

 Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

INFORME DE PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)

BIMESTRE ENERO - FEBRERO 2016
ALCALDIA DE FLORIDABLANCA

La Oficina de Control Interno Administrativo en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta el informe de las PQRS que recibió y tramitó el municipio de Floridablanca de manera virtual y por escrito, correspondiente a los meses **ENERO Y FEBRERO** de 2016.

El presente informe contiene las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Floridablanca durante los meses ENERO y FEBRERO del año 2016.

Mediante las gráficas de éste informe podremos determinar las PQRS recibidas correspondientes a cada dependencia, también, las peticiones radicadas por los ciudadanos en cada dependencia del municipio. Las peticiones más frecuentes y así identificar debilidades que permitan coadyudar a las unidades de decisión de la alcaldía de Floridablanca para formular las respectivas acciones correctivas.

Esta información fue solicitada por la oficina de control interno administrativo a las diferentes dependencias de la alcaldía municipal de Floridablanca.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

Calle 5 No. 8-25 Casco Antiguo Floridablanca
 Tels: (5)(7) 6497777 – 6497603 FAX 6497583
E-mail: contactenos@floridablanca.gov.co

Atención:
 Lunes a Viernes
 8:00 am a 12:00 y
 2:00 pm a 6:00 pm



www.floridablanca.gov.co
 @alcaldiafloridablanca
www.facebook.com/Alcaldia-Municipal-de-Floridablanca

 Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

Resultado de las PQRS.

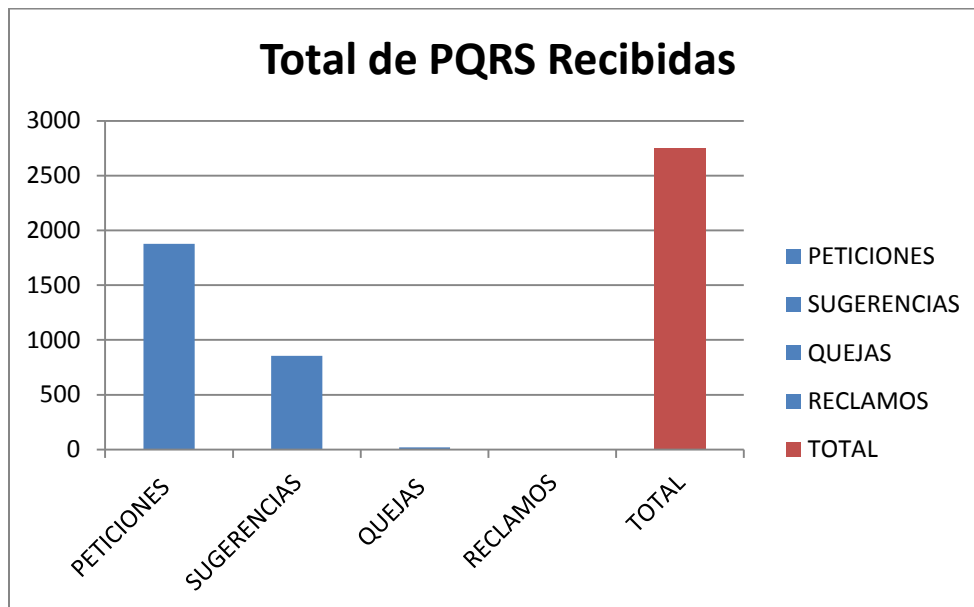
Durante el periodo ENERO - FEBRERO de 2016.

Se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 2.753 PQRS a través de página web y por escrito, con destino a de las diferentes dependencias del Municipio.

Tipo de Solicitudes Recibidas

Del total de 2.753 PQRS recibidas en el PRIMER bimestre del año 2016 la mayoría se concentra en peticiones con un total de 1876, seguido por las sugerencias con 855, luego las quejas con 20, y por último los reclamos con un total de 2.

TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	1876
SUGERENCIAS	855
QUEJAS	20
RECLAMOS	2
TOTAL	2753

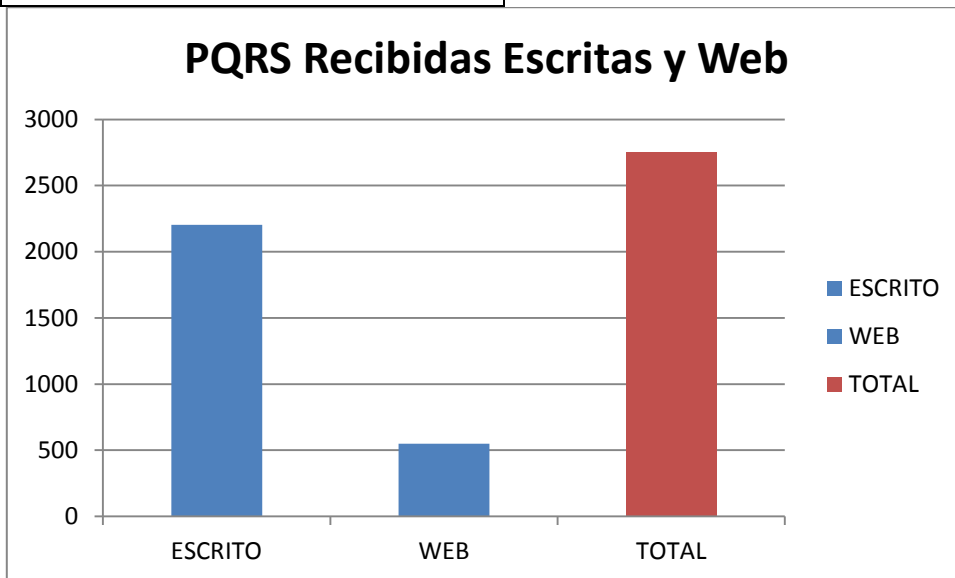


ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISO RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

 Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

El siguiente cuadro muestra los medios utilizados por el cual se recibieron los PQRS.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	2204
Web	549
total	2753



En el siguiente análisis podemos ver que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 2204 y por medio de página WEB 549.

