

**Informe final pasantía programa Administración de Empresas**

Martha Catalina Grisales Chinchilla

Asesor

Carlos Alberto Martínez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2026

## Resumen

El presente informe describe la experiencia desarrollada durante la práctica profesional realizada en la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de Valledupar, en el área de Atención al Contribuyente encargada de la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). Durante el desarrollo de la práctica se realizaron actividades relacionadas con la recepción, revisión, radicación y seguimiento de solicitudes presentadas por los ciudadanos a través de diferentes canales institucionales, como la plataforma Magneto y el correo electrónico de atención al contribuyente. Al inicio del proceso se identificó un atraso significativo en la radicación de solicitudes dentro de la plataforma Taxation, situación que fue atendida mediante la organización y radicación de más de 150 solicitudes pendientes. Para mejorar el control y seguimiento de los casos, se implementó una herramienta en Excel que permitió relacionar los números de PQR con los radicados generados por la plataforma, facilitando la verificación de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría de Hacienda. Esta experiencia permitió fortalecer conocimientos en gestión administrativa, servicio al ciudadano y manejo de plataformas institucionales, así como desarrollar habilidades relacionadas con el trabajo en equipo y la organización de la información en el contexto de la administración pública.

**Palabras clave:** gestión administrativa, servicio al ciudadano, derecho de petición, administración pública.

### **Abstract**

This report describes the experience developed during the professional internship carried out at the Treasury Secretariat of the Mayor's Office of Valledupar, specifically in the Taxpayer Service area responsible for managing Petitions, Complaints, and Claims (PQR). During the internship, activities related to the reception, review, registration, and monitoring of citizen requests received through institutional channels such as the Magneto platform and the taxpayer service email were performed. At the beginning of the internship, a significant backlog of requests pending registration in the Taxation platform was identified. Through an organization and control process, more than 150 pending requests were successfully registered. Additionally, an Excel tracking tool was implemented to link PQR numbers with the registration numbers generated by the platform, facilitating the monitoring of responses issued by the different departments of the Treasury Secretariat. This experience contributed to strengthening knowledge in administrative management, citizen service, and the use of institutional platforms, as well as developing skills related to teamwork and information organization within the context of public administration.

***Keywords:*** administrative management, citizen service, right of petition, public administration.

## Tabla de Contenido

|   |    |
|---|----|
| Introducción .....  | 5  |
| Objetivos .....   | 7  |
| Presentación de la Empresa .....  | 8  |
| Descripción del Área en la cual se Desarrolla la Práctica Profesional .....             | 15 |
| Desarrollo de las Actividades Realizadas en la Práctica .....                           | 17 |
| Descripción de la Problemática Manejada en el Desarrollo de la Práctica y Asesoría      |    |
| Empresarial .....   | 19 |
| Referentes Teóricos .....   | 21 |
| Referentes Técnicos .....   | 23 |
| Referentes Legales .....  | 26 |
| Aportes Técnicos, Tecnológicos o Científicos Durante el Desarrollo de la Práctica ..... | 29 |
| Conclusiones .....  | 34 |
| Recomendaciones .....   | 36 |
| Glosario .....  | 38 |
| Bibliografía .....  | 40 |
| Apéndices .....   | 41 |

## **Introducción**

La práctica profesional constituye un componente fundamental en la formación del Administrador de Empresas, dado que permite la integración entre el conocimiento teórico adquirido durante el proceso académico y la aplicación práctica en escenarios reales de carácter organizacional. En este contexto, la pasantía realizada en la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de Valledupar representó una experiencia significativa en el ámbito de la gestión pública municipal.

La Secretaría de Hacienda es una dependencia estratégica dentro de la estructura administrativa del municipio, encargada de la gestión financiera, presupuestal, tributaria y contable, así como del recaudo de los ingresos municipales y la administración de los recursos públicos. Su correcto funcionamiento impacta directamente en la sostenibilidad financiera del ente territorial y en la capacidad institucional para ejecutar planes, programas y proyectos en beneficio de la comunidad.

Durante el desarrollo de la práctica en el área de Atención al Contribuyente – PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos), se identificó una situación administrativa relevante relacionada con la acumulación de solicitudes sin radicar en la plataforma institucional de Gestión Administrativa, algunas correspondientes al año 2024. Esta situación generaba un riesgo en el cumplimiento de los términos legales establecidos para la respuesta a los ciudadanos, afectando la eficiencia y oportunidad en el servicio público.

A partir de dicha problemática, se desarrollaron acciones orientadas a la organización, clasificación, radicación y seguimiento sistemático de las solicitudes, implementando herramientas de control complementarias como matrices en Excel que permitieron mejorar el

flujo de información entre plataformas digitales y fortalecer el proceso de seguimiento interno. Como resultado, se logró normalizar el estado de la plataforma, radicando la totalidad de solicitudes pendientes en un periodo aproximado de una semana, mejorando los tiempos de respuesta y optimizando la coordinación con las diferentes dependencias.

La experiencia no solo permitió el fortalecimiento de competencias técnicas en el manejo de plataformas como Gestión Administrativa, Taxation y posteriormente Magneto, sino también el desarrollo de habilidades en trabajo en equipo, atención al usuario, responsabilidad administrativa y comprensión de la normatividad aplicable al derecho de petición en el sector público. El desempeño demostrado durante la práctica profesional derivó en la continuidad laboral mediante contrato de prestación de servicios con la entidad, evidenciando el impacto positivo del proceso formativo en el entorno institucional.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar y describir la experiencia profesional desarrollada durante la práctica en la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de Valledupar, específicamente en el área de Atención al Contribuyente– PQR, evidenciando los aprendizajes adquiridos, las actividades realizadas, la problemática identificada y los aportes efectuados al mejoramiento del proceso administrativo.

### **Objetivos Específicos**

Describir la estructura organizacional y funcionamiento de la Secretaría de Hacienda.

Identificar la problemática existente en el proceso de radicación y seguimiento de solicitudes PQR.

Explicar las actividades desarrolladas durante la práctica profesional.

Analizar los aportes realizados en la organización y control de solicitudes.

Reflexionar sobre el crecimiento profesional, personal y técnico obtenido durante la experiencia.

## **Presentación de la Empresa**

La Alcaldía de Valledupar es la entidad encargada de la administración pública del municipio de Valledupar, ejerciendo funciones de dirección, planificación, control y ejecución de políticas públicas orientadas al desarrollo territorial y bienestar de la comunidad.

### **Razón Social**

Alcaldía Municipal de Valledupar. Su NIT es 800.098.911-8.

Entidad territorial del orden municipal encargada de la administración pública local, conforme a la Constitución y las leyes de la República de Colombia.

### **Actividad Económica**

La actividad principal de la Alcaldía es servir a la comunidad, promover el desarrollo integral del municipio, asegurar la prestación de servicios públicos, promover la participación ciudadana y gestionar recursos para el bienestar de la población.

