 66%. Si bien es una cifra considerable, es notablemente inferior a la tasa de resolución promedio de la Alcaldía (89.56%) y a la de otras Secretarías con alto volumen.

Baja Tasa de Resolución de Quejas: La tasa de resolución de "Quejas" es particularmente baja (25.00%), con 12 de 16 quejas aún "En Curso". Esto podría ser un punto crítico para la atención.

Ausencia de PQRSD No Resueltas: Un aspecto positivo es que no se reporta ninguna PQRSD como "No Resuelta", lo que significa que todos los casos están siendo atendidos o ya fueron resueltos.

7.6.2. Análisis Cualitativo

El comportamiento de las PQRSD en la Secretaría de Gobierno refleja su rol multifacético y su interacción con la ciudadanía en temas sensibles:

Amplio Espectro de Competencias: La distribución de PQRSD entre "Solicitudes" y "Derechos de Petición", con una presencia menor de Quejas y Requerimientos, es consistente con la naturaleza diversa de las responsabilidades de la Secretaría de Gobierno (orden público, seguridad ciudadana,

asuntos comunitarios, inspección y vigilancia, etc.). Los ciudadanos acuden para solicitar permisos, información, o interponer peticiones relacionadas con diversos aspectos de la convivencia y la administración.

Desafío en la Agilidad de Respuesta: La tasa de resolución general del 66% y el alto porcentaje de PQRSD "En Curso" (33%) sugieren que la Secretaría de Gobierno enfrenta desafíos para procesar y finalizar un volumen significativo de PQRSD en un plazo más corto. Esto podría deberse a la complejidad de los casos, la necesidad de coordinación interinstitucional o la carga de trabajo.

Gestión de Quejas: Punto de Atención: La baja tasa de resolución en "Quejas" es una señal de alerta. Las quejas a menudo están relacionadas con inconformidades o problemas que requieren una investigación o intervención más compleja. Es fundamental que la Secretaría de Gobierno revise los procesos para la atención de quejas y fortalezca su capacidad de respuesta en esta categoría, ya que la demora puede escalar la insatisfacción ciudadana.

Impacto en la Percepción Ciudadana: Dada la naturaleza de los temas que maneja (seguridad, orden público, justicia), una gestión eficiente y oportuna de las PQRSD es crucial para la percepción de gobernabilidad y la confianza ciudadana en la administración. El alto número de casos "En Curso" y la tasa de resolución moderada pueden afectar esta percepción si los ciudadanos no reciben respuestas satisfactorias en tiempos razonables.

7.6.3. Conclusión:

La Secretaría de Gobierno de Valledupar gestiona un volumen considerable de PQRSD, con un enfoque en "Solicitudes" y "Derechos de Petición", lo cual es coherente con su amplio abanico de responsabilidades. Si bien logra que ninguna PQRSD quede como "No Resuelta", el principal desafío para esta Secretaría es mejorar su tasa de resolución general y agilizar la gestión de los numerosos casos que se encuentran "En Curso", especialmente las "Quejas". Fortalecer los procesos de respuesta y reducir los tiempos de trámite serán clave para mejorar la eficiencia y la satisfacción ciudadana en esta área vital de la administración municipal.

7.7. SECRETARIA DE SALUD

7.7.1. Análisis Cuantitativo

La Secretaría de Salud gestionó un total de **580 PQRSD** durante el primer semestre de 2025. Este volumen la sitúa en un nivel intermedio en comparación con otras dependencias de la Alcaldía, representando aproximadamente el 2.20% del total general de 26.373 PQRSD de la Alcaldía.

A continuación, se detalla el comportamiento por tipo de PQRSD y su estado para esta Secretaría:

Cuadro 10. Comportamiento por tipo de PQRSD

Tipo PQRSD	No resuelta	En curso	Resueltas	Total	% Resueltas	% Total
Derechos de Petición	0	8	94	102	92%	18%
Quejas	0	0	-	-	NA	0
Requerimientos	5	40	433	478	90%	82%
Solicitudes	0	0	-	-	NA	0%
Otras	0	0	-	-	NA	0%
Total	5	48	527	580	91%	100

Observaciones Cuantitativas Clave:

Dominio de Requerimientos: A diferencia de la mayoría de las Secretarías, la Secretaría de Salud tiene una clara predominancia de "Requerimientos", que suman 478 casos y representan el 82% de sus PQRSD. Los "Derechos de Petición" son la segunda categoría con 102 casos (18%).

