



## CONCEJO MUNICIPAL DE VALLEDUPAR

### **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS (PQRS) - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICION, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, PRIMER PERIODO VIGENCIA 2023**

*El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición, Felicitaciones y Sugerencias, es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.*

Teniendo en cuenta que la Oficina de Control Interno, debe dar cumplimiento a los mecanismos de participación ciudadana, que establece la ley 87 del 93, ley 1474 de 2011, ha comprobado los registros informados, sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se evidenciaron en la corporación concejo municipal de Valledupar, en el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2023.

El Concejo Municipal de Valledupar, ha implementado mecanismos que admitan comunicación entre la comunidad y la entidad edilicia, como la atención al usuario, a través de los diferentes sistemas, virtuales, buzón de sugerencias, atención personalizada, entre otros, garantizando un servicio, donde no se vulneren los derechos de los ciudadanos.

#### **Marco Juridico**

- Constitución Política; Artículos 2, 123, 209 y 270
- Decreto 1166 DE 2016 (Julio 19)
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2623 de julio de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
- Decreto 648 de 2017
- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- Dimensión comunicaciones del MIPG

#### **Alcance**

El propósito es realizar seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), correspondientes al segundo semestre del periodo 2023. Así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, con el fin de tomar acciones de mejora, ante las solicitudes realizadas, y sus respuestas



## CONCEJO MUNICIPAL DE VALLEDUPAR

sean relacionadas y dentro de los términos señalados en la ley, además de la responsabilidad que le asiste al funcionario del concejo municipal.

### **Objetivo General**

Realizar el informe de la corporación, sobre la gestión que se realiza en ella, conforme a las normas vigentes respecto al artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

### **Objetivo Específico:**

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), está especializado en recibir, controlar y gestionar el tiempo oportuno de las respuestas al cliente, de tal forma que las empresas puedan mejorar los niveles de satisfacción hacia estos.

### **Metodología**

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el registro de peticiones o solicitudes que se demandan de las PQRS.

### **Indicadores de PQRS**

El indicador mide las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas por la corporación, con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad.

### **Canales de atención PQRS**

Telefónico, Escrito (ventanilla de la entidad), y virtual.

### **PQRDS EN LA WEB**

La norma establece que en la página web de todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los usuarios presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. También debe existir un link de peticiones quejas, reclamos y sugerencias de fácil acceso para que los usuarios realicen sus comentarios. En la corporación concejo de Valledupar, se encuentra en proceso de cambios en la pagina web. (construcción).

### **Glosario**

El Artículo 13, y 14 de la Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y los términos para dar respuestas a lo solicitado de la siguiente manera:

**Queja:** Dentro de los *quince (15) días hábiles* siguientes a su recepción. Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.



## CONCEJO MUNICIPAL DE VALLEDUPAR

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad por parte del Concejo Municipal de Valledupar.

*Diez (10) días hábiles para dar respuesta al reclamo.*

**Peticion:** Es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante la corporación.

*Quince (15) días para contestar peticiones o solicitudes de información.*

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la corporación.

*Diez (10) días hábiles para dar respuesta a la queja.*

**Sugerencia:** Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la corporación.

*Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias.*

**Derecho de Peticion:** Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

*Quince (15) días para contestar Derechos de Petición.*

**Denuncia:** Narración de hechos presuntamente irregulares asociados a mala conducta o corrupción.

Para realizar la denuncia, debe brindarse información cierta, clara y específica del posible hecho o acto de corrupción y del servidor público o contratista que cometió la falta. La denuncia de corrupción o de conflictos de intereses debe relatar las circunstancias de modo, tiempo y lugar del hecho denunciado, así: ¿qué ocurrió?, ¿cómo ocurrió?, ¿cuándo ocurrió?, ¿dónde ocurrió?, ¿quién lo hizo? y ¿quiénes participaron? En caso de tenerlas, el denunciante debe aportar las pruebas de la denuncia.

### Estados de la Solicitud

- Recibo y radicación en el sistema
- Verificación de la solicitud
- Asignación de dependencia y/o funcionario
- Evaluación de la solicitud
- Envío de respuesta



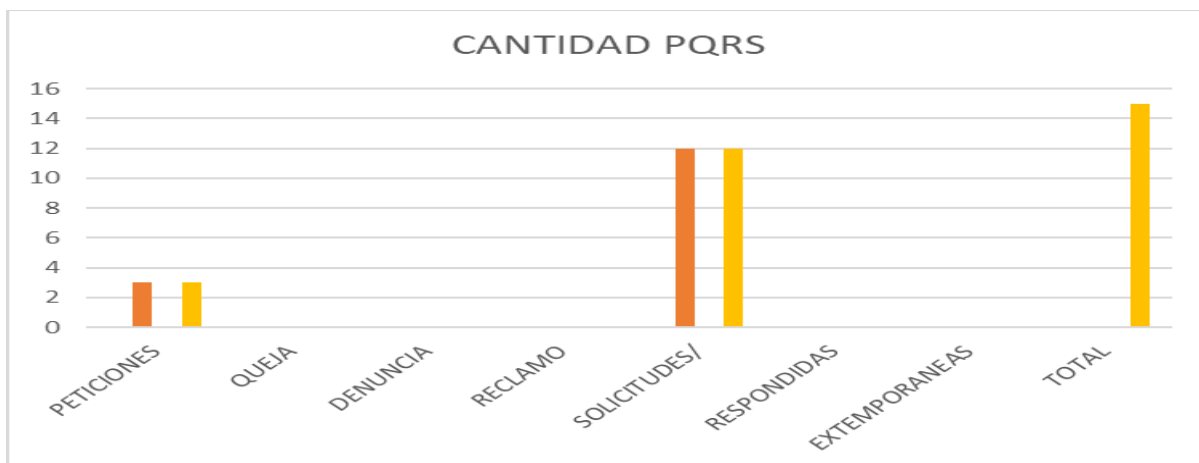
## CONCEJO MUNICIPAL DE VALLEDUPAR

### Solicitudes Realizadas

CONSOLIDADIDAD SEMETRE	PENDIENTES	RESPONDIDAS	RESPONDIDAS EXTEMPORANEAS	TOTAL	OBSERVACION
PETICIONES	0	3	0	3	
QUEJA	0	0	0	0	
DENUNCIA	0	0	0	0	
RECLAMO	0	0	0	0	
SOLICITUDES/ RESPONDIDAS	0	12	0	12	
EXTEMPORANEAS	0	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	0	0	0	<b>15</b>	

Fuente; Recepción de la corporación municipal

### Gráfica No. 1



Fuente; Recepción de la corporación municipal



## CONCEJO MUNICIPALDE VALLEDUPAR

**Gráfica No. 1;** nos arroja la clasificación de PQRDS, en donde se puede evidenciar durante el segundo trimestre del 2023, que la cantidad de PQRDS solicitados al Concejo Municipal fueron cincuenta y nueve (15) PQRDS en su totalidad, clasificadas tal como lo muestra.