### **Reseña Histórica**

La Alcaldía Municipal de Valledupar, como institución pública del orden territorial, ha sido históricamente la entidad encargada de orientar el desarrollo administrativo, político y social del municipio de Valledupar, capital del departamento del Cesar. Su evolución se encuentra estrechamente ligada al crecimiento urbano, cultural y territorial de la ciudad, tradicionalmente reconocida como la Ciudad de los Santos Reyes del Valle de Upar, fundada durante el periodo colonial en el siglo XVI. Conforme a registros institucionales, Valledupar constituye un centro político y administrativo fundamental del Caribe colombiano, con una extensión territorial de 4.493 km<sup>2</sup> y una población aproximada de 483.250 habitantes en la zona urbana, cifra que asciende a más de 662.941 habitantes al integrar su área metropolitana y zonas rurales conformadas por 25 corregimientos y 102 veredas.

Con el crecimiento social y demográfico del municipio, surgió la necesidad de consolidar una administración local más formal y estructurada. De este proceso nace la actual Alcaldía Municipal, responsable de organizar la gestión pública, coordinar servicios esenciales, promover el desarrollo económico y ejecutar las políticas gubernamentales definidas por la Constitución y la legislación colombiana. Su papel institucional se fortaleció especialmente tras las reformas normativas que regularon el funcionamiento de los entes territoriales. A partir de estas reformas, la Alcaldía quedó investida de la misión principal de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar el desarrollo integral del territorio, tal como lo establece su propio marco institucional.

Un hito fundamental en la consolidación orgánica de la administración municipal se produjo con la expedición del Decreto 000028 del 27 de enero de 2006, mediante el cual se adoptó el Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias para los Empleos de la Planta de Personal de la Administración Central Municipal de Valledupar. Este documento permitió formalizar y estandarizar las funciones de cada dependencia, optimizando los procesos institucionales y fortaleciendo la estructura administrativa.

Durante el siglo XXI, la Alcaldía ha avanzado hacia la modernización de sus sistemas administrativos y de información, incorporando plataformas digitales para la gestión ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. En su portal institucional se puede acceder a información sobre secretarías, oficinas técnicas, procesos internos, normatividad, trámites y directorios de funcionarios, lo que refleja un fortalecimiento sostenido de la estructura pública municipal.

En la actualidad, la Alcaldía de Valledupar desempeña un papel estratégico como entidad coordinadora del desarrollo territorial. Entre sus responsabilidades se encuentran la formulación

y ejecución del *Plan de Desarrollo Municipal*, la dirección de proyectos de infraestructura, la gestión social orientada a poblaciones vulnerables, y la promoción de la identidad cultural local, especialmente el vallenato, reconocido como patrimonio cultural y elemento fundamental de la identidad regional. Estas funciones la consolidan como la institución garante del bienestar general de los habitantes y del crecimiento sostenible del municipio.

En síntesis, la historia de la Alcaldía de Valledupar se caracteriza por un proceso de transformación administrativa continuo, adaptado a las necesidades de una población en crecimiento, con una orientación clara hacia la modernización, la transparencia y el desarrollo integral del territorio. Su evolución institucional refleja el compromiso de la administración pública local con el fortalecimiento del municipio como centro cultural, económico y político de la región Caribe.

### **Misión**

Asegurar el bienestar de la comunidad del Municipio de Valledupar, mediante la elaboración y adopción de planes, programas y proyectos, asignándoles recursos con criterios de prioridad, equidad, solidaridad y sostenibilidad, propiciando la vinculación de organismos públicos y privados para lograr las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Municipal.

### **Vision**

Consolidar una administración moderna, fortalecida y transformada, orientada a garantizar el desarrollo social, económico y territorial de Valledupar, mediante la gestión eficiente de recursos, la participación ciudadana y la articulación de actores públicos y privados.

### **Valores**

#### ***Transparencia***

Fundamental para garantizar el acceso a la información pública, la rendición de cuentas y la

confianza ciudadana.

### ***Equidad***

Se expresa en la asignación justa y equilibrada de recursos públicos dirigida al bienestar colectivo.

### ***Solidaridad***

Presente en la orientación de programas sociales y en la atención a comunidades vulnerables.

### ***Responsabilidad***

Se evidencia en el cumplimiento de funciones administrativas, la gestión del territorio y la administración adecuada de bienes públicos.

### ***Participación Ciudadana***

La Alcaldía promueve mecanismos que permiten a la comunidad involucrarse en decisiones públicas y procesos de control social.

### ***Servicio a la Comunidad***

Valor transversal orientado a garantizar que las políticas, programas y acciones institucionales respondan a las necesidades de la población.

## **Descripción Del Organigrama**

El organigrama de la Alcaldía Municipal de Valledupar refleja la estructura administrativa establecida para la gestión eficiente de los asuntos públicos del municipio. Esta estructura está organizada en niveles jerárquicos que permiten la distribución de funciones y responsabilidades, conforme a lo definido en los manuales institucionales y la información de sus dependencias visibles en el portal oficial.

### **Nivel Directivo – Despacho del Alcalde**

En la cúspide del organigrama se encuentra el Alcalde Municipal, máxima autoridad

administrativa y representante legal del municipio. Desde el Despacho del Alcalde se orientan las políticas públicas, se coordinan los planes de desarrollo, se supervisan los programas sectoriales y se realiza la gestión institucional que articula todas las áreas de la administración.

El Alcalde ejerce liderazgo sobre todas las secretarías, oficinas asesoras y organismos de control interno, garantizando la correcta ejecución de los recursos públicos y la prestación de los servicios municipales.

### **Secretarías de Despacho**

Las secretarías constituyen el nivel administrativo funcional. Cada una está dirigida por un secretario de despacho encargado de coordinar políticas específicas del municipio. Entre las principales se encuentran:

#### ***Secretaría de Gobierno***

Responsable de los asuntos de convivencia ciudadana, seguridad, orden público y procesos relacionados con inspecciones y control urbano.

#### ***Secretaría de Hacienda***

Administra los recursos financieros del municipio, gestiona los impuestos, recaudos y presupuestos, y opera el portal tributario oficial.

#### ***Secretaría de Planeación***

Encargada de la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, ordenamiento territorial, proyectos estratégicos y análisis socioeconómicos

#### ***Secretaría de Tránsito y Transporte***

Gestiona la movilidad, planeación del transporte público y la regulación vial en la ciudad.

#### ***Secretaría de Obras Públicas***

Supervisa proyectos de infraestructura, pavimentación, mantenimiento vial y obras civiles.

### ***Secretaría de Salud***

Dirige los programas de salud pública, vigilancia epidemiológica, promoción y prevención.

### ***Secretaría de Educación***

Encargada de la calidad educativa, infraestructura escolar, cobertura y atención a instituciones educativas. Estas secretarías son esenciales para ejecutar las políticas públicas en las áreas misionales del municipio.

### **Oficinas Asesoras**

Este nivel agrupa unidades especializadas que apoyan al Alcalde y a las secretarías en temas técnicos, estratégicos y de control:

#### ***Oficina Asesora de Planeación***

Planea, evalúa y supervisa proyectos estratégicos, articulando el desarrollo territorial con el Plan de Ordenamiento Territorial.

