CONCEJO MUNICIPAL DE

VALLEDUPAR

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

PRIMER SEMESTRE 2026
Periodo Evaluado: 1 de enero de 2026 a 30 de junio de 2026

OFICINA CONTROL INTERNO
Versión 01
Junio 2026

1. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno del Concejo Municipal de Valledupar, en ejercicio de su rol de evaluación y seguimiento, presenta el informe correspondiente al primer semestre de 2026 sobre la atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). El análisis se realizó con base en la planilla de comunicaciones radicadas suministrada por la Corporación para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

El informe busca verificar la organización, asignación, estado y trazabilidad de las solicitudes ciudadanas, identificar oportunidades de mejora y formular recomendaciones que fortalezcan la atención al ciudadano y el cumplimiento de los términos legales.

2. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículo 23: derecho fundamental de petición.
- Ley 87 de 1993, especialmente las funciones de evaluación, verificación y seguimiento atribuidas a las oficinas de control interno.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76: obligación de contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos, y deber de la Oficina de Control Interno de vigilar la atención y rendir informe semestral a la administración.
- Ley 1712 de 2014: transparencia y derecho de acceso a la información pública.
- Ley 1755 de 2015: regulación del derecho fundamental de petición y términos para resolver sus diferentes modalidades.
- Decreto 1081 de 2015, en lo relacionado con transparencia, acceso a la información pública y atención al ciudadano.

3. OBJETIVO

Evaluar el registro y estado de las comunicaciones recibidas por el Concejo Municipal de Valledupar durante el primer semestre de 2026, con énfasis en las PQRSD, y formular recomendaciones para mejorar su clasificación, seguimiento, respuesta y trazabilidad.

Cra 5 No. 15-69 Tel: (605) 573 2797
@concejovpar @concejovpar Concejo Municipal de Valledupar Concejo de Valledupar
https://concejodevalledupar.gov.co - corporacion@concejodevalledupar.gov.co

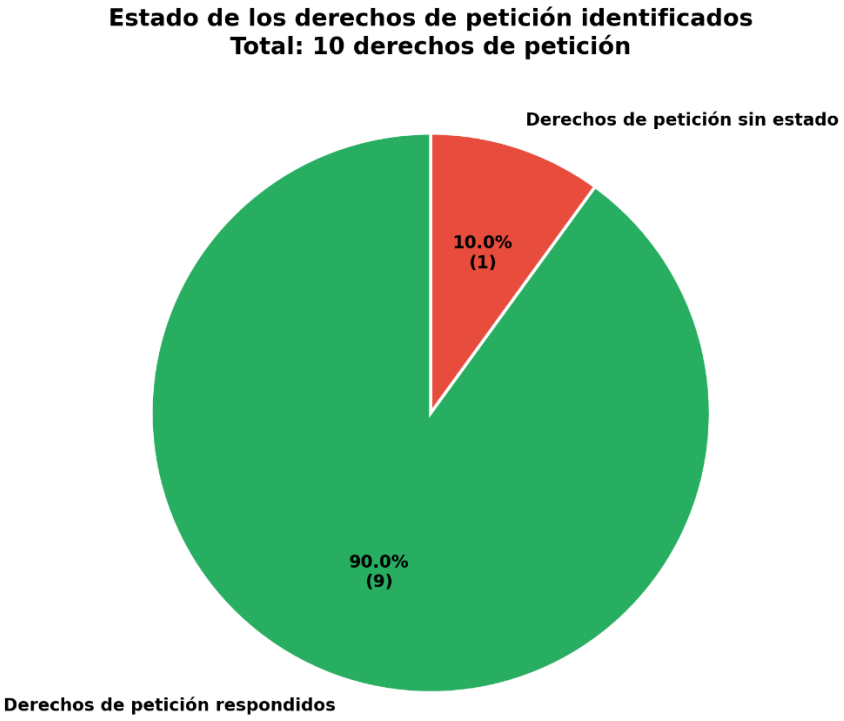
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

4.1 Consolidado General

Concepto	Cantidad	Participación
Total de comunicaciones registradas	38	1
Registros marcados como “RESPONDIDO”	23	0,605
Registros sin estado de la solicitud	15	0,395
Derechos de petición identificados expresamente	10	26,3 % del total
Derechos de petición marcados como respondidos	9	90 % de los derechos de petición
Derechos de petición sin estado registrado	1	10 % de los derechos de petición

La planilla consolida correspondencia institucional de diversa naturaleza, no únicamente PQRSD. Se encontraron derechos de petición, solicitudes de información, requerimientos de organismos de control, invitaciones, incapacidades, propuestas y otras comunicaciones.