Volumen de Casos en Curso y No Resueltos: Se registran 40 "Requerimientos" y 8 "Derechos de Petición" "En Curso". Además, es una de las pocas Secretarías con PQRSD "No Resueltas", específicamente 5 "Requerimientos" que no han sido atendidos al cierre del semestre.

Alta Tasa de Resolución General: A pesar de los casos pendientes, la Secretaría de Salud mantiene una alta tasa de resolución del 91% para el total de sus PQRSD. Las Peticiones tienen una tasa de resolución del 92% y los Requerimientos del 90%.

Ausencia de Quejas, Solicitudes y Otras: No se registraron PQRSD en las categorías de "Quejas", "Solicitudes" u "Otras" para esta Secretaría en el período analizado.

7.7.2. Análisis Cualitativo

El patrón de PQRSD en la Secretaría de Salud refleja su rol en la salud pública y la supervisión, más allá de la atención directa de pacientes:

Enfoque en Exigencias y Peticiones Formales: La clara predominancia de "Requerimientos" sugiere que los ciudadanos o entidades acuden a la Secretaría de Salud principalmente para requerir el cumplimiento de normativas, la intervención en situaciones de riesgo sanitario, la solicitud de inspecciones, o el cumplimiento de deberes relacionados con la salud pública. Los "Derechos de Petición" probablemente se relacionan con solicitudes de información, certificaciones o trámites administrativos en el ámbito de la salud.

Distinción de Roles en Salud: Es importante recordar que muchas quejas sobre la prestación de servicios de salud directos (citas, tratamientos, atención en EPS/IPS) suelen dirigirse a las propias

entidades prestadoras o a órganos de control como la Superintendencia Nacional de Salud. El perfil de PQRSD de la Secretaría de Salud municipal se alinea más con su rol de autoridad sanitaria, vigilancia y coordinación de políticas de salud pública, lo que explica la ausencia de "Quejas" y "Solicitudes" típicas de atención al paciente.

Gestión Activa con Retos en Casos Específicos: La alta tasa de resolución general es un punto fuerte, indicando que la Secretaría gestiona la mayoría de los casos de manera efectiva. Sin embargo, la presencia de 5 "Requerimientos" "No Resueltos" y un volumen de 48 casos "En Curso" merecen atención. Dada la naturaleza crítica de los temas de salud, la resolución oportuna de requerimientos es fundamental para la salud pública y la satisfacción ciudadana.

Importancia de la Comunicación y la Transparencia: La gestión eficiente de "Requerimientos" es vital para la credibilidad de la autoridad sanitaria. Los casos "En Curso" deben ser monitoreados de cerca para asegurar que se cumplan los plazos y se brinde una respuesta satisfactoria.

7.7.3. Conclusión:

La Secretaría de Salud de Valledupar maneja un volumen significativo de PQRSD, con una marcada preponderancia de "Requerimientos", lo cual es coherente con su rol de autoridad y vigilancia en salud pública. Muestra una alta tasa de resolución general, lo que es positivo. No obstante, la existencia de PQRSD "No Resueltas" y un número considerable de casos "En Curso" en la categoría de "Requerimientos" indica la necesidad de un monitoreo y gestión proactiva para asegurar que todas las exigencias ciudadanas relacionadas con la salud pública sean atendidas de manera oportuna y efectiva, reforzando la confianza en la autoridad sanitaria local.

7.8. SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS

7.8.1. Análisis Cuantitativo

La Secretaría de Obras Públicas gestionó un total de **305 PQRSD** durante el primer semestre de 2025. Este volumen la sitúa en un nivel intermedio bajo en comparación con las secretarías con mayor volumen como Educación, Tránsito o Hacienda. Sus PQRSD representan aproximadamente el 1.16% del total general de 26.373 PQRSD de la Alcaldía.