#### ***Oficina de Control Interno***

Supervisa la gestión institucional, evalúa los procesos administrativos y procura la mejora continua del funcionamiento gubernamental.

#### ***Oficina de Control Disciplinario Interno***

Vigila el cumplimiento de las normas y el comportamiento disciplinario de los servidores públicos.

#### ***Oficina de Tecnologías de la Información (TIC)***

Gestiona los sistemas informáticos, plataformas digitales y procesos de transformación tecnológica.

### **Programas y Unidades Especiales**

Además de las secretarías y oficinas asesoras, la Alcaldía cuenta con unidades encargadas de

áreas sociales y comunitarias:

### ***Gestión Social***

Desarrolla programas para familias, adultos mayores, jóvenes, mujeres y poblaciones vulnerables, con enfoque en bienestar comunitario.

### ***Unidad de Atención al Ciudadano***

Brinda orientación en trámites, recibe peticiones, quejas y reclamos (PQRS) y garantiza el acceso a la información pública.

### **Dependencias de Transparencia y Participación**

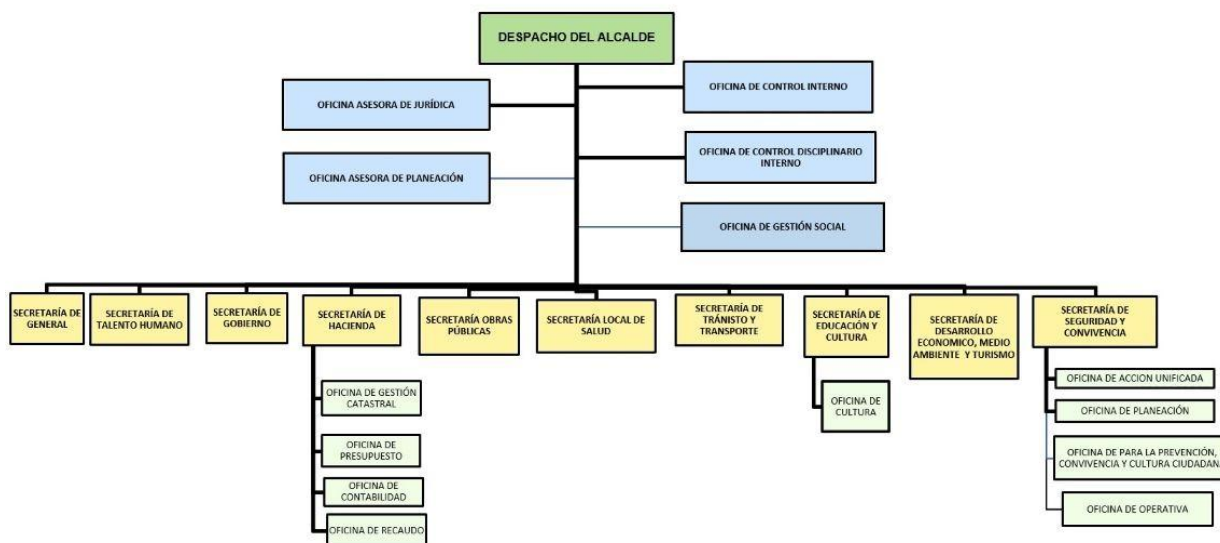
Según la plataforma de transparencia institucional, estas áreas se encargan de garantizar la publicidad de la información, la participación comunitaria y el control social sobre la gestión pública. Incluyen:

- Directorios de servidores públicos
- ubicación de procesos y procedimientos
- Organigrama y estructura detallada

## Descripción del Área en la cual se Desarrolla la Práctica Profesional

**Figura 1**

### *Organigrama institucional de la Alcaldía de Valledupar*



*Nota.* Tomado de Organigrama NA por Alcaldía de Valledupar, s.f., <https://www.valledupar-cesar.gov.co/dynamic/organigrama-na>

La estructura organizacional está liderada por el alcalde municipal, el Dr. Ernesto Orozco, quien ejerce la máxima autoridad administrativa del municipio. Dentro de esta estructura se encuentra la Secretaría de Hacienda, dirigida por la Dra. Lily Mendoza, dependencia responsable de la gestión financiera, presupuestal y tributaria del municipio.

La Secretaría de Hacienda cuenta aproximadamente con 158 contratistas por prestación de servicios, además de funcionarios de planta, distribuidos en diferentes dependencias como:

Recaudo - jefe de Oficina Dra. Davianiz Vargas.

Catastro - jefe de Oficina Dr. Hernan Salgado.

Presupuesto - jefe de Oficina Dr. Jose Morillo.

Contabilidad - jefe de Oficina Dra. Elibeth Salas.

Tesorería - jefe de Oficina Dr. Luis Miguel Cortes.

Atención al Contribuyente (PQR) -- jefe de Oficina Dra. Liliana Rodríguez.

Cada dependencia es liderada por un jefe encargado de coordinar los procesos internos y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La práctica profesional se desarrolló en el área de Atención al Contribuyente – PQR, espacio encargado de recibir, clasificar, radicar y hacer seguimiento a las solicitudes presentadas por los ciudadanos relacionadas con temas tributarios, financieros y administrativos del municipio.

Esta área constituye un punto clave dentro de la Secretaría de Hacienda, ya que representa el canal directo entre la administración pública y el contribuyente, garantizando el derecho fundamental de petición y la transparencia institucional.

### **Desarrollo de las Actividades Realizadas en la Práctica**

El 24 de septiembre de 2025 inicié mi práctica profesional en la Secretaría de Hacienda. Al llegar, me enfrenté a una realidad que representó un reto importante: la existencia de más de 150 solicitudes acumuladas en la plataforma de Gestión Administrativa, algunas provenientes del año 2024, que aún no habían sido radicadas.

Como practicante universitaria y siendo nueva en el sector público, la situación generó inicialmente incertidumbre, ya que implicaba comprender en poco tiempo procesos administrativos complejos, identificar el destino correcto de cada solicitud y asegurar el cumplimiento de los requisitos documentales correspondientes.

Con el acompañamiento y orientación constante de mi jefe inmediata, la Dra. Liliana Rodríguez, asumí la responsabilidad principal de la radicación de dichas solicitudes. A pesar de mi inexperiencia inicial, logré adaptarme rápidamente al entorno institucional, aprendiendo en tiempo récord el manejo de las plataformas tecnológicas utilizadas por la entidad.

Durante aproximadamente una semana de trabajo intensivo, me enfoqué en organizar, clasificar y radicar la totalidad de solicitudes pendientes, logrando dejar en cero el estado de acumulación en la plataforma. Este proceso no solo implicó radicar documentos, sino también verificar detalladamente los soportes adjuntos por el contribuyente, analizar el tipo de solicitud presentada y determinar con criterio administrativo cuál era la dependencia competente para su trámite. Una vez verificada la información, cada solicitud era cargada en la plataforma Taxation, herramienta institucional utilizada para la gestión interna de los trámites. En esta plataforma no existían sistemas separados por dependencia; por el contrario, era mi responsabilidad indicar correctamente a qué área debía asignarse cada caso (Tesorería, Recaudo, Catastro, Presupuesto o Contabilidad).