Cra 5 No. 15-69 Tel: (605) 573 2797
@concejovpar @concejovpar Concejo Municipal de Valledupar Concejo de Valledupar
https://concejodevalledupar.gov.co - corporacion@concejodevalledupar.gov.co

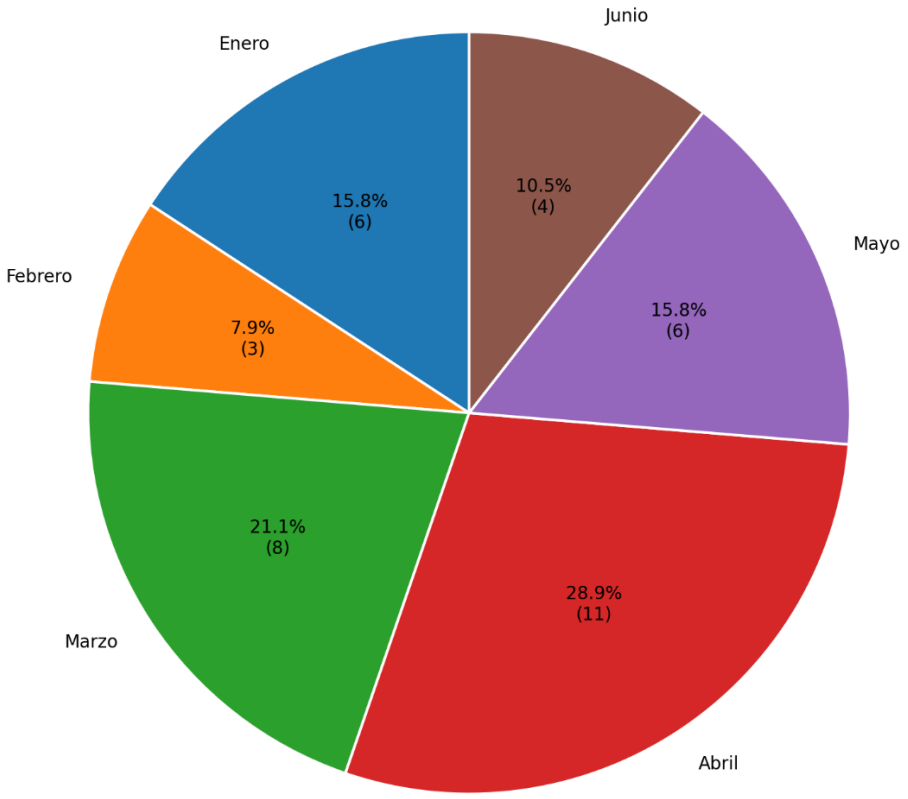


4.2 Comportamiento Mensual

Mes	Comunicaciones	Porcentaje
Enero	6	15,80%
Febrero	3	7,90%
Marzo	8	21,10%
Abril	11	28,90%
Mayo	6	15,80%
Junio	4	10,50%
Total	38	100%

Cra 5 No. 15-69 Tel: (605) 573 2797
@concejovpar @concejovpar Concejo Municipal de Valledupar Concejo de Valledupar
https://concejodevalledupar.gov.co - corporacion@concejodevalledupar.gov.co

Distribución de comunicaciones por mes



El mayor número de comunicaciones se presentó en abril, con 11 registros (28,9 %), seguido de marzo, con 8 registros (21,1 %).