PQRS Por dependencias de forma escrita.

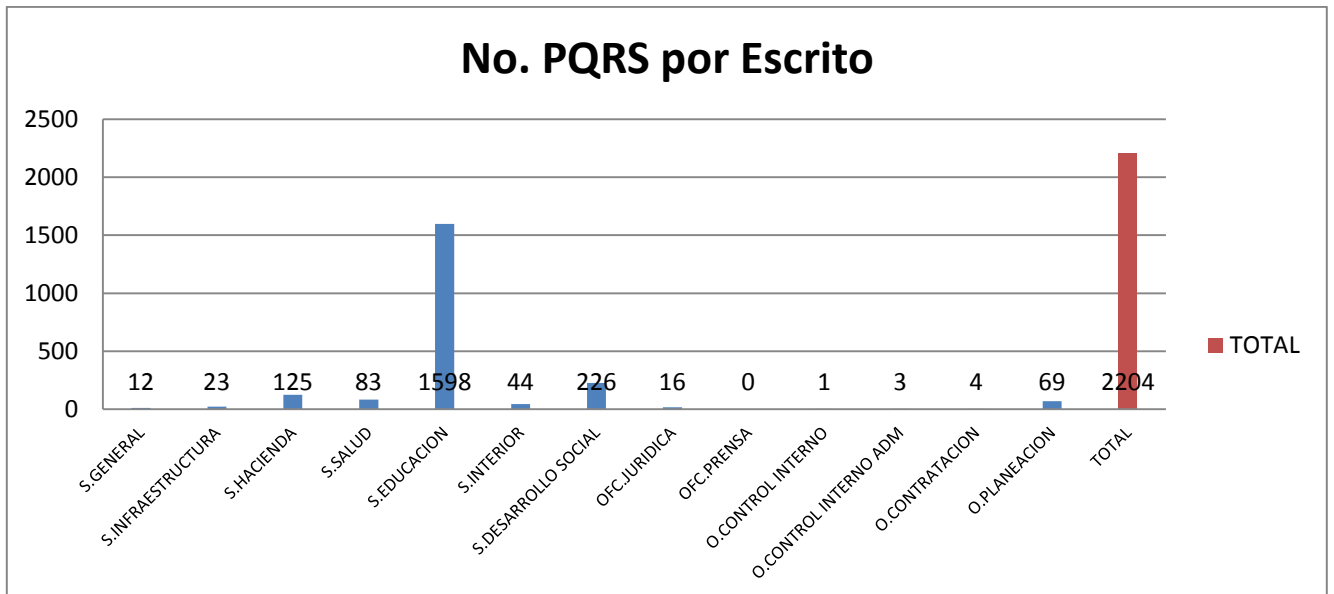
La relación a continuación muestra la cantidad de PQRS que las diferentes secretarías de la alcaldía de Floridablanca recibieron en el PRIMER bimestre del 2016.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	12
S. DE INFRAESTRUCTURA	23
S. DE HACIENDA	125
S. DE SALUD	83
S. DE EDUCACION	1598
S. DEL INTERIOR	44
S. DE DESARROLLO SOCIAL	226
OFC. JURIDICA	16
OFC. DE PRENSA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

 Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

OFIC. DE CONTROL INTERNO ADM	3
OFIC. DE CONTRATACION	4
OFC. DE PLANEACION	69
PARA UN TOTAL DE	2204



La siguiente clasificación de los PQRS por dependencias indica que la oficina que más recibió fue la Secretaria de Educación con 1598, seguida de la Secretaria de desarrollo social 226, Secretaria del Hacienda con 125, Salud con 83, Oficina de Planeación con 69, y así sucesivamente quedando de menor recepción la oficina de control interno disciplinario con 1.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

Calle 5 No. 8-25 Casco Antiguo Floridablanca
 Tels: (5)(7) 6497777 – 6497603 FAX 6497583
E-mail: contactenos@floridablanca.gov.co

Atención:
 Lunes a Viernes
 8:00 am a 12:00 y
 2:00 pm a 6:00 pm

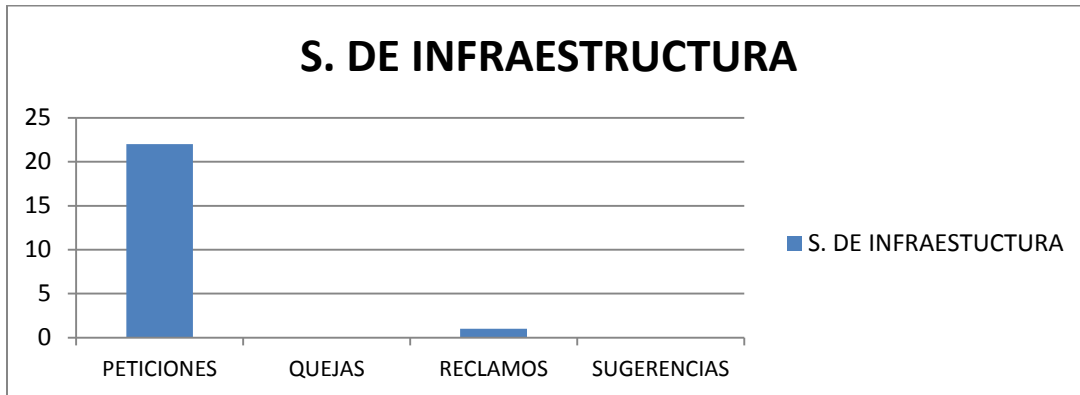


www.floridablanca.gov.co
 @alcaldiafloridablanca
www.facebook.com/Alcaldia-Municipal-de-Floridablanca