A continuación, se detalla el comportamiento por tipo de PQRSD y su estado para esta Secretaría:

Cuadro 11. Comportamiento por tipo de PQRSD

Tipo PQRSD	No resuelta	En curso	Resueltas	Total	% Resueltas	% Total
Derechos de Petición	0	0	295	295	100%	97%
Quejas	0	0	-	-	NA	0
Requerimientos	0	0	5	5	100%	2%
Solicitudes	0	0	-	-	NA	0%
Otras	0	0	5	5	100%	2%
Total	0	0	305	305	100%	100

Observaciones Cuantitativas Clave:

Tipos de PQRSD Recibidos: La gran mayoría de las PQRSD (97%) corresponden a "Derechos de Petición" (295 casos). También se registraron 5 "Requerimientos" y 5 PQRSD de la categoría "Otras".

Ausencia Total de Quejas y Solicitudes: La Secretaría de Obras Públicas no registró ninguna "Queja" ni "Solicitud" en el primer semestre de 2025.

Tasa de Resolución Perfecta: Un aspecto sobresaliente es que la Secretaría de Obras Públicas presenta una tasa de resolución del **100%** para todas sus PQRSD. Todos los casos recibidos fueron resueltos al cierre del semestre.

Cero Casos "No Resueltos" y "En Curso": Consistentemente con la tasa de resolución del 100%, no hay PQRSD clasificadas como "No Resueltas" ni "En Curso" para esta Secretaría.

7.8.2. Análisis Cualitativo

El comportamiento de las PQRSD en la Secretaría de Obras Públicas ofrece una perspectiva interesante sobre la interacción ciudadana con esta área crucial:

Interacción Enfocada en Peticiones Formales: La casi exclusividad de los "Derechos de Petición" sugiere que los ciudadanos interactúan con esta Secretaría principalmente para realizar consultas formales, solicitar información sobre proyectos, o pedir la intervención en asuntos específicos relacionados con infraestructura (como el estado de vías o mantenimiento de espacios públicos). Esto contrasta con la expectativa común de que una secretaría de obras públicas podría recibir un alto volumen de quejas directas sobre el estado de la infraestructura.

Eficiencia Excepcional en la Resolución: La tasa de resolución del 100% es un indicador de una gestión eficiente. Significa que todos los PQRSD que llegan a la Secretaría de Obras Públicas son procesados y cerrados dentro del período. Esto podría deberse a procesos internos muy optimizados,

una comunicación clara con los ciudadanos que permite cerrar los casos rápidamente, o que las peticiones que llegan son de una naturaleza que permite una resolución directa y sin demoras.

7.8.3. Conclusión:

La Secretaría de Obras Públicas de Valledupar demuestra una notable eficiencia en la gestión de sus PQRSD durante el primer semestre de 2025, logrando resolver el 100% de los casos recibidos, predominantemente "Derechos de Petición". Sin embargo, la ausencia de "Quejas" es un punto que podría requerir una revisión para asegurar que los ciudadanos tienen canales adecuados para expresar inconformidades directamente relacionadas con las obras y la infraestructura, y que estas se registran y clasifican correctamente, o para confirmar que la alta eficiencia operativa realmente previene la generación de este tipo de PQRSD.

7.9. OFICINA DE GESTION SOCIAL

7.9.1. Análisis Cuantitativo

La Oficina de Gestión Social gestionó un total de **285 PQRSD** durante el primer semestre de 2025. Este volumen la sitúa en un nivel intermedio dentro de las dependencias de la Alcaldía. Sus PQRSD representan aproximadamente el 1.08% del total general de 26.373 PQRSD de la Alcaldía.