Cra 5 No. 15-69 Tel: (605) 573 2797
@concejovpar @concejovpar Concejo Municipal de Valledupar Concejo de Valledupar
https://concejodevalledupar.gov.co - corporacion@concejodevalledupar.gov.co

5. CONCLUSIONES

Considerando la información suministrada por el área señalada en el presente informe y dando cumplimiento a los lineamientos normativos vigentes, se manifiestan las siguientes conclusiones:

- El concejo Municipal de Valledupar, cuenta con una oficina de recepción e información, encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, ubicada en el primer piso del edificio municipal, dirección Carrera 5 No. 15-69.

- En la página web principal del Concejo https://concejodevalledupar.gov.co/, existe un link de quejas, sugerencias y reclamos de acceso con correo accesible, para que los ciudadanos realicen sus requerimientos, al cual se puede ingresar a través del siguiente link: https://concejodevalledupar.gov.co/pqr/; además se encuentra el correo Corporacion@concejodevalledupar.gov.co, como alternativa de recepción de requerimiento ante la entidad.

- El concejo Municipal de Valledupar dispone de un canal telefónico (605 5732797), 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.

- Durante el primer semestre de 2026 se registraron 38 comunicaciones en la planilla institucional revisada. El 60,5 % de los registros aparece como atendidos.

- Se identificaron expresamente 10 derechos de petición; 9 figuran como respondidos.

6. RECOMENDACIONES

- Incorporar una columna obligatoria que permita diferenciar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y correspondencia general.
- Publicar el informe semestral en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web institucional y conservar evidencia de publicación.
- Socializar con Secretaría General, Archivo, Presidencia, asesores y demás responsables los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Se reitera la recomendación a las dependencias tener en cuenta los lineamientos de lenguaje claro para la construcción de las respuestas, en especial cuando se utilice lenguaje técnico o se cite amplia normatividad, aplicando los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.
- A continuación, se relacionan los tiempos que se tienen para gestionar las peticiones y evitar vencimientos:

Cra 5 No. 15-69 Tel: (605) 573 2797
@concejovpar @concejovpar Concejo Municipal de Valledupar Concejo de Valledupar
https://concejodevalledupar.gov.co - corporacion@concejodevalledupar.gov.co

Modalidad	Tiempo de Respuesta
Derecho de Petición de Interés General	15 días hábiles
Derecho de Petición de Interés Particular	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Denuncia por posibles actos de corrupción	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles
Solicitud de copias	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

Fuente: Ley 1755 de 2015

Existen otro tipo de peticiones que también deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015:

Modalidad	Tiempo de Respuesta
Peticiones entre Autoridades	Se deben responder en un término no mayor de 10 días hábiles.
Solicitud de informes por los concejales	Se deben responder por norma general dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Solicitud de informes por los Congresistas	Se deben responder dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
Peticiones de solicitudes de Organismos de Control	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.

Fuente: Ley 1755 de 2015

Con respecto a lo anterior, se les invita a trabajar con toda dedicación y esfuerzo conjunto para atender las peticiones en los términos de ley.

Cra 5 No. 15-69 Tel: (605) 573 2797
@concejovpar @concejovpar Concejo Municipal de Valledupar Concejo de Valledupar
https://concejodevalledupar.gov.co - corporacion@concejodevalledupar.gov.co

En criterio de la Oficina de Control Interno, la implementación de las oportunidades de mejora y recomendaciones formuladas contribuirán al fortalecimiento de los procesos de atención al ciudadano y a los grupos de valor, mediante la optimización de la eficiencia de los canales de atención, el uso adecuado de los recursos institucionales y la consolidación de un modelo de servicio orientado a la prevención, la autogestión y la mejora continua. Lo anterior favorecerá el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, promoviendo una gestión más eficaz, oportuna y de calidad, que contribuya a incrementar la satisfacción de las partes interesadas y la generación de valor público.

Sin otro particular,

JENIFER ELIANA
CASTRO PAEZ
2026.07.28
13:19:32 -05'00'

JENIFER ELIANA CASTRO PAEZ
Asesora de Control Interno | Concejo Municipal de Valledupar
controlinterno@concejodevalledupar.gov.co | 312 457 3139