 <p>Floridablanca ahora puedes más Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda</p>	 <p>Alcaldía Municipal de Floridablanca</p>	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

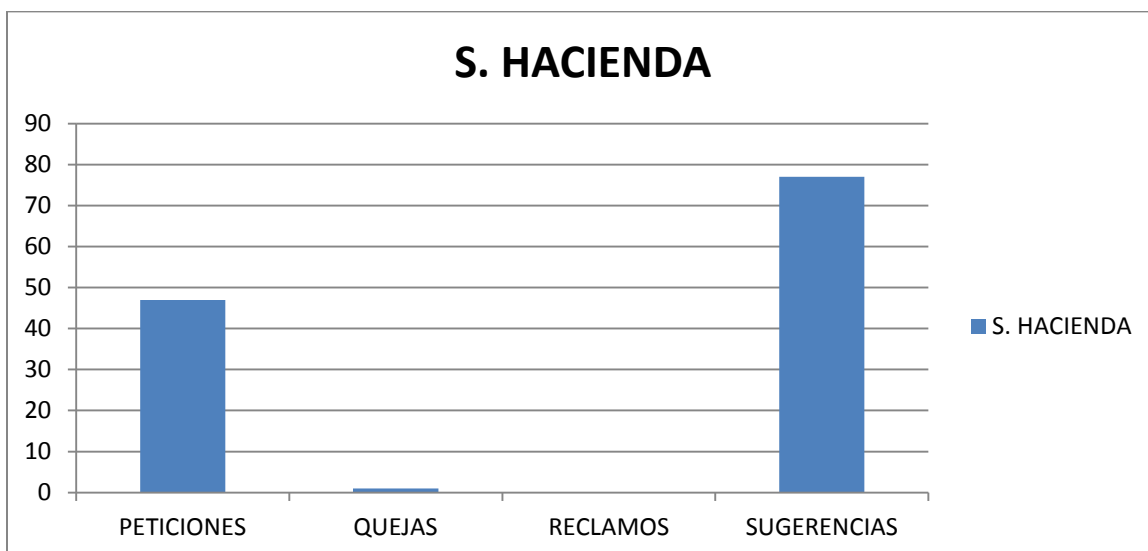
DEPENDENCIAS

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE INFRAESTRUCTURA	22	0	1	0



La secretaria de infraestructura durante los meses enero y febrero recibió 22 peticiones y 1 reclamo por medio escrito.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	47	1	0	77

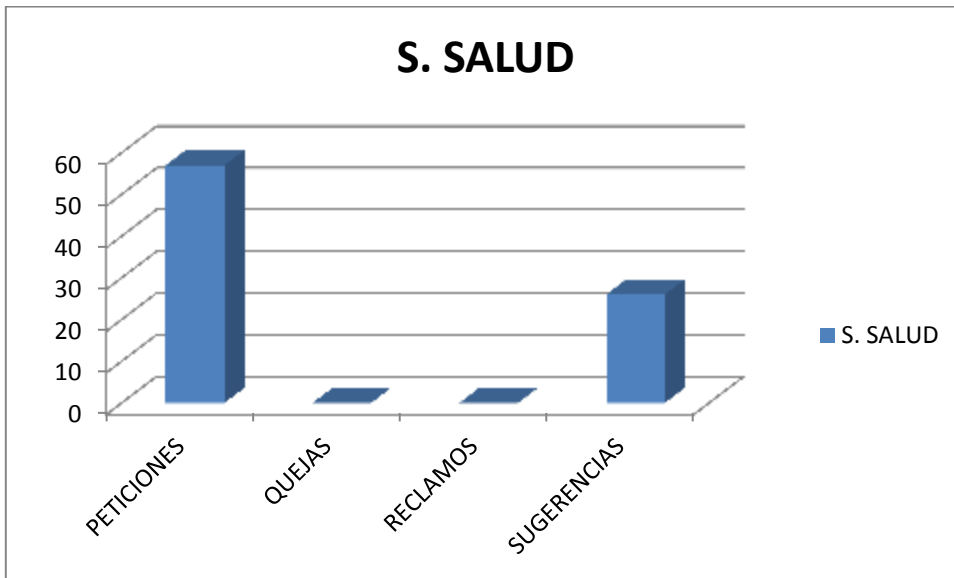


La secretaria de hacienda recibió un total de 77 sugerencias, 47 peticiones, 1 queja y ningún reclamo.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	-------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