A continuación, se detalla el comportamiento por tipo de PQRSD y su estado para esta Oficina:

Cuadro 12. Comportamiento por tipo de PQRSD

Tipo PQRSD	No resuelta	En curso	Resueltas	Total	% Resueltas	% Total
Derechos de Petición	0	0	282	282	100%	99%
Quejas	0	0	-	-	NA	0
Requerimientos	0	0	1	1	100%	0%
Solicitudes	0	0	-	-	NA	0%
Otras	0	0	2	2	100%	1%
Total	0	0	285	285	100%	100

Observaciones Cuantitativas Clave:

Predominio de Derechos de Petición: La casi totalidad de las PQRSD de la Oficina de Gestión Social representan el (99%) con la denominación de "Derechos de Petición", sumando 282 casos. También se registran 1 "Requerimiento" y 2 PQRSD de la categoría "Otras".

Ausencia Total de Quejas y Solicitudes: La Oficina de Gestión Social no registró ninguna "Queja" ni "Solicitud" en el primer semestre de 2025.

Eficiencia del 100% en Resolución: Un aspecto sobresaliente es que la Oficina de Gestión Social logró una tasa de resolución del **100%** para todas sus PQRSD. Todos los casos recibidos fueron resueltos al cierre del semestre.

Cero Casos "No Resueltos" y "En Curso": Consistentemente con la tasa de resolución del 100%, no hay PQRSD clasificadas como "No Resueltas" ni "En Curso" para esta Oficina.

7.9.2. Análisis Cualitativo

El comportamiento de las PQRSD en la Oficina de Gestión Social refleja su función crucial de atender a poblaciones vulnerables y gestionar programas sociales:

Interacciones Centradas en Acceso y Formalidad: La mayoría de "Derechos de Petición" sugiere que los ciudadanos, o las organizaciones que los representan, se dirigen a esta Oficina principalmente para solicitar el acceso a programas sociales, información sobre beneficios, ayudas específicas, o para realizar trámites formales relacionados con la atención a grupos vulnerables (adultos mayores, personas con discapacidad, primera infancia, etc.).

Gestión de Alta Sensibilidad con Excelente Resolución: Dado que la Oficina de Gestión Social trabaja con poblaciones a menudo en situaciones de vulnerabilidad, la resolución efectiva y oportuna de sus PQRSD es de suma importancia. La tasa de resolución del 100% es un indicador excepcional de eficiencia y compromiso, sugiriendo que la Oficina está logrando atender las necesidades de sus usuarios de manera muy efectiva. No dejar casos "En Curso" o "No Resueltos" es especialmente valioso en este ámbito.

Posible Canalización de Quejas/Solicitudes: La ausencia de "Quejas" y "Solicitudes" podría indicar que:

- Las quejas o solicitudes de servicios sociales se canalizan directamente como "Derechos de Petición" debido a la naturaleza formal de las interacciones para acceder a programas.
- Las quejas sobre programas sociales se dirigen a otras instancias, o la Oficina logra resolver las inquietudes antes de que escalen a una queja formal registrada.
- El nivel de satisfacción con la atención es muy alto, reduciendo la necesidad de quejas formales. Sería útil investigar si existen otros canales informales o específicos a través de los cuales los ciudadanos expresan solicitudes o quejas, y cómo se gestionan.

Comunicación Directa y Clara: La eficiencia en la resolución podría ser el resultado de procesos internos muy claros, personal capacitado para dar respuestas definitivas o una comunicación efectiva que minimiza las ambigüedades y las necesidades de seguimiento.

7.9.3. Conclusión:

La Oficina de Gestión Social de Valledupar demuestra una eficiencia sobresaliente en la gestión de sus PQRSD durante el primer semestre de 2025, resolviendo el 100% de los casos recibidos, casi exclusivamente "Derechos de Petición". Esto subraya un alto nivel de compromiso y eficacia en la atención a las poblaciones más vulnerables del municipio. La Oficina sirve como un modelo de gestión en cuanto a la resolución de PQRSD, aunque sería beneficioso comprender si la ausencia de otros tipos de PQRSD (especialmente quejas) se debe a una excelente gestión preventiva o a la canalización por otras vías.