Esta etapa del proceso requería especial atención y precisión, ya que una mala asignación podía generar retrasos adicionales, reprocesos administrativos o demoras en la respuesta al contribuyente. Por ello, el análisis previo de cada caso se convirtió en una tarea clave dentro de mi función.

Posteriormente, implementé una herramienta de control en Excel donde relacionaba el número de PQR con el número de radicado asignado en la plataforma interna, lo que permitió un seguimiento más eficiente y redujo la posibilidad de errores o pérdida de información. Esta herramienta facilitó la búsqueda, el control y la notificación final al contribuyente una vez se emitía respuesta oficial.

Además de las funciones administrativas, también tuve la oportunidad de atender público en ventanilla única, experiencia que fortaleció mi seguridad, habilidades comunicativas y capacidad para brindar orientación clara y respetuosa a los ciudadanos.

Uno de los aspectos más significativos de esta experiencia fue el reconocimiento verbal recibido por parte de mi jefe, quien destacó mi compromiso, responsabilidad y capacidad de aprendizaje. Este reconocimiento, junto con los resultados obtenidos, permitió que al finalizar mi práctica el 24 de enero, se me ofreciera continuar vinculada a la entidad mediante contrato de prestación de servicios, esta vez ya no como practicante, sino como profesional en ejercicio.

Este hecho representa no solo un logro laboral, sino una evidencia del impacto positivo que puede tener la práctica profesional cuando se asume con compromiso, disciplina y sentido de responsabilidad pública.

## **Descripción de la Problemática Manejada en el Desarrollo de la Práctica y Asesoría Empresarial**

Al iniciar la práctica profesional en la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de Valledupar, se evidenció una situación administrativa relevante relacionada con la acumulación de solicitudes en la plataforma institucional de Gestión Administrativa. Existían más de 150 solicitudes pendientes de radicación, algunas correspondientes al año 2024, lo que indicaba un retraso significativo en el trámite inicial de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

Si bien no se cuenta con información precisa sobre las causas estructurales que originaron dicha acumulación, sí fue posible identificar las consecuencias administrativas que esta situación generaba. La principal afectación estaba relacionada con el riesgo de incumplimiento de los términos legales de respuesta establecidos para las entidades públicas, lo que podría derivar en inconformidad por parte de los contribuyentes y posibles responsabilidades institucionales.

Desde una perspectiva administrativa, la problemática reflejaba una debilidad en el control y seguimiento del flujo de solicitudes, específicamente en la etapa inicial de radicación. Cuando una solicitud no es radicada oportunamente, las dependencias responsables no tienen conocimiento formal del caso, lo que impide iniciar el trámite correspondiente. En consecuencia, el tiempo de respuesta no comienza a contabilizarse de manera efectiva en la práctica operativa, generando acumulación y retraso en cadena.

Además, la ausencia de un sistema de control complementario que permitiera verificar el estado de cada solicitud dificultaba la trazabilidad del proceso. Esto evidenciaba la necesidad de fortalecer mecanismos de organización interna que garantizaran mayor eficiencia en la gestión documental y administrativa.

Desde mi experiencia personal, enfrentar esta situación representó un reto importante, ya

que como practicante universitaria debía asumir una responsabilidad significativa en un entorno institucional complejo. La correcta radicación no solo implicaba subir información a una plataforma, sino analizar cada solicitud, verificar soportes documentales y determinar con criterio cuál era la dependencia competente para su trámite dentro de la plataforma Taxation. Una asignación incorrecta podía generar reprocesos, retrasos adicionales y afectación en la calidad del servicio al ciudadano.

La problemática también puso en evidencia la importancia de la articulación entre las diferentes dependencias de la Secretaría de Hacienda. Una vez radicadas las solicitudes acumuladas, fue necesario trabajar de manera coordinada con abogados, fiscalizadores y jefes de área para priorizar los casos vencidos o próximos a vencerse, implementando de manera informal un plan de contingencia orientado a normalizar el flujo de respuestas.

En este sentido, la situación inicial se convirtió en una oportunidad de aprendizaje y mejora, ya que permitió aplicar principios básicos de la administración como la organización, el control, la planificación operativa y el trabajo en equipo. La experiencia demostró que incluso desde un rol de practicante es posible contribuir significativamente al mejoramiento de los procesos internos cuando se asume el trabajo con compromiso y responsabilidad.

## Referentes Teóricos

Durante el desarrollo de la práctica profesional en la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de Valledupar, fue posible aplicar diversos fundamentos teóricos propios de la Administración de Empresas, especialmente en lo relacionado con organización, control, gestión de procesos y servicio al cliente en el sector público.

### **Función administrativa de organización**

Uno de los principios fundamentales de la administración es la organización, entendida como el proceso de estructurar tareas, asignar responsabilidades y coordinar recursos para el cumplimiento de objetivos. En el contexto de la práctica, la acumulación de más de 150 solicitudes evidenciaba una necesidad urgente de reorganizar el flujo de trabajo en la etapa de radicación.

La organización aplicada consistió en clasificar solicitudes por fecha, revisar documentación, determinar la dependencia competente y garantizar que cada caso fuera correctamente asignado dentro de la plataforma Taxation. Este proceso permitió restablecer el orden administrativo y normalizar el sistema de gestión de PQR.

### **Función administrativa de control**

El control es una función administrativa que busca verificar que las actividades se desarrollen conforme a lo planeado y corregir desviaciones cuando sea necesario. La implementación de una matriz en Excel como herramienta de seguimiento representó una aplicación práctica de este principio.

Mediante esta herramienta se relacionaban los números de PQR con los números de radicado en Taxation, permitiendo verificar el estado de cada solicitud y asegurar que ninguna quedara sin seguimiento. Este mecanismo fortaleció la trazabilidad del proceso y redujo el riesgo

de omisiones.

### **Gestión de procesos**

Desde el enfoque de la gestión por procesos, cada solicitud PQR puede entenderse como un flujo que inicia con la recepción, continúa con la radicación, pasa por la asignación a la dependencia competente, la emisión de respuesta y finaliza con la notificación al contribuyente.

La problemática inicial evidenciaba una interrupción en la primera etapa del proceso. Al normalizar la radicación, se restableció la continuidad del flujo administrativo, mejorando la eficiencia y la oportunidad en el servicio.

### **Servicio al cliente en el sector público**

La atención al contribuyente constituye un elemento esencial en la gestión pública. A diferencia del sector privado, donde el cliente es visto desde una perspectiva comercial, en el sector público el ciudadano ejerce un derecho constitucional al presentar una petición.

La experiencia en ventanilla única fortaleció competencias relacionadas con comunicación efectiva, empatía, manejo de situaciones difíciles y orientación clara al ciudadano, aspectos fundamentales para garantizar un servicio de calidad y una buena imagen institucional.

## Referentes Técnicos

El desarrollo de la práctica profesional en la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de Valledupar implicó el manejo de diferentes herramientas tecnológicas que estructuran el flujo de recepción, radicación y seguimiento de solicitudes PQR dentro de la entidad.