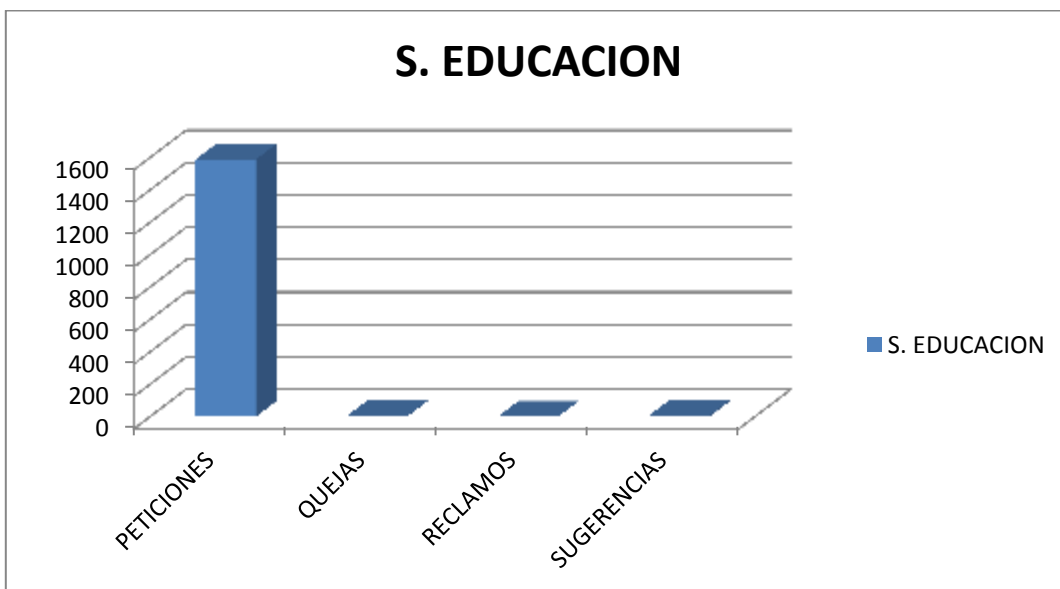
 Alcaldía Municipal de Floridablanca	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. SALUD	57	0	0	26



En la secretaria de salud en este periodo se concentró en 57 peticiones y 26 sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. EDUCACION	1588	3	0	7

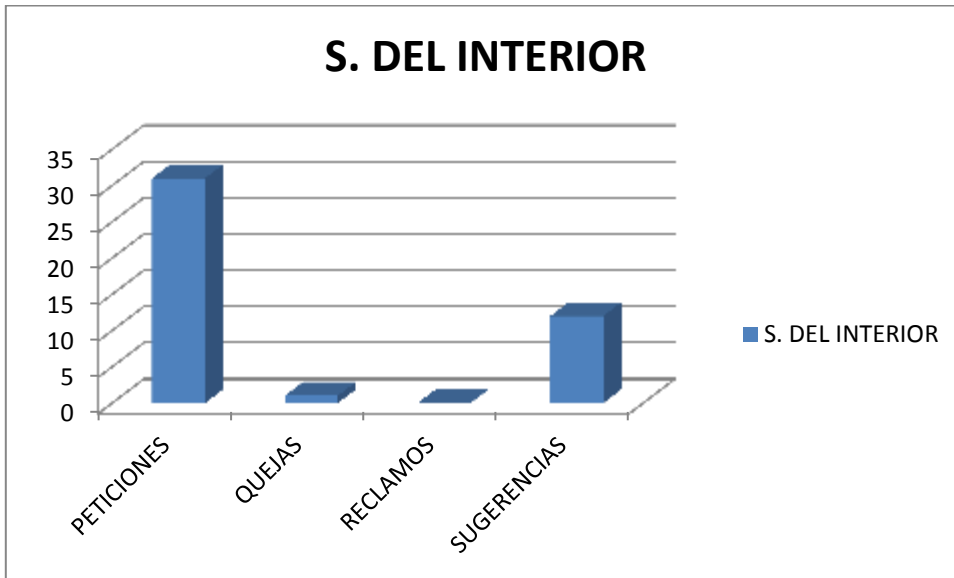


En esta secretaria hubo concentración en peticiones con un total de 1588, 3 quejas y 7 sugerencias.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

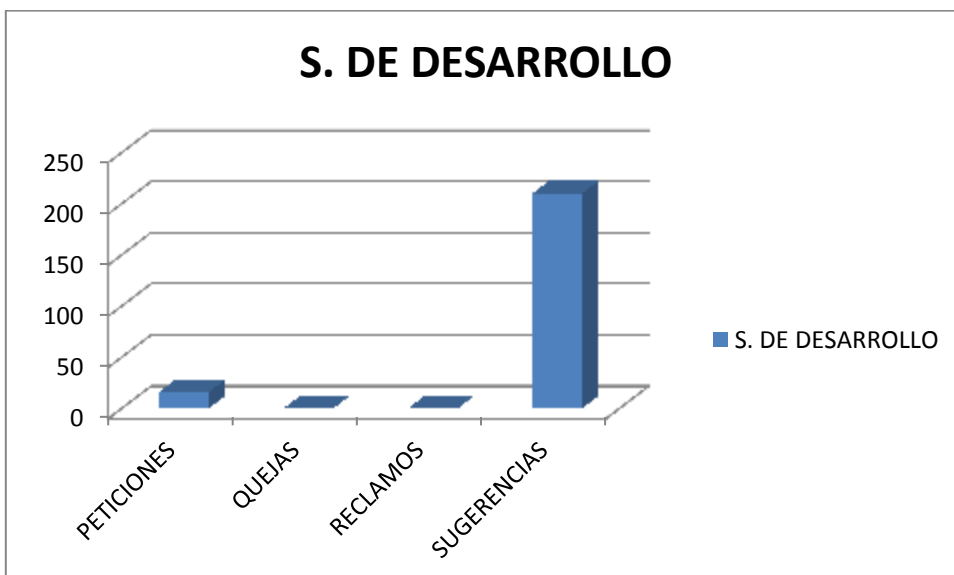
 Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DEL INTERIOR	31	1	0	12



La Secretaria del Interior se concentró en las peticiones con un total de 31, 12 sugerencias y 1 queja.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO	16	0	0	210