7.10. SECRETARIA GENERAL

7.10.1. Análisis Cuantitativo

La Secretaría General gestionó un total de **265 PQRSD** durante el primer semestre de 2025. Este volumen la sitúa en un nivel medio-bajo en comparación con las secretarías con mayor volumen como Educación, Tránsito o Hacienda. Sus PQRSD representan aproximadamente el 1.00% del total general de 26.373 PQRSD de la Alcaldía.

A continuación, se detalla el comportamiento por tipo de PQRSD y su estado para esta Secretaría:

Cuadro 13. Comportamiento por tipo de PQRSD

Tipo PQRSD	No resuelta	En curso	Resueltas	Total	% Resueltas	% Total
Derechos de Petición	0	1	99	100	99%	38%
Quejas	0	0	-	-	NA	0
Requerimientos	0	1	124	125	99%	47%
Solicitudes	0	0	-	-	NA	0%
Otras	0	0	40	40	100%	15%
Total	0	2	263	265	99%	100

Observaciones Cuantitativas Clave:

Tipos de PQRSD Dominantes: Los "Requerimientos" son el tipo de PQRSD más frecuente, con 125 casos (47% del total de la Secretaría). Le siguen de cerca los "Derechos de Petición" con 100 casos (38%). La categoría "Otras" también tiene una participación notable con 40 casos (15%).

Ausencia Total de Quejas y Solicitudes: La Secretaría General no registró ninguna "Queja" ni "Solicitud" directa en el primer semestre de 2025.

Tasa de Resolución Excepcionalmente Alta: Un aspecto sobresaliente es que la Secretaría General logró una tasa de resolución general del **99%** para todas sus PQRSD. Las Peticiones y Requerimientos tienen tasas de resolución del 99% o más, y las "Otras" del 100%.

Mínimo de Casos "En Curso" y Cero "No Resueltos": Solo 2 PQRSD se encuentran "En Curso" (1 Derecho de Petición y 1 Requerimiento), y no hay ninguna PQRSD clasificada como "No Resuelta" al cierre del semestre.

7.10.2. Análisis Cualitativo

El comportamiento de las PQRSD en la Secretaría General refleja su rol transversal y de apoyo a toda la administración municipal, así como de atención a trámites generales:

Rol de Enlace Administrativo: La predominancia de "Requerimientos" y "Derechos de Petición" es coherente con la naturaleza de la Secretaría General. Es el punto de entrada para muchas comunicaciones formales que no encajan directamente en una secretaría misional específica, abarcando temas administrativos, solicitudes de documentos, información sobre procesos internos de la Alcaldía o coordinación entre dependencias. Los "Requerimientos" podrían estar asociados a exigencias de cumplimiento de plazos o procesos internos.

Eficiencia Modelo en la Gestión de PQRSD: La tasa de resolución del 99% es un indicio de una gestión sumamente eficiente y organizada. El hecho de que prácticamente no haya casos "No Resueltos" ni un número significativo "En Curso" demuestra una capacidad sobresaliente para procesar y dar respuesta a las comunicaciones ciudadanas y administrativas de manera oportuna y definitiva. Esto puede ser resultado de procesos bien definidos, un personal capacitado y un sistema de seguimiento efectivo.

Ausencia de Quejas y Solicitudes Directas: La falta de "Quejas" y "Solicitudes" podría deberse a que, dada su función transversal, las quejas sobre servicios específicos se redirigen a las secretarías correspondientes. Las "Solicitudes" más comunes quizás se clasifican como "Derechos de Petición" o son atendidas a través de canales que no se registran como PQRSD formales en esta base de datos.

Centralización de Procesos: La Secretaría General a menudo es el punto central de recepción y direccionamiento de comunicaciones. Su alta eficiencia en la resolución de PQRSD de carácter más general es vital para asegurar que las comunicaciones se muevan rápidamente a través de la administración.

7.10.3. Conclusión:

La Secretaría General de Valledupar demuestra un desempeño excepcional en la gestión de sus PQRSD durante el primer semestre de 2025. Con una tasa de resolución cercana al 100% y un mínimo de casos pendientes, esta Secretaría se posiciona como un modelo de eficiencia en la atención de comunicaciones formales y administrativas. Su rol como punto de contacto general se refleja en la alta cantidad de "Requerimientos" y "Derechos de Petición". La ausencia de "Quejas" y "Solicitudes" directas sugiere una eficiente canalización de otros tipos de PQRSD hacia las dependencias misionales correspondientes, consolidando su función como un eje central de la administración municipal.