### Canales de recepción de solicitudes

Durante el tiempo de la práctica se utilizaron principalmente dos canales de recepción:

#### 1. Plataforma Gestión Administrativa (hasta diciembre)

Inicialmente, las solicitudes ingresaban a través de la plataforma Gestión Administrativa, la cual fue posteriormente cerrada.

#### 2. Plataforma Magneto (implementada en 2026)

En el año 2026 se implementó la plataforma Magneto como nuevo canal de recepción de solicitudes. Esta herramienta funciona como medio de entrada para las PQR presentadas por los contribuyentes.

#### 3. Adicionalmente, se gestionaban solicitudes enviadas al correo institucional:

[atencionalcontribuyente@valledupar-cesar.gov.co](mailto:atencionalcontribuyente@valledupar-cesar.gov.co).

Desde el 18 de enero me fue otorgado acceso supervisado para la revisión y radicación de solicitudes recibidas por este medio, lo cual amplió significativamente mis responsabilidades dentro del área.

### Plataforma Taxation (plataforma oficial de radicación)

Independientemente del canal de recepción (Magneto o correo electrónico), todas las solicitudes deben ser radicadas en la plataforma Taxation, que es el sistema oficial de gestión interna y direccionamiento de trámites dentro de la Secretaría de Hacienda.

En esta plataforma se realiza:

- La asignación del número de radicado interno.
- La selección de la dependencia competente (Tesorería, Recaudo, Catastro,

Presupuesto o Contabilidad).

- El seguimiento al trámite hasta su respuesta final.

La correcta radicación en Taxation requiere análisis previo del contenido de la solicitud y verificación de los soportes adjuntos. La responsabilidad de indicar correctamente la dependencia recae en quien realiza la radicación, lo cual implica criterio administrativo y conocimiento de los procesos internos.

### **Manejo de solicitudes incompletas**

Un aspecto técnico importante dentro del proceso es la gestión de solicitudes que llegan con documentación incompleta o sin los soportes requeridos para el trámite.

En estos casos, el procedimiento no consiste en radicar inmediatamente en Taxation, sino en responder al contribuyente a través del mismo canal por el cual presentó la solicitud (Magneto o correo electrónico), indicándole claramente cuáles documentos o requisitos hacen falta para poder dar trámite formal.

Este paso es fundamental para:

- Evitar radicaciones incorrectas.
- Prevenir reprocesos administrativos.
- Garantizar que la dependencia competente reciba información completa.
- Reducir tiempos de respuesta posteriores.

Este procedimiento exige revisión detallada y conocimiento previo de los requisitos específicos para cada tipo de trámite (catastro, renta, tesorería, presupuesto, entre otros), conocimiento que fui adquiriendo progresivamente durante la práctica.

### **Herramienta de control en Excel**

Como complemento a Taxation, implementé una matriz de control en Excel donde relacionaba:

- Número de solicitud recibida.
- Canal de ingreso.
- Número de radicado asignado en Taxation.
- Dependencia direccionada.
- Estado del trámite.

Esta herramienta fortaleció el control interno y facilitó el seguimiento hasta la notificación final al contribuyente.

## **Referentes Legales**

El desarrollo de la práctica profesional en la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de Valledupar estuvo directamente relacionado con el cumplimiento de normas que regulan la actuación de las entidades públicas frente a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

### **Derecho de Petición**

El principal fundamento legal que rige el trámite de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) es el Derecho Fundamental de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el cual establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y a obtener pronta resolución.

Este derecho fue desarrollado mediante la Ley 1755 de 2015, norma que regula los términos y procedimientos para la atención de solicitudes en entidades públicas. De acuerdo con esta ley:

Las peticiones de interés general o particular deben resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de documentos o información deben resolverse dentro de los diez (10) días hábiles.

Las consultas deben resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles.

Estos términos legales representan una obligación directa para la administración pública, y su incumplimiento puede generar consecuencias disciplinarias o acciones constitucionales como la tutela.

### **Responsabilidad administrativa**

En el contexto de la práctica, la acumulación de más de 150 solicitudes sin radicar representaba un riesgo jurídico y administrativo, ya que, si una solicitud no es formalmente

radicada y direccionada oportunamente, se puede afectar el cumplimiento efectivo de los términos legales.

Aunque como practicante no tenía responsabilidad disciplinaria directa, sí comprendí la importancia del principio de responsabilidad administrativa, el cual implica que los servidores públicos deben actuar con diligencia, eficiencia y transparencia en el ejercicio de sus funciones.

La correcta radicación en la plataforma Taxation no era simplemente un procedimiento técnico, sino una acción que garantizaba el respeto al derecho fundamental del ciudadano.

### **Principios de la función administrativa**

La actuación dentro del área de Atención al Contribuyente también se fundamenta en los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, que rigen la función administrativa, tales como: Eficacia, eficiencia, celeridad publicidad y, responsabilidad durante la práctica, estos principios se reflejaron en la necesidad de:

- Reducir el atraso existente.
- Mejorar tiempos de respuesta.
- Garantizar trazabilidad en el proceso.
- Brindar información clara al contribuyente.

### **Transparencia y servicio al ciudadano**

La atención al contribuyente no solo es una función operativa, sino una obligación legal orientada a garantizar transparencia en la gestión pública. Cada respuesta emitida, cada radicación realizada y cada notificación enviada constituyen evidencia del cumplimiento institucional frente a los ciudadanos.

Desde mi experiencia, comprender el sustento legal del proceso fortaleció mi sentido de responsabilidad y me permitió dimensionar la importancia del trabajo realizado, entendiendo que

detrás de cada solicitud existía un derecho que debía ser respetado.

### **Aportes Técnicos, Tecnológicos o Científicos Durante el Desarrollo de la Práctica**

Durante el desarrollo de la práctica profesional en la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de Valledupar, no solo se ejecutaron funciones asignadas, sino que se realizaron aportes significativos que contribuyeron al mejoramiento del proceso interno de gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

#### **Normalización del proceso de radicación**

El principal aporte administrativo consistió en la normalización del proceso de radicación de solicitudes acumuladas en la plataforma anterior (Gestión Administrativa). Al asumir la responsabilidad de revisar, clasificar y radicar más de 150 solicitudes pendientes, se logró restablecer el flujo formal del trámite interno.

Este aporte permitió:

- Activar el conocimiento formal de las solicitudes por parte de las dependencias.
- Reducir el riesgo de vencimiento de términos legales.
- Mejorar la organización documental del área.
- Disminuir la acumulación histórica de trámites.
- La intervención contribuyó directamente al restablecimiento del orden administrativo dentro del proceso de atención al contribuyente.

#### **Implementación de herramienta de control y trazabilidad**

Un aporte técnico relevante fue la creación de una matriz de control en Excel, diseñada para relacionar:

Número de solicitud recibida, Canal de ingreso (Magneto o correo institucional), Número de radicado asignado en la plataforma Taxation, Dependencia direccionada y Estado del trámite.

