INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

VIGENCIA 2025

AREA METROPOLITANA VALLEDUPAR

VALLEDUPAR DICIEMBRE 30 DE 2025

TABLA DE CONTENIDO

IT´S	DETALLE	PAG.
1	TABLA DE CONTENIDO	2
2	CONTEXTO Y JUSTIFICACION	3
3	MARCO LEGAL Y REGULATORIO	3
3.1	Constitución Política de Colombia	3
3.2	Leyes	4
3.3	Decretos	4
4	OBJETIVOS	5
4.1	Objetivo General	5
4.2	Objetivo Específicos	5
5	ALCANCE DEL INFORME	5
6	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	5
6.1	Relación de PQRSD recibidas de acuerdo con el canal de atención	7
6.2	Tiempos de Respuesta:	8
7	CONCLUSIONES	10
8	RECOMENDACIONES	10
9	RESULTADO DETALLADOS	10

2. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “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”; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 al 30 de diciembre de 2025; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante el Área Metropolitana de Valledupar, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno y/o quien haga sus veces tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través de, formulario PQRSD de la página web de la entidad, correo certificado y las radicadas personalmente por ventanilla en la recepción que ingresan a través de los canales escritos en la entidad.

En cumplimiento de las funciones y roles de la Oficina de Control Interno y/o quien haga sus veces, así como lo establecido en el programa Anual de Auditorías para la vigencia 2025 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI del 27 de enero de 2025 y tomando como fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral y/o anual sobre el particular, se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en el Área Metropolitana de Valledupar, para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

3. MARCO LEGAL Y REGULATORIO

3.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA;

Artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (…)".

Artículo 74. "todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley".

3.2 LEYES

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones". **Artículo 12 ítem i**

Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**". Artículo 7.**

Ley 1474 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". **Artículo 76.**

Ley 1712 de 2014 "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". **Artículo 76 ítem h.**

Ley 1755 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". **Artículo 1.**

Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."

3.3 DECRETOS

Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

Decreto 2641 de 2012 "Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011".

Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."
Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública".

Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

- Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno y/o quien haga sus veces, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la entidad.

4.2. Objetivos Específicos

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos solicitados por los Grupos de Interés y radicados en la entidad.
- Verificar los tiempos de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de los grupos de Interés.
- Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.

5. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la entidad, durante el Primer y segundo semestre de 2025, periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 al 30 de diciembre de 2025.

6. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y contextualización del presente informe:

Petición - Derecho de petición: Es el derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés

general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.
Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Se utilizarán en este informe las siguientes abreviaturas:

- **DP:** Derecho de Petición.
- **DEPT:** Dependencia de Trabajo.
- **AMV:** Área Metropolitana de Valledupar.
- **OCI:** Oficina de Control Interno y/o quien haga sus veces
- **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias

Para el desarrollo del presente informe, se solicitó mediante correos electrónicos al secretaria general líder del proceso PQRSD, quien le informo al responsable hacer llegar a la OCI las diferentes PQRSD del 2025 por los diferentes canales de recepción facilitados por el AMV, obteniendo de esta forma, una base de datos en Excel entregada el 26 de diciembre de 2025 en la que se registraron 9 registros con las solicitudes en el periodo mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta el 30 de diciembre del presente año.

La Oficina de Control Interno – OCI y/o quien haga sus veces validó la información contenida en la base de datos realizando los cálculos respectivos para determinar la fecha de vencimiento de cada uno de los radicados allegados a la entidad durante la vigencia 2025, posterior a ello, se comparó con la información remitida por el proceso identificando que las fechas de vencimiento se encuentran correctamente parametrizadas. Así mismo, se verificó la clasificación por

dependencias y/o grupos de trabajo interno de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.
Por otro lado, se identificó que las distintas solicitudes allegadas en la entidad se clasificaron en 2 categorías que corresponden a:

- Derecho de Petición
- Queja";

Dado que la categoría "Solicitud de Información Pública" corresponde según lo indicado por el gestor del área, así como lo interpretado por la OCI como una petición de información y documentos, se agrupa en una misma categoría. Esta categoría, tiene asociado un plazo de 15 días hábiles para dar respuesta.