7.11. OFICINA DE CULTURA

7.11.1. Análisis Cuantitativo

La Oficina de Cultura gestionó un total de **206 PQRSD** durante el primer semestre de 2025. Este volumen la sitúa en un nivel bajo en comparación con las secretarías con mayor interacción ciudadana. Sus PQRSD representan aproximadamente el 0.78% del total general de 26.373 PQRSD de la Alcaldía.

A continuación, se detalla el comportamiento por tipo de PQRSD y su estado para esta Oficina:

Cuadro 14. Comportamiento por tipo de PQRSD

Tipo PQRSD	No resuelta	En curso	Resueltas	Total	% Resueltas	% Total
Derechos de Petición	0	5	200	205	98%	99%
Quejas	0	0	-	-	NA	0
Requerimientos	0	0	-	-	NA	0%
Solicitudes	0	0	-	-	NA	0%
Otras	0	0	1	1	100%	0%
Total	0	5	201	206	98%	100

Observaciones Cuantitativas Clave:

Dominio Absoluto de Derechos de Petición: La gran mayoría de las PQRSD de la Oficina de Cultura correspondiente al (99%) son "Derechos de Petición", sumando 205 casos. Solo se registró 1 PQRSD de la categoría "Otras".

Ausencia Total de Quejas, Requerimientos y Solicitudes: La Oficina de Cultura no registró ninguna "Queja", "Requerimiento" ni "Solicitud" directa en el primer semestre de 2025.

Alta Tasa de Resolución: La Oficina de Cultura presenta una tasa de resolución general del **98%** para todas sus PQRSD. Los Derechos de Petición alcanzaron una tasa de resolución del 98%, y la única PQRSD de tipo "Otras" fue resuelta (100%).

Pocos Casos "En Curso" y Cero "No Resueltos": Solo 5 PQRSD se encuentran "En Curso", todas ellas "Derechos de Petición". No hay ninguna PQRSD clasificada como "No Resuelta" al cierre del semestre, lo cual es un indicador positivo.

7.11.2. Análisis Cualitativo

El comportamiento de las PQRSD en la Oficina de Cultura refleja su misión de promover y gestionar las actividades culturales en el municipio:

Interacción Centrada en Consultas y Apoyos: La predominancia casi exclusiva de los "Derechos de Petición" sugiere que los ciudadanos, artistas, gestores culturales o agrupaciones se acercan a la Oficina para solicitar información sobre eventos, programas culturales, convocatorias, apoyos o permisos para actividades culturales. Esto es coherente con un rol de fomento y coordinación.

Eficiencia en la Gestión: La alta tasa de resolución del 98% es un indicativo de una gestión eficiente y oportuna. La Oficina logra dar respuesta a la inmensa mayoría de las peticiones que recibe en el periodo, lo que es crucial para la comunidad artística y cultural que a menudo requiere respuestas rápidas para la planificación de proyectos.

Rol Específico: La ausencia de "Requerimientos" y "Solicitudes" directas también podría indicar que las funciones de la Oficina están muy bien definidas y que las peticiones que recibe encajan perfectamente en la categoría de "Derechos de Petición", lo que simplifica su clasificación y gestión.

Necesidad de Monitoreo de Casos en Curso: Aunque el número es pequeño (5), es importante asegurar que los "Derechos de Petición" "En Curso" sean resueltos en tiempo, para mantener la alta reputación de eficiencia.

7.11.3. Conclusión:

La Oficina de Cultura de Valledupar demuestra un desempeño muy sólido en la gestión de sus PQRSD, con una tasa de resolución excepcionalmente alta del 98% en el primer semestre de 2025. Su interacción principal se da a través de "Derechos de Petición", lo que es coherente con su rol de promoción y apoyo cultural. La ausencia de quejas y un mínimo de casos pendientes resaltan su eficiencia. Mantener esta capacidad de respuesta es vital para el dinámico sector cultural del municipio.