Esta herramienta permitió fortalecer la trazabilidad del proceso, facilitar el seguimiento

de casos y minimizar la posibilidad de errores. Aunque la plataforma TASATION registra internamente la información, la matriz complementaria permitió una visualización más ágil y práctica para el control diario del área.

### **Fortalecimiento en la correcta asignación de dependencias**

Otro aporte importante fue la rigurosidad aplicada en el análisis previo de cada solicitud antes de su radicación en Taxation. La correcta asignación de la dependencia competente (Tesorería, Recaudo, Catastro, Presupuesto o Contabilidad) evitó reprocesos administrativos y contribuyó a optimizar tiempos de respuesta. La revisión detallada de documentos y requisitos también permitió identificar solicitudes incompletas, respondiendo oportunamente al contribuyente por el mismo canal de ingreso y solicitando los soportes faltantes antes de proceder con la radicación formal. Este procedimiento mejoró la calidad del trámite y redujo devoluciones internas.

### **Adaptación y apoyo en la transición tecnológica**

Durante el periodo de práctica se presentó un cambio importante en los canales de recepción, pasando de la plataforma Gestión Administrativa a Magneto. Asimismo, se amplió el manejo del correo institucional de Atención al Contribuyente, al cual se me otorgó acceso supervisado el 18 de enero.

La rápida adaptación a estas herramientas y la correcta integración de los canales de recepción con la plataforma única de radicación (Taxation) constituyó un aporte tecnológico significativo, ya que permitió mantener la continuidad del proceso sin afectar la eficiencia del área.

### **Aporte personal al fortalecimiento del servicio al ciudadano**

Más allá de los aspectos técnicos, un aporte importante fue el compromiso con la

atención respetuosa, clara y oportuna al contribuyente, tanto en ventanilla única como en medios virtuales. La disposición para aprender, preguntar y actuar con responsabilidad contribuyó a mejorar la dinámica interna del equipo y fortalecer la cultura de servicio dentro del área.

El desarrollo de la práctica profesional en la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de Valledupar permitió alcanzar resultados significativos tanto a nivel institucional como a nivel personal y profesional, evidenciando el impacto positivo de la intervención realizada en el área de Atención al Contribuyente – PQR.

Uno de los principales logros alcanzados fue la radicación total de las solicitudes acumuladas en la plataforma de Gestión Administrativa. Al momento de iniciar la práctica, existían más de 150 solicitudes pendientes, algunas correspondientes al año 2024, que no habían sido radicadas y, por lo tanto, no habían iniciado su trámite formal. En un periodo aproximado de una semana, y gracias a un trabajo organizado y constante, se logró dejar en cero el estado de solicitudes pendientes de radicación, normalizando el flujo administrativo del área.

Este resultado permitió que las diferentes dependencias de la Secretaría de Hacienda tuvieran conocimiento oportuno de las solicitudes asignadas, posibilitando el inicio del trámite interno y la posterior emisión de respuestas dentro de los términos legales establecidos. Como consecuencia directa, se evidenció una mejora significativa en los tiempos de respuesta al contribuyente, reduciendo el riesgo de vencimientos y fortaleciendo la eficiencia del proceso.

Otro logro importante fue la implementación de una herramienta de control en Excel, diseñada para llevar el seguimiento de cada solicitud desde su recepción hasta su finalización. Esta herramienta facilitó la trazabilidad del proceso, permitió identificar rápidamente el estado de los trámites y redujo la posibilidad de errores u omisiones. Aunque se trató de una herramienta sencilla, su impacto fue relevante en el control interno del área.

Adicionalmente, se logró una mejor articulación entre el área de Atención al Contribuyente y las demás dependencias (Tesorería, Recaudo, Catastro, Presupuesto y Contabilidad). La correcta radicación y direccionamiento de las solicitudes en la plataforma Taxation facilitó el trabajo de los abogados, fiscalizadores y responsables de cada área, quienes también realizaron esfuerzos adicionales para responder las solicitudes que ya se encontraban vencidas o próximas a vencerse.

Desde el punto de vista personal, uno de los logros más significativos fue la rápida adaptación al entorno institucional y al manejo de plataformas tecnológicas. En un corto periodo de tiempo, logré aprender y manejar de manera eficiente herramientas como Gestión Administrativa, Taxation y posteriormente Magneto, demostrando capacidad de aprendizaje, compromiso y responsabilidad. Asimismo, la experiencia permitió fortalecer habilidades relacionadas con la atención al público, tanto en ventanilla única como a través de canales virtuales. Esta interacción directa con los contribuyentes contribuyó al desarrollo de competencias comunicativas, manejo de situaciones complejas y orientación clara al ciudadano, aspectos fundamentales en el ejercicio de la función pública.

Un logro especialmente relevante fue el reconocimiento verbal recibido por parte de la jefatura inmediata, quien destacó el compromiso, la disposición para aprender y el aporte realizado al área, a pesar de tratarse de una practicante universitaria nueva en el proceso. Este reconocimiento representó una motivación importante y un respaldo al trabajo desarrollado.

Finalmente, como resultado del desempeño demostrado durante la práctica profesional, se logró la continuidad laboral dentro de la entidad, mediante la firma de un contrato de prestación de servicios una vez finalizada la pasantía el 24 de enero. Este hecho constituye uno de los mayores logros alcanzados, ya que evidencia la confianza institucional depositada en mis

capacidades y el impacto positivo de la experiencia formativa en el entorno real de trabajo.

En conclusión, los resultados obtenidos durante la práctica profesional no solo contribuyeron al mejoramiento de los procesos administrativos del área de Atención al Contribuyente, sino que también representaron un crecimiento significativo en mi formación como futura profesional en Administración de Empresas y como servidora pública comprometida con la eficiencia y el servicio a la comunidad

## Conclusiones

La práctica profesional desarrollada en la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de Valledupar representó una experiencia determinante en mi proceso de formación como Administradora de Empresas, permitiéndome comprender de manera directa la responsabilidad que implica trabajar en el sector público y el impacto que tienen las decisiones administrativas en la garantía de los derechos ciudadanos.

En primer lugar, la experiencia permitió evidenciar la importancia de la organización y el control dentro de los procesos administrativos. La acumulación inicial de más de 150 solicitudes sin radicar demostró cómo una debilidad en una etapa específica del proceso puede afectar el funcionamiento integral del sistema. A través del trabajo constante y estructurado, fue posible normalizar el flujo de radicación y fortalecer el seguimiento interno, contribuyendo a la mejora en los tiempos de respuesta.

En segundo lugar, la práctica reafirmó que el Derecho de Petición no es simplemente un procedimiento operativo, sino un derecho fundamental que exige responsabilidad, diligencia y compromiso por parte de los servidores públicos. Cada solicitud representaba una necesidad o inquietud real de un ciudadano, lo cual me permitió dimensionar la relevancia social del trabajo realizado.

Asimismo, la experiencia fortaleció competencias técnicas relacionadas con el manejo de plataformas tecnológicas como Taxation y Magneto, así como el control complementario mediante herramientas como Excel. La adaptación rápida a estos sistemas evidenció la importancia del aprendizaje continuo y la disposición para enfrentar nuevos retos tecnológicos en el entorno laboral.