6.1 Relación de PQRSD recibidas de acuerdo con el canal de atención:

En la base de datos suministrada por los responsables de recibir las solicitudes, se evidenció el medio de recepción de la PQRSD, identificándose tres (3) categorías, correspondientes:

- Correo Electrónico,
- Formulario Web
- Ventanilla de Radicación", en las cuales se registraron la totalidad de radicados recibidos por la entidad durante a vigencia 2025. Las PQRSD recibidas se distribuyeron de la siguiente manera:

MEDIOS DE RECEPCION	CORREO ELECTRONICO	FORMUARIO WEB	VENTANILLA DE RADICACION	TOTAL
Correo Electrónico	9			9
Formulario Web		7		7
Ventanilla			9	9
TOTAL				**23**

En la tabla anterior, se observa que el medio más utilizado por los grupos de interés para allegar las diferentes solicitudes de PQRSD corresponde a Correos Electrónicos con el **39,13%,** "Ventanillas de radicación", el cual concentra el **30,44%** del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por "El Formulario Web" de radicación" con un **39,13%** del total de 23 solicitudes que representan el **100%.**

Según lo reportado en la base de datos entregada por el proceso, no se presentaron solicitudes por medio de llamadas telefónicas ni buzón de sugerencias, ni correos electrónicos teniendo en cuenta que estos deberían estar relacionado en el seguimiento de la ventanilla de radicación en la recepción de la entidad y/o en el listado de la correspondencia enviada y recibida.

6.2 Tiempos de Respuesta:

Para el análisis de los tiempos de respuesta, se tomó como referencia la información indicada en la columna “Estado de la Solicitud” de la base de datos remitida por la Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la cual, se dividía en dos (2) grupos (“Solicitud Cerrada” y “Solicitud Vencida”). En este sentido la OCI realizó la validación de la columna mencionada y adicionalmente, tuvo en cuenta las fechas de los radicados entrantes correspondientes a las PQRSD, así como las fechas de vencimiento y las fechas de respuesta, realizando un cruce entre estas características y clasificando el estado del tiempo de respuesta en tres (3) categorías de la siguiente manera:

- **Respuestas en Términos:** Solicitudes a las que se les dio respuesta al grupo de interés por parte de la entidad de manera oportuna dentro de los términos de la Ley.

- **Solicitudes Vencidas:** Solicitudes a las que a la fecha no se le ha dado respuesta al grupo de interés por parte de la Entidad posterior a la fecha de vencimiento de la PQRSD.

- **Respuestas Extemporáneas**: Solicitudes a las que se les dio respuesta al grupo de interés por parte de la entidad posterior a la fecha de vencimiento de la PQRSD.

Existen dentro de la base de datos solicitudes a las que se les dio respuesta con un radicado de salida anterior a la fecha del radicado de entrada, los cuales, se denominaran como “Solicitudes Reiteradas”, y se indicará la cantidad de solicitudes con esta condición sin crear una categoría independiente, toda vez que le aplican tiempos de respuesta a partir de la fecha de recepción y por ende se clasifican dentro de las tres (3) categorías mencionadas anteriormente.

Para lo anterior se obtuvieron los siguientes datos relacionados en el Excel de control de la correspondencia enviada y recibida radicada en la recepción de la entidad y la bandeja de entrada de PQRSD de la página web de la entidad las cuales se relaciona a continuación:

Correspondencia enviada y recibida

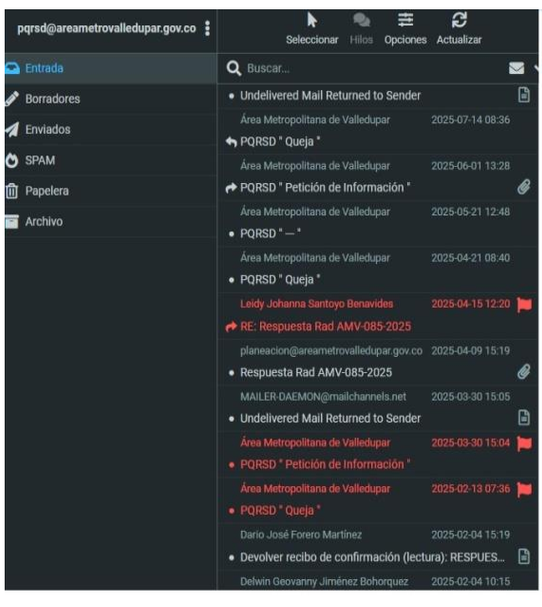
NUMERO DE RADICACIÓN	FECHAINGRESO	REMITENTE	ASUNTO	ASIGNACIÓN	FECHAASIGNACIÓN	FOLIOS	FECHA ENTREGA	FECHA MAXIMA ENTREGA Y/O PAGO	NUMERORESOLUCIÓN
AMV-102-	27-mar	YOHANA PATRICIA TOLEDO DURAN	DERECHO DE PETICIÓN	DARIO		2			