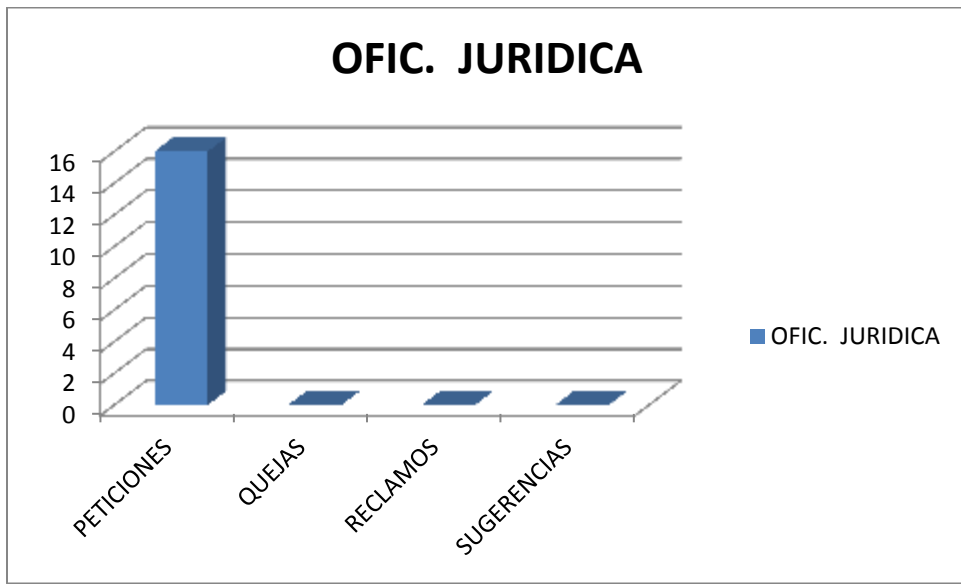


Para esta dependencia se recibieron 210 sugerencias y solo 16 peticiones.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

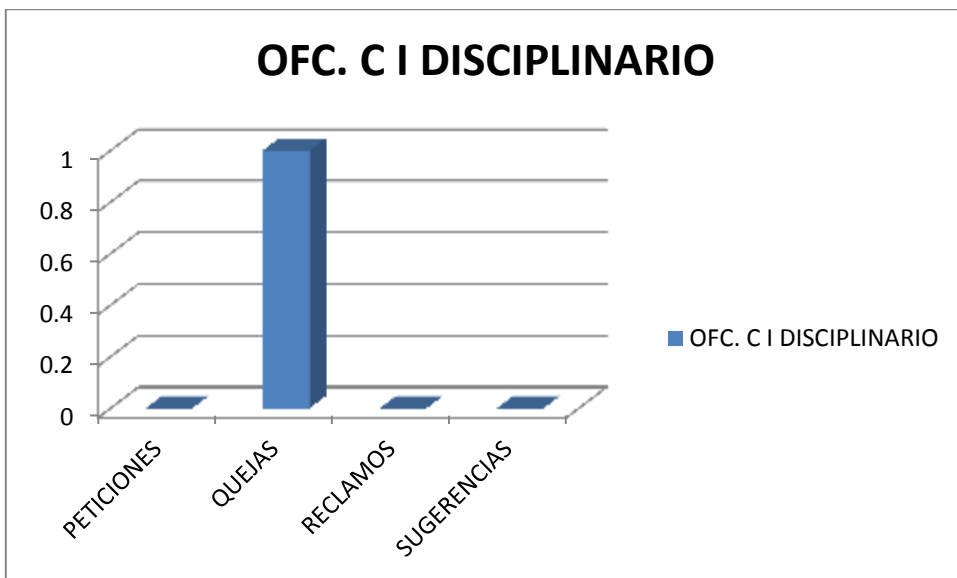
 Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFIC. JURIDICA	16	0	0	0



En esta oficina se recibieron 16 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFIC. C I DISCIPLINARIO	0	1	0	0

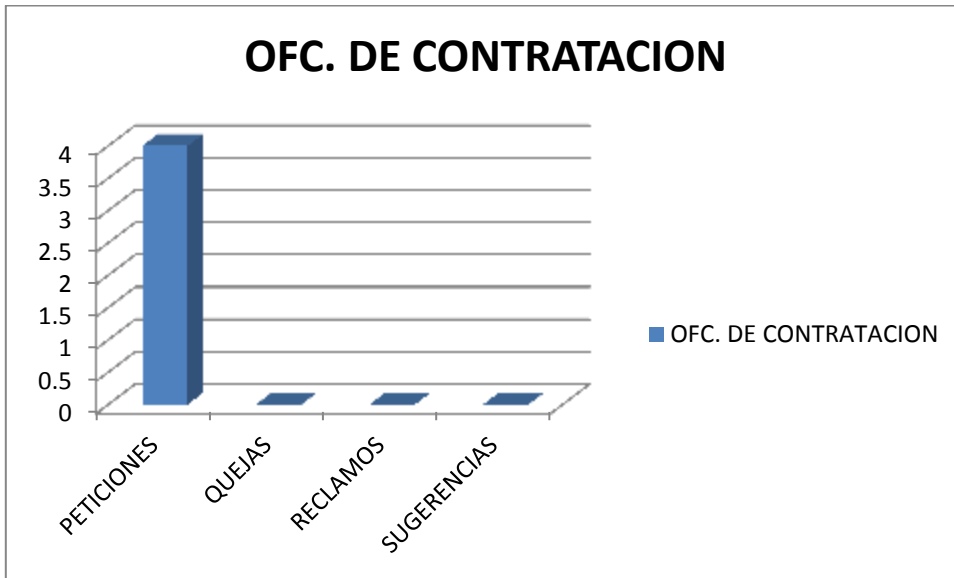


ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

 Alcaldía Municipal de Floridablanca	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