7.12. SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

7.12.1. Análisis Cuantitativo

La Secretaría de Seguridad y Convivencia gestionó un total de **208 PQRSD** durante el primer semestre de 2025. Este volumen la sitúa en un nivel bajo en comparación con las principales Secretarías, representando aproximadamente el 0.79% del total general de 26.373 PQRSD de la Alcaldía.

A continuación, se detalla el comportamiento por tipo de PQRSD y su estado para esta Secretaría:

Cuadro 15. Comportamiento por tipo de PQRSD

Tipo PQRSD	No resuelta	En curso	Resueltas	Total	% Resueltas	% Total
Derechos de Petición	0	0	14	14	100%	7%
Quejas	0	0	-	-	NA	0
Requerimientos	0	0	10	10	100%	5%
Solicitudes	0	28	153	181	85%	87%
Otras	0	0	3	3	100%	1%
Total	0	28	180	208	87%	100

Observaciones Cuantitativas Clave:

Dominio de Solicitudes: La gran mayoría de las PQRSD de esta Secretaría corresponden a "Solicitudes", con 181 casos (87% del total de la Secretaría). Los "Derechos de Petición" (14 casos), "Requerimientos" (10 casos) y "Otras" (3 casos) representan una porción mucho menor.

Ausencia Total de Quejas: La Secretaría de Seguridad y Convivencia no registró ninguna "Queja" en el primer semestre de 2025.

Alta Tasa de Resolución General: La Secretaría de Seguridad y Convivencia presenta una tasa de resolución general del **87%** para sus PQRSD. Las Peticiones, Requerimientos y "Otras" lograron una tasa de resolución del 100%. Las Solicitudes, que son la mayoría, tuvieron una tasa del 85%.

Casos "En Curso": Se registran 28 "Solicitudes" "En Curso" al cierre del semestre. No hay PQRSD clasificadas como "No Resueltas".

7.12.2. Análisis Cualitativo

El comportamiento de las PQRSD en la Secretaría de Seguridad y Convivencia refleja su rol en la gestión de políticas y programas para la seguridad ciudadana, la prevención del delito y la promoción de la convivencia pacífica:

Enfoque en Peticiones de Intervención y Apoyo: La mayoría de "Solicitudes" sugiere que los ciudadanos se acercan a esta Secretaría principalmente para pedir apoyo, intervención o información sobre situaciones relacionadas con la seguridad, el orden público, conflictos vecinales o la implementación de programas de convivencia. Los "Derechos de Petición" y "Requerimientos" podrían ser de índole más formal o técnica.

Eficiencia en la Gestión de la Mayoría de los casos: La alta tasa de resolución general del 87% es un punto positivo, indicando que la Secretaría es eficaz en el procesamiento y cierre de la mayoría de las PQRSD que recibe. La ausencia de casos "No Resueltos" también es un buen indicador de que todas las PQRSD son atendidas.

Gestión Activa de Casos Pendientes: La existencia de 28 "Solicitudes" "En Curso" es un desafío para monitorear. Aunque no son "no resueltas", estas PQRSD pendientes requieren seguimiento para asegurar que se les dé una respuesta y solución en tiempos razonables, manteniendo la confianza ciudadana en la capacidad de respuesta de la Secretaría en temas de seguridad.

7.12.3. Conclusión:

La Secretaría de Seguridad y Convivencia de Valledupar gestiona un volumen considerable de PQRSD, con un claro predominio de "Solicitudes", lo cual refleja la demanda ciudadana de apoyo e intervención en temas de seguridad y convivencia. La Secretaría demuestra una alta eficiencia en la resolución de la mayoría de sus casos y evita dejar PQRSD sin atender. Sin embargo, la ausencia de quejas formales y el volumen de solicitudes "En Curso" sugieren áreas para una revisión más profunda de los canales de comunicación y los tiempos de respuesta, con el fin de asegurar que todas las inquietudes ciudadanas en un área tan crítica como la seguridad sean plenamente abordadas.