Desde el punto de vista personal y profesional, la práctica me permitió desarrollar

habilidades en trabajo en equipo, atención al público, análisis documental y toma de decisiones administrativas. Ingresé como practicante universitaria con incertidumbre y deseo de aprender; sin embargo, el compromiso asumido y los resultados alcanzados permitieron que la entidad confiara en mis capacidades, brindándome la oportunidad de continuar vinculada mediante contrato de prestación de servicios.

Finalmente, esta experiencia confirmó que la práctica profesional no es solo un requisito académico, sino un espacio de transformación y crecimiento. Representó el paso de la teoría a la realidad institucional, consolidando mi vocación por el servicio público y fortaleciendo mi identidad como futura profesional comprometida con la eficiencia, la transparencia y el bienestar de la comunidad.

## Recomendaciones

A partir de la experiencia vivida durante la práctica profesional en la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de Valledupar, se formulan las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento del proceso de atención al contribuyente y gestión de PQR:

Se recomienda mantener un seguimiento diario y sistemático de las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales (Magneto y correo institucional), con el fin de evitar nuevamente la acumulación de trámites sin radicar. La revisión constante permite garantizar que cada solicitud inicie su trámite dentro de los términos legales establecidos.

Aunque la plataforma Taxation permite el seguimiento de trámites, se sugiere institucionalizar el uso de una herramienta complementaria de control (como la matriz en Excel implementada durante la práctica) o desarrollar un módulo interno que permita visualizar de manera más ágil el estado general de las solicitudes. Esto facilitaría la toma de decisiones y el monitoreo preventivo de posibles vencimientos.

Se recomienda realizar capacitaciones internas o guías actualizadas sobre los requisitos específicos para cada tipo de trámite (catastro, renta, tesorería, presupuesto, contabilidad). Esto permitiría reducir la recepción de solicitudes incompletas y agilizar el proceso de radicación. Asimismo, se podría fortalecer la información publicada para los contribuyentes, indicando claramente los documentos requeridos para cada trámite.

Se sugiere continuar promoviendo la comunicación constante entre el área de Atención al Contribuyente y las demás dependencias de la Secretaría de Hacienda, especialmente en casos de solicitudes vencidas o prioritarias. La coordinación interdependencias mejora la eficiencia y contribuye al cumplimiento oportuno de los términos legales.

Se recomienda seguir fortaleciendo la cultura institucional orientada al servicio,

recordando que cada solicitud representa un derecho ciudadano. La atención clara, respetuosa y oportuna fortalece la confianza de la comunidad en la administración pública.

## **Glosario**

### **Atención al Contribuyente**

Área encargada de recibir, orientar y gestionar las solicitudes presentadas por los ciudadanos relacionadas con temas tributarios y administrativos del municipio.

### **Canal de recepción**

Medio por el cual ingresan las solicitudes de los contribuyentes a la entidad, como la plataforma Magneto o el correo institucional.

### **Derecho de Petición**

Derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de Colombia que permite a toda persona presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y recibir respuesta oportuna.

### **Dependencia**

Unidad administrativa dentro de la Secretaría de Hacienda encargada de atender trámites específicos, como Tesorería, Recaudo, Catastro, Presupuesto o Contabilidad.

### **Magneto**

Plataforma implementada en 2026 como canal de recepción de solicitudes en la Secretaría de Hacienda.

### **PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos)**

Mecanismo mediante el cual los ciudadanos presentan solicitudes, inconformidades o requerimientos ante la administración pública.

### **Radicación**

Proceso mediante el cual una solicitud es registrada formalmente en el sistema institucional, asignándole un número de identificación que permite su seguimiento.

**Taxation**

Plataforma oficial utilizada por la Secretaría de Hacienda para la radicación interna, direccionamiento y seguimiento de las solicitudes hacia las dependencias competentes.

**Términos legales**

Plazos establecidos por la ley dentro de los cuales las entidades públicas deben responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

**Trazabilidad**

Capacidad de realizar seguimiento detallado al estado y recorrido de una solicitud desde su recepción hasta su finalización.

**Ventanilla Única**

Punto de atención presencial donde los ciudadanos pueden presentar solicitudes o recibir orientación sobre trámites administrativos.

## Bibliografía

- Alcaldía Municipal de Valledupar. (2006). *Marco de referencia: Misión y visión de la Administración Central Municipal de Valledupar*. En Decreto 000028 del 27 de enero de 2006 – Manual específico de funciones, requisitos y competencias.  
<https://docslib.org/doc/1596052/rep%C3%BAblica-de-colombia-departamento-del-cesar-municipio-de-valledupar-alcaldia-municipal-misi%C3%B3n-visi%C3%B3n>
- Alcaldía Municipal de Valledupar. (2025). *Información institucional y estructura administrativa del municipio de Valledupar*. <https://www.valledupar-cesar.gov.co/Paginas/default.aspx>
- Alcaldía Municipal de Valledupar. (2026). *Portal institucional de la Alcaldía Municipal de Valledupar*. <https://www.valledupar-cesar.gov.co/>
- Área Metropolitana de Valledupar. (2026). *Transparencia y acceso a la información pública*. <https://www.areametrovalledupar.gov.co/transparencia/>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Congreso de la República de Colombia. (2015). *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*. Diario Oficial No. 49.559.
- Constitución Política de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Asamblea Nacional Constituyente.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.

## Apéndices

### Apéndice A

#### Plataforma Taxation

https://valledupar.taxationSMART.co/ords/?p=68000:12:1857641101505::NO::

Taxation Smart ALCALDÍA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR Bienvenido Sr(a) MARTHA GRISALES

Generación del Tributo Gestión Financiera **PQR** Gestión de Reportes

PQR \ Nuevo PQR

Buscar: Todas las columnas de texto Ir Restablecer

| Acciones         |                            | Datos del Tributo            |                    |                |       |        |                     |
|------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------|----------------|-------|--------|---------------------|
| N° Radicado      | Flujo Generado             | Tributo                      | Sub-Tributo        | Identificación | cidos | Estado | RADICADOR SOLICITUD |
| 2026-20260007823 | <a href="#">Ir a flujo</a> | SOBRETASA A LA GASOLINA      | SOBRETASA A LA ... | 860005223      |       | Normal | MARTHA GRISALES     |
| 2026-20260007822 | <a href="#">Ir a flujo</a> | PLUSVALÍA                    | PLUSVALIA          | 19088431       |       | Normal | MARTHA GRISALES     |
| 2026-20260007821 | <a href="#">Ir a flujo</a> | PLUSVALÍA                    | PLUSVALIA          | 1902338        |       | Normal | MARTHA GRISALES     |
| 2026-20260007819 | <a href="#">Ir a flujo</a> | IMPUESTO DE INDUSTRIA Y C... | INDUSTRIA Y CO...  | 900456061      |       | Normal | MARTHA GRISALES     |
| 2026-20260007818 | <a href="#">Ir a flujo</a> | IMPUESTO DE INDUSTRIA Y C... | INDUSTRIA Y CO...  | 860030857      |       | Normal | MARTHA GRISALES     |
| 2026-20260007817 | <a href="#">Ir a flujo</a> | IMPUESTO DE INDUSTRIA Y C... | INDUSTRIA Y CO...  | 1083033315     |       | Normal | MARTHA GRISALES     |
| 2026-20260007814 | <a href="#">Ir a flujo</a> | IMPUESTO DE INDUSTRIA Y C... | INDUSTRIA Y CO...  | 890900608      |       | Normal | MARTHA GRISALES     |