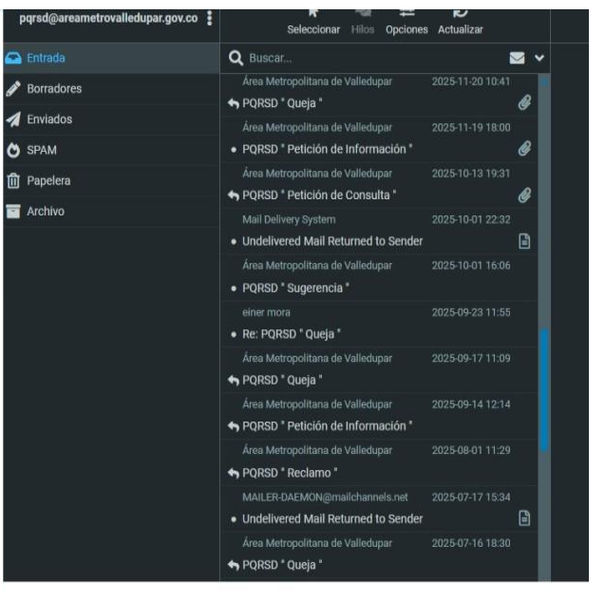
2025									
AMV-168-2025	24-ABR	MARLON TORRES	DERECHO DE PETICIÓN	DARIO		1			
AMV-202-2025	4-jun	MAURICIO ANDRES HERRERA	DERECHO DE PETICIÓN	RAUL/ELKIN		2			
AMV-312-2025	15-sept	DANIEL YEPES RUIZ	DERECHO DE PETICIÓN	MAURICIO		1			
AMV-348-2025	14-oct	LENIA ESTHER DURAN JULIO	DERECHO DE PETICIÓN	MAURICIO		2			
AMV-373-2025	22-oct	JOSE EDUARDO PEÑA ARMENTA	DERECHO DE PETICIÓN	MAURICIO		3			
AMV-415-2025	20-nov	JORGE EDUARDO SANTAMARIA	DERECHO DE PETICIÓN	JORGE		6			
AMV-423-2025	24-nov	ANTONIO JOSE IBARRA RODELO	DERECHO DE PETICIÓN	MAURICIO		3			
AMV-480-2025	DIC-30	GABRIEL MUVDI	DERECHO DE PETICIÓN	DARIO		2			

Al verificar la información anterior **NO** se pudo evidenciar con claridad de las 9 peticiones presentadas por ventanilla la fechas de asignación y respuesta de los responsables, muy a pesar que se cuenta con una relación con la fecha de asignación al responsable, la fecha de respuesta de la misma (Anexo N° 1).

Bandeja de entrada PQRSD página web de la entidad.

En este punto relacionamos las PQRSD recibidas en la bandeja de entrada de la página web de la entidad y la cual se relaciona a continuación:





Al revisar la bandeja de entrada de la página web de la entidad se pudo observar 7 solicitudes de PQRSD las cuales se clasifican de la siguiente manera:
(Anexo N° 2).

Peticiones	16
Quejas	5
Sugerencia	1
Reclamos	1
Total	**23**

El equipo auditor pudo evidenciar que de las 7 solicitudes de PQRSD radicadas en la bandeja de entrada en la página web de la entidad No se pudo establecer que estas fueron respondidas por el buzón de salida de la bandeja de PQRSD.

7. CONCLUSIONES

Se ha evidenciado que las solicitudes no están siendo tramitadas conforme a los lineamientos definidos, lo cual genera retrasos en las respuestas, falta de trazabilidad en los procesos y posibles vulneraciones a los derechos de los usuarios.

Esta situación refleja una inconsistencia entre lo establecido en la normativa interna y la ejecución real de los procesos, afectando la eficiencia del servicio y la confianza en la entidad.