7.13. SECRETARIA DE TALENTO HUMANO

7.13.1. Análisis Cuantitativo

La Secretaría de Talento Humano gestionó un total de **137 PQRSD** durante el primer semestre de 2025. Este volumen la sitúa entre las dependencias con menor cantidad de PQRSD de la Alcaldía de Valledupar, representando aproximadamente el 0.52% del total general de 26.373 PQRSD de la Alcaldía.

A continuación, se detalla el comportamiento por tipo de PQRSD y su estado para esta Secretaría:

Cuadro 16. Comportamiento por tipo de PQRSD

Tipo PQRSD	No resuelta	En curso	Resueltas	Total	% Resueltas	% Total
Derechos de Petición	0	12	100	112	89%	82%
Quejas	0	0	1	1	100%	0,73
Requerimientos	0	0	23	23	100%	17%
Solicitudes	0	0	-	-	NA	0%
Otras	0	0	1	1	100%	0%
Total	0	12	125	137	91%	100

Observaciones Cuantitativas Clave:

Dominio de Derechos de Petición: La gran mayoría de las PQRSD (82%) corresponden a "Derechos de Petición" (112 casos). Le siguen los "Requerimientos" con 23 casos (17%). "Quejas" y "Otras" tienen un caso cada una.

Ausencia Total de Solicitudes: La Secretaría de Talento Humano no registró ninguna "Solicitud" en el primer semestre de 2025.

Alta Tasa de Resolución General: La Secretaría de Talento Humano presenta una muy buena tasa de resolución general del **91%** para sus PQRSD. Las "Quejas", "Requerimientos" y "Otras" lograron una tasa de resolución del 100%. Los "Derechos de Petición" tienen una tasa del 89%.

Pocos Casos "En Curso" y Cero "No Resueltos": Solo 12 "Derechos de Petición" se encuentran "En Curso" al cierre del semestre. Es un punto muy positivo que no hay PQRSD clasificadas como "No Resueltas".

7.13.2. Análisis Cualitativo

El comportamiento de las PQRSD en la Secretaría de Talento Humano refleja su rol interno en la administración pública y su interacción con funcionarios y aspirantes:

Enfoque en Asuntos de Personal: La predominancia de "Derechos de Petición" y "Requerimientos" es coherente con las funciones de una secretaría de talento humano. Estas PQRSD probablemente están relacionadas con solicitudes de información laboral (certificados, salarios, historial), trámites de personal, procesos de selección, concursos de méritos, o solicitudes relacionadas con derechos y deberes de los empleados públicos. Los "Requerimientos" podrían ser exigencias de cumplimiento de normas laborales o administrativas.

Eficiencia en la Gestión Interna: La alta tasa de resolución del 91% y la ausencia de PQRSD "No Resueltas" son indicativos de una gestión interna eficiente. Esto es crucial, ya que la atención oportuna a los funcionarios y aspirantes contribuye al buen clima laboral y a la transparencia de los procesos de la Alcaldía.

Monitoreo de Casos en Curso: Aunque el número es relativamente bajo, los 12 "Derechos de Petición" "En Curso" requieren seguimiento para asegurar que se les dé una respuesta definitiva en el menor tiempo posible, manteniendo la buena dinámica de resolución de la Secretaría.

7.13.3. Conclusión

La Secretaría de Talento Humano de Valledupar demuestra una alta eficiencia en la gestión de sus PQRSD durante el primer semestre de 2025, resolviendo la gran mayoría de los casos y no dejando ninguno sin atender. La naturaleza de sus PQRSD se centra en "Derechos de Petición" y "Requerimientos", lo cual es consistente con su rol en la administración de personal. Su capacidad para mantener una baja cantidad de casos "En Curso" y su alta tasa de resolución contribuyen significativamente a la percepción de una gestión interna organizada y reactiva.

Sin otro particular,

ALVARO GUERRERO MENDOZA AUDITOR	MARGARET CAROLINA ARZUAGA MENDOZA. Jefe Oficina Control Interno.