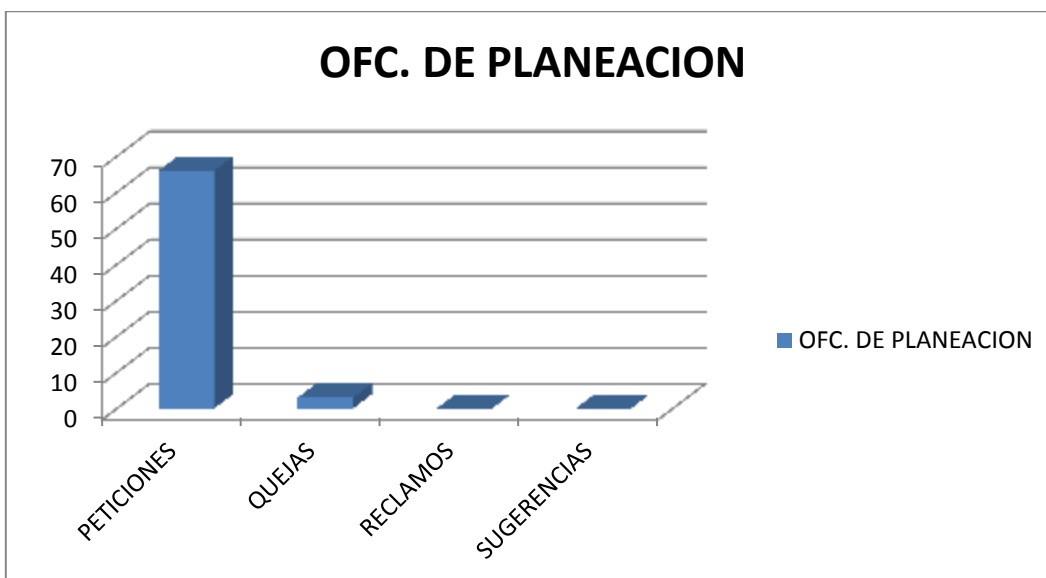
Para esta oficina solo hubo solo 1 queja.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE CONTRATACION	4	0	0	0



En esta dependencia solo hubo 4 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE PLANEACION	66	3	0	0

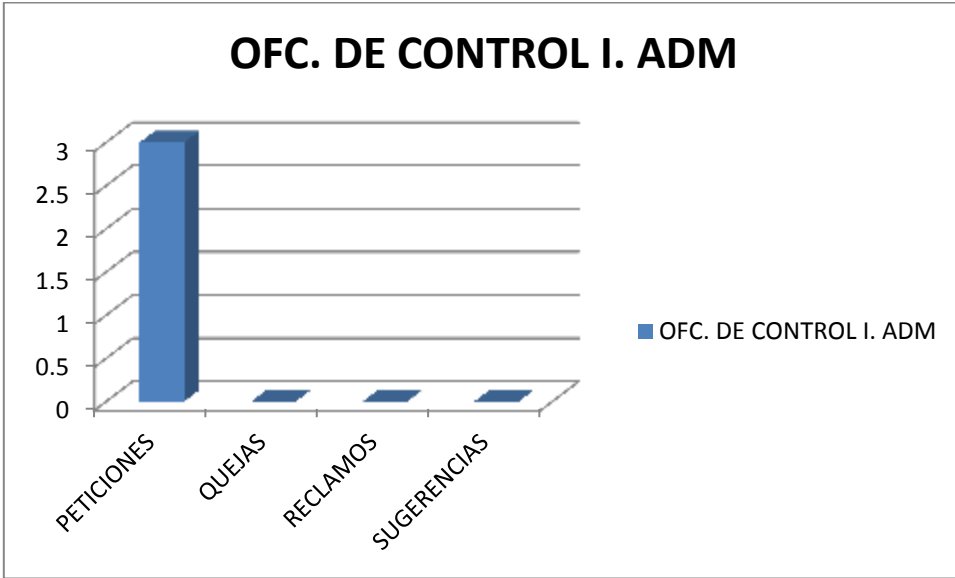


En esta oficina hubo mayor concentración en las peticiones con un total de 66 y 3 quejas.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	---------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

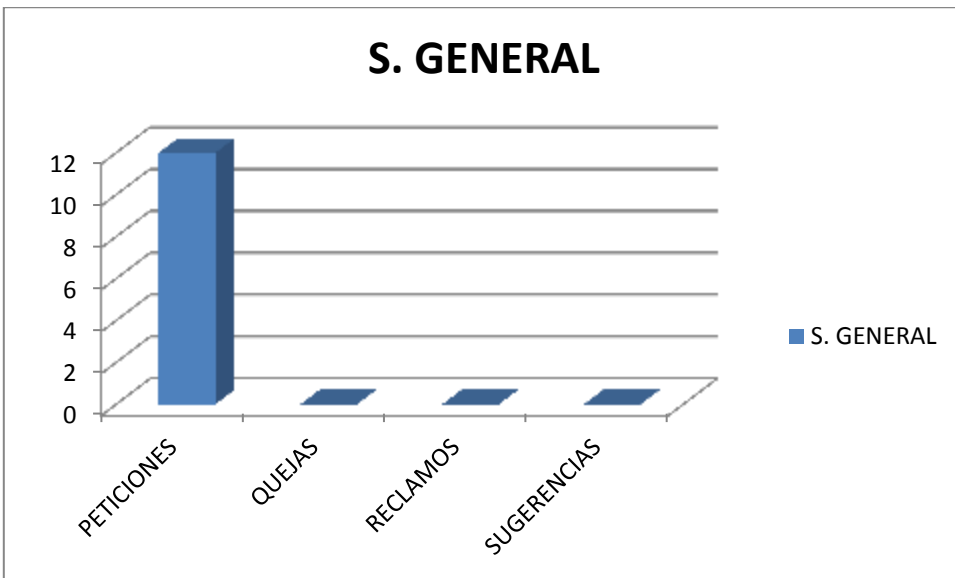
 Floridablanca ahora puedes más Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE CONTROL I. ADM	3	0	0	0



En la oficina de control interno administrativo hubo 3 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
SECRETARIA GENERAL	12	0	0	0



ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

 Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

PQRS Por dependencias recibidas en la página Web.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	9
S. DE INFRAESTRUCTURA	0
S. DE HACIENDA	449
S. DE SALUD	16
S. DE EDUCACION	0
S. DEL INTERIOR	6
S. DE DESARROLLO SOCIAL	68
OFIC DE PRENSA	1
OFC. JURIDICA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0
Oficina de contratación	0
OFC. DE PLANEACION	0
PARA UN TOTAL DE	549



ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

Calle 5 No. 8-25 Casco Antiguo Floridablanca
 Tels: (5)(7) 6497777 – 6497603 FAX 6497583
E-mail: contactenos@floridablanca.gov.co

Atención:
 Lunes a Viernes
 8:00 am a 12:00 y
 2:00 pm a 6:00 pm



www.floridablanca.gov.co
 @alcaldiaflanca
www.facebook.com/Alcaldia-Municipal-de-Floridablanca

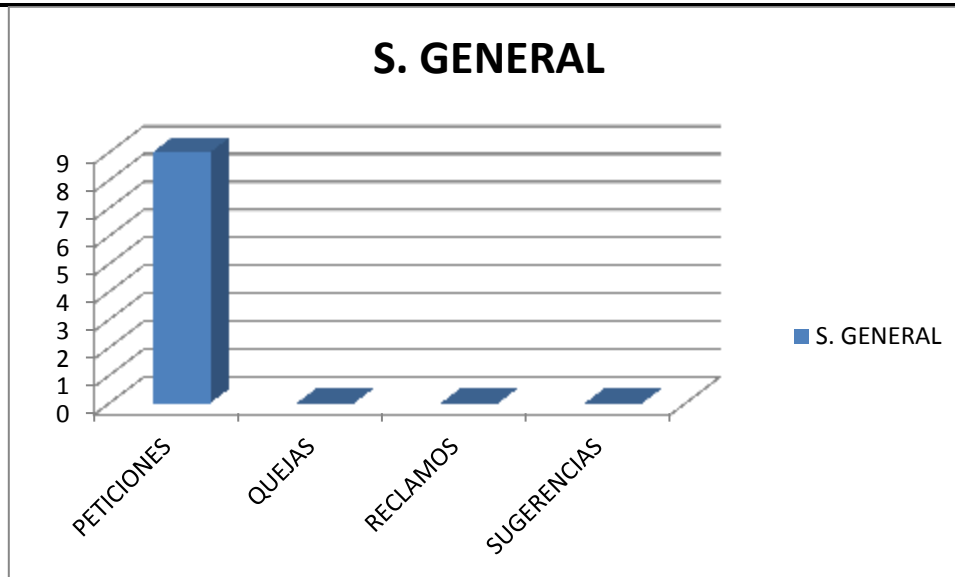
 Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

La siguiente clasificación de los PQRS por dependencias indica que la dependencia que más recibió peticiones por página web fue la Secretaría de Hacienda con 449, seguida de Desarrollo Social con 68, Secretaria de Salud con 16, secretaria general con 9, Secretaria del interior con 6 y finalmente oficina de prensa con 1.