Por lo anterior, solicito se revisen y ajusten los procedimientos internos, se garantice el cumplimiento del manual vigente y se adopten las medidas necesarias para asegurar una atención oportuna, transparente y conforme a la normatividad aplicable.

8. RECOMENDACIONES

Por medio de la presente, me permito hacer unas recomendaciones frente a la gestión de las PQRSD realizadas por parte de la entidad, toda vez que, a pesar de contar con un manual de procesos y procedimientos debidamente establecido para la radicación y respuesta oportuna de las mismas, este no está siendo aplicado de manera adecuada.

- **Documentar los incumplimientos:** Lleva un registro claro de los casos donde no se han cumplido los tiempos o procedimientos (fechas de radicación, tiempos de respuesta, número de radicado, etc.). Esto sirve como evidencia concreta.

- **Solicitar seguimiento formal:** Hacer seguimiento al responsable en entidad de la información sobre el estado de las solicitudes y dejar constancia escrita de cada requerimiento. Esto ayuda a generar trazabilidad.

- **Exigir cumplimiento del manual:** Aplicar el manual de procesos y procedimientos de la entidad, solicitando que se aplique conforme a lo establecido.
- **Pedir responsables claros:** Identifique el área o funcionario responsable de la gestión de las PQRSD, para evitar evasión de responsabilidades.

- **Escalar el caso si es necesario:** Si no recibes respuesta o solución, puedes acudir a instancias superiores dentro de la entidad o entes de control (por ejemplo, oficinas de control interno o entes de vigilancia).

- **Proponer capacitación interna:** Sugiere que el personal sea capacitado en el cumplimiento del manual y en la atención adecuada de PQRSD.

- **Solicitar canales de atención más efectivos:** Recomienda mejorar o habilitar canales claros (virtuales o presenciales) que faciliten la radicación y seguimiento de las solicitudes.

Lo anterior, teniendo en cuenta que persiste la falta de atención de PQRSD en términos, situación que de conformidad con el artículo 311 de la Ley 1755 constituyen una falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinarios. Se recomienda fortalecer y hacer mayor seguimiento en los controles definidos para la atención a las solicitudes de manera oportuna con el fin de evitar dichas sanciones.

Pese a que existen acciones de mejora para fortalecer el sistema de información, se reitera la necesidad capacitar al responsable del llevar el registro de las PQRSD.

Muy a pesar que la entidad cuenta con un Manual de Procesos y Procedimientos aprobados mediante Resolución Metropolitana N° 000255 del 30 de octubre de 2020 y el cual describe el procedimiento a seguir en la recepción de las PQRSD.

ÁREA METROPOLITANA DE VALLEDUPAR	**AREA METROPOLITANA DE VALLEDUPAR**	
	SECRETARIA GENERAL	
	PROCESO GESTIÓN JURIDICA	Código:
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A PETICONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión:
		Paginas:
OBJETIVO	Describir los pasos para dar trámite de manera eficaz y eficiente a las peticiones, quejas y reclamos presentada por personas naturales o jurídicas, entes de control y despachos judiciales.	
ALCANCE	Este procedimiento aplica a las actividades desde que se recibe las PQRS hasta que se emite y envía el oficio que contiene la respuesta, por parte de la oficina de Secretaría General.	
NORMATIVDAD	Constitución Política de Colombia, Ley 1437 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y demás normas concordantes.	

1.1 PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	AREA	REGISTROS
1.	Auxiliar Administrativa de atención a usuario, Secretaria General	**Recibir y radicar las PQRS:** El auxiliar administrativo encargado de la atención de la ventanilla única de recepción de documentos, se encarga de recepcionar y radicar las PQRS en el aplicativo, seguidamente, envía la información la información a Secretaria General para su posterior distribución. En la eventualidad que el peticionario se presente a las instalaciones de la Entidad y requiera algún tipo de información (PQRS) de manera verbal, se le suministra el formato - Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de que describa el objeto de su petición.	Auxiliar Administrativo, Secretaria General	Recepción de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
2.	Auxiliar Administrativa de atención a usuario adscrito a la Secretaria General	**Registrar y Distribuir la PQRS:** Una vez el auxiliar administrativo encargado de la ventanilla única envía la información, a la Secretaria General, procede a diligenciar en el sistema PQRS1, con el fin de llevar el control y seguimiento de cada PQRS recibida, posteriormente, el funcionario distribuye las PQRS a cada dependencia de conformidad con lo solicitado.	Auxiliar Administrativa de atención a usuario adscrito a la Secretaria General	Registro Distribución de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
3.	Auxiliar Administrativa de atención a usuario adscrito a la Secretaria General	**Verificar la Información distribuida:** El Funcionario encargado, evalúa la información presentada y de acuerdo a lo solicitado, las competencias y funciones y verifica que las PQRS sean entregadas a la dependencia que conozca del tema generador de la solicitud con el fin de proyectar la respuesta. En el caso que se detecte una mala distribución de alguna PQRS, el funcionario asignado con el visto bueno del secretaria General debe avisar de inmediato y enviar la PQRS a la dependencia correspondiente.	Auxiliar Administrativa de antención a usuario adscrito a la Secretaria General	Verificación PQRS