1 2 3 4 5 ... 1 - 7 de 1590

**Opciones**

**Nueva PQR**

Reporte  
Seleccionar Reporte

**Imprimir**

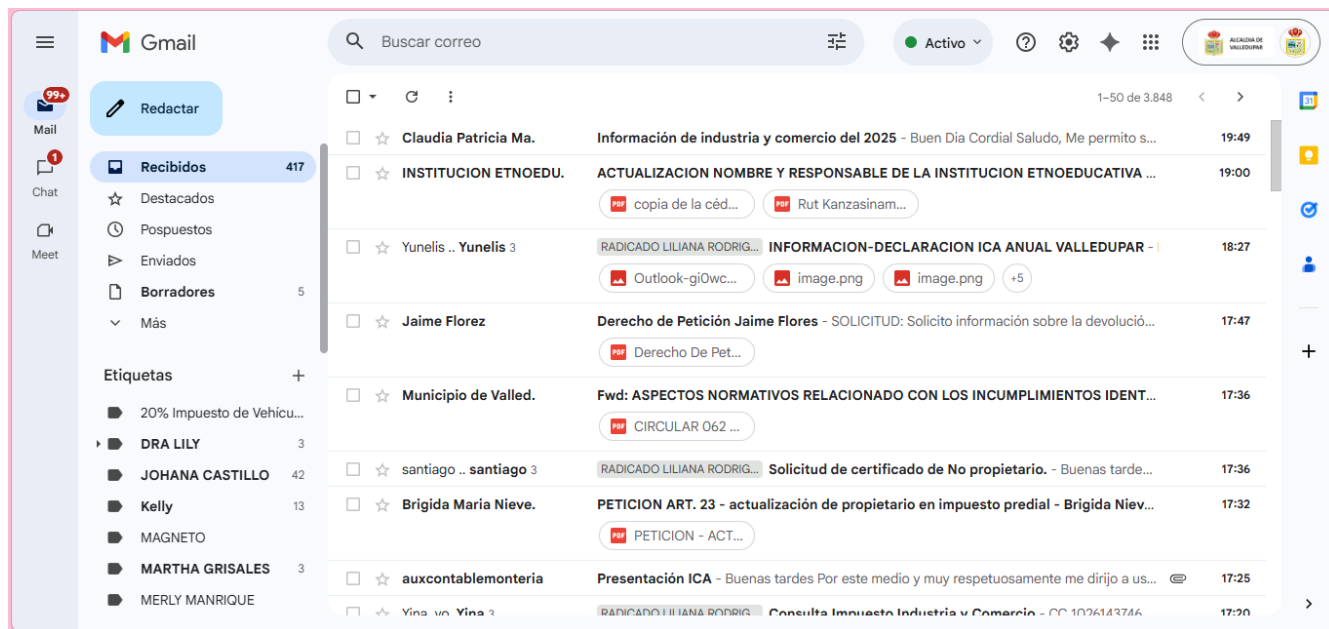
**Ayuda**

Funcionalidad que permite:

1. Consultar las solicitudes ingresadas en el módulo de PQR mediante el enlace del número de radicado.
2. Direccional al usuario al proceso en el que se encuentra la solicitud,

# Apéndice B

## Correo Institucional



## Apéndice C

### Plataforma Magnetto

**Estado de tareas**

Mostrar solo asignadas a mí

**Próxima tarea**

Tiempo restante de la tarea: **14 : 17** Horas Minutos

**Elaborar respuesta preliminar** (PQRSDF) En progreso

**TAREAS VENCIDAS:** 72

**TAREAS PROGRESO:** 63

**TAREAS RESUELTAS:** 10

**Tareas** Actualizado: 23/02/2026 09:42:25

| Proceso Q | Consecutivo Q | Tarea Q              | Fecha de Inicio Q             | Fecha de vencimiento Q | Ejecutor Q       | Grupo Q                       |                        |
|-----------|---------------|----------------------|-------------------------------|------------------------|------------------|-------------------------------|------------------------|
| ...       | PQRSDF        | 20-001-0200-00000366 | Elaborar respuesta preliminar | 05/02/2026 15:42       | 26/02/2026 00:00 | Liliana Rosa Rodríguez Castro | Secretaría de Hacienda |
| ...       | PQRSDF        | 20-001-0200-00000364 | Elaborar respuesta preliminar | 05/02/2026 11:10       | 26/02/2026 00:00 | Liliana Rosa Rodríguez Castro | Secretaría de Hacienda |
| ...       | PQRSDF        | 20-001-0200-00000362 | Elaborar respuesta preliminar | 05/02/2026 07:53       | 26/02/2026 00:00 | Liliana Rosa Rodríguez Castro | Secretaría de Hacienda |
| ...       | PQRSDF        | 20-001-0200-00000354 | Elaborar respuesta preliminar | 04/02/2026 10:50       | 25/02/2026 00:00 | Liliana Rosa Rodríguez Castro | Secretaría de Hacienda |
| ...       | PQRSDF        | 20-001-0200-00000351 | Elaborar respuesta preliminar | 04/02/2026 09:15       | 25/02/2026 00:00 | Liliana Rosa Rodríguez Castro | Secretaría de Hacienda |
| ...       | PQRSDF        | 20-001-0200-00000349 | Elaborar respuesta preliminar | 03/02/2026 16:28       | 24/02/2026 00:00 | Liliana Rosa Rodríguez Castro | Secretaría de Hacienda |
| ...       | PQRSDF        | 20-001-0200-00000347 | Elaborar respuesta preliminar | 03/02/2026 09:35       | 24/02/2026 00:00 | Liliana Rosa Rodríguez Castro | Secretaría de Hacienda |
| ...       | PQRSDF        | 20-001-0200-00000343 | Elaborar respuesta preliminar | 02/02/2026 17:21       | 23/02/2026 00:00 | Liliana Rosa Rodríguez Castro | Secretaría de Hacienda |
| ...       | PQRSDF        | 20-001-0200-00000340 | Elaborar respuesta preliminar | 02/02/2026 16:28       | 23/02/2026 00:00 | Liliana Rosa Rodríguez Castro | Secretaría de Hacienda |
| ...       | PQRSDF        | 20-001-0200-00000339 | Elaborar respuesta preliminar | 02/02/2026 16:04       | 23/02/2026 00:00 | Liliana Rosa Rodríguez Castro | Secretaría de Hacienda |

61-70 de 14 pág. Mostrar escritorio

## Apéndice D

### Plataforma Gestión Administrativa