DEPENDENCIAS

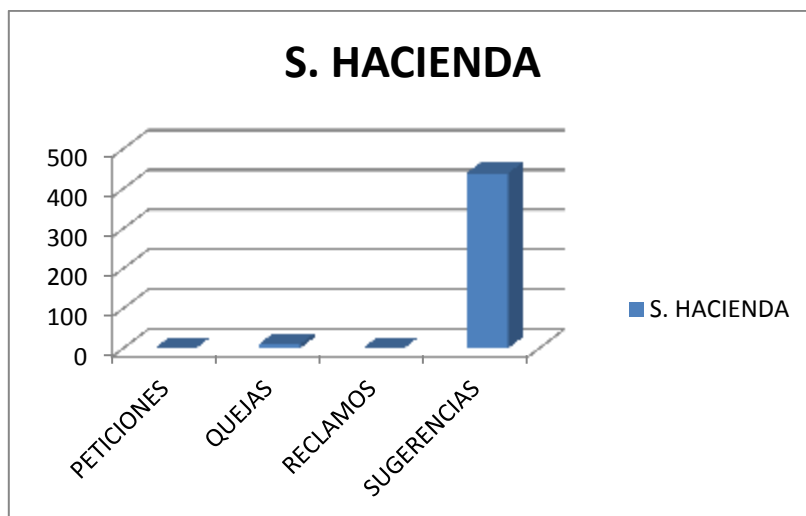
SECRETARIA GENERAL

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. GENERAL	9	0	0	0



Por este medio para esta secretaria solo se recibió 9 peticiones

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	0	10	0	439

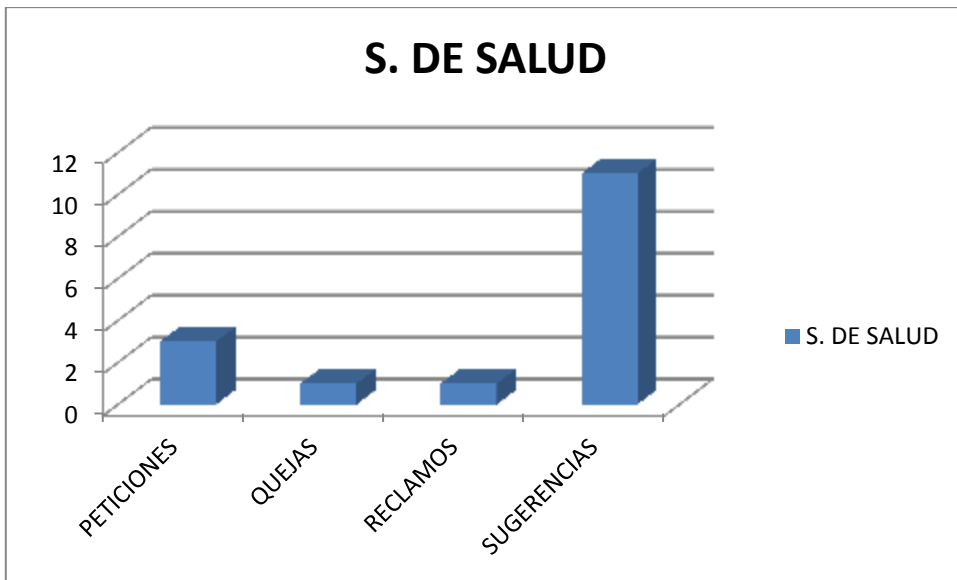


ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

 Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

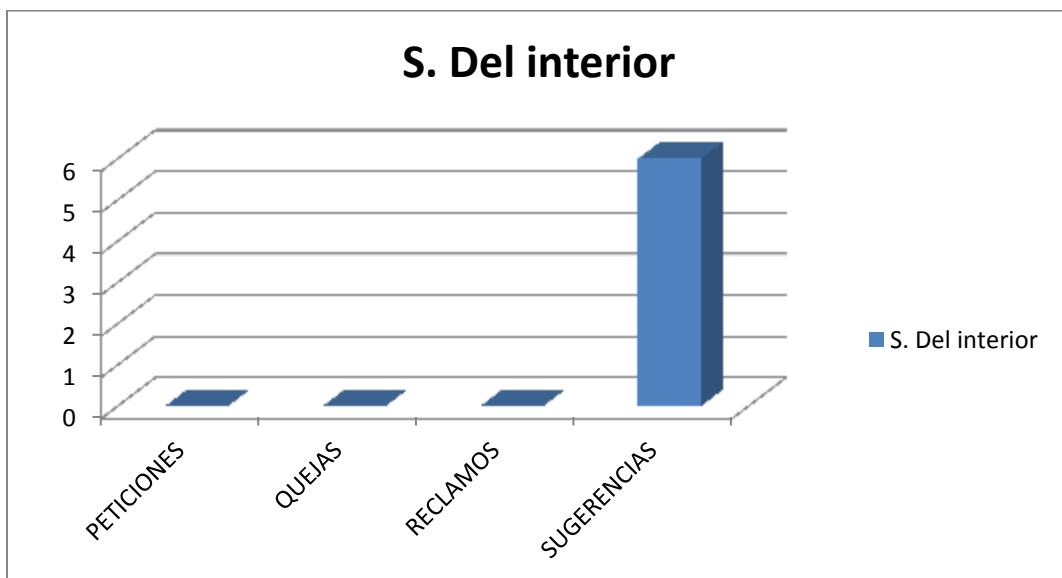
En esta secretaria hubo 439 sugerencias y 10 quejas.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE SALUD	3	1	1	11



En esta dependencia hubo 11 sugerencias, 1 queja, 1 reclamo y 3 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. Del interior	0	0	0	6

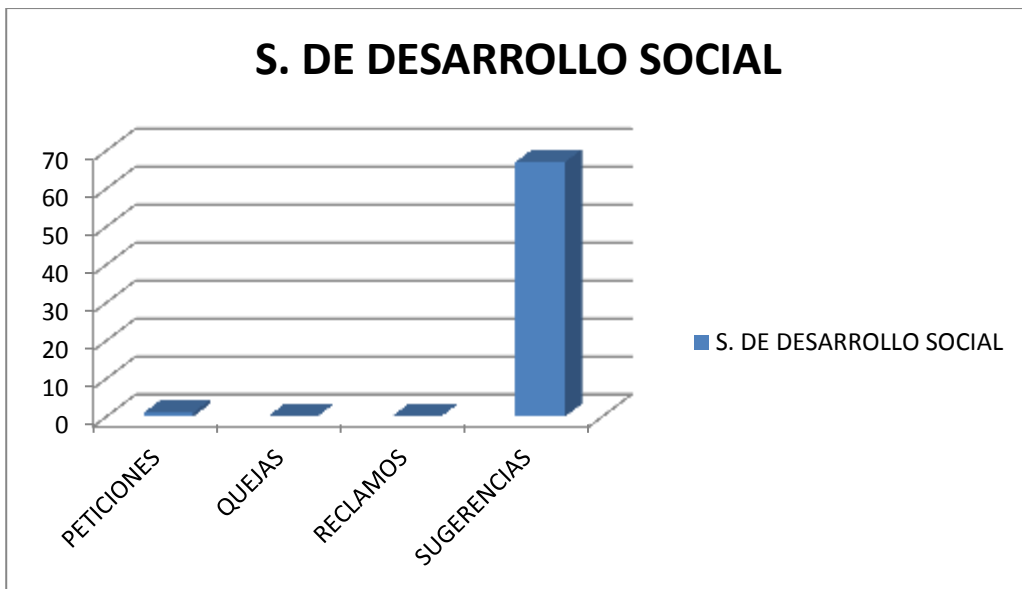


Para esta secretaria hubo 6 sugerencias.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

 Alcaldía Municipal de Floridablanca	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	67



Para esta oficina solo hubo concentración