4.	Jefe de Dependencias	**Elaborar y proyectar respuesta de las PQRS:** Una vez el jefe de la dependencia recibe la información, la analiza y procede a elaborar y proyectar la repuesta final, a la PQRS, ajustado a la normatividad vigente. Seguidamente, la respuesta se remite a la Secretario General para su revisión legal. El jefe de la dependencia encargado de dar respuesta a la PQRS, en los casos que se requiera, le corresponde solicitar la documentación necesaria a la oficina de Gestión Documental y/o cualquier dependencia que pueda aportar información, para dar respuesta a la petición recibida, en aras de satisfacer al peticionario. Para los casos en que los requerimientos o solicitudes de PQRS involucren la acción de varias dependencias del AMV, el funcionario asignado por el Secretaria General, será el responsable de recepcionar la información que le corresponda a cada una de ellas y deberá proyectar la respuesta final.	Todas las Dependencias	Repuesta Final PQRS
2. Enviar respuesta al peticionario y registrar su envió, Realizar el control y seguimiento a la atención de las PQRS y Realizar informe de estadísticas de la atención a PQRS.				
1.	Auxiliar Administrativa de atención a usuario adscrito a la Secretaria General	**Enviar respuesta al peticionario y registrar su envió:** Una vez se envía la respuesta de la PQRS a Secretaría General, el funcionario asignado, revisa la información, aprueba el documento y posteriormente, envía a la ventanilla única de recepción y salida de documento para que el auxiliar administrativo responsable de ésta, se encargue de remitirla al peticionario por medio de correo certificado, dentro de los términos de respuesta establecidos por ley. El auxiliar administrativo encargado de la ventanilla única de recepción y salida de documentos, registra la salida diligenciando en el sistema Seguimiento a Correspondencia Enviada. Posteriormente, debe entregar la copia del oficio remisorio a la secretaria general y a la dependencia donde se originó para su archivo y control.	Todas las Dependencias	Oficio de Respuesta de las PQRS
2.	Auxiliar Administrativa de atención a usuario adscrito a la Secretaria General	**Realizar el control y seguimiento a la atención de las PQRS:** El funcionario designado por el Secretaria General se encarga de diligenciar diariamente en el Aplicativo registro de Peticiones, Quejas y Reclamos las PQRS recibidas y posteriormente, realiza el control y seguimiento de las mismas, con la finalidad de que se cumpla con los tiempos de respuesta establecidos por ley.	Auxiliar Administrativa de atención a usuario adscrito a la Secretaria General	Registro de seguimiento y control para la atención a PQRS.

3.	Auxiliar Administrativa de atención a usuario adscrito a la Secretaria General	**Realizar informe de estadísticas de la atención a PQRS:** El Auxiliar Administrativo con base en la información que arroja el aplicativo PQRS1, realiza un informe estadístico de las PQRS, y hará el cierre del mes una vez se haya cumplido el término de la última petición radicada en el mismo. El informe de las PQRS se elabora trimestralmente y es presentado a Dirección, Secretaria General y Control Interno.	Auxiliar Administrativa de atención a usuario adscrito a la Secretaria General	Informe estadístico sobre la atención a las PQRS

Atentamente

JAVIER ENRIQUE PINO RODRIGUEZ

Asesor de Control Interno

Area Metropolitana de Valledupar

Anexo:

Planilla ventanilla unica

PQRSD Bandeja de entada pagina web: de la entidad

PQRSD Bandeja de salida pagina eb: de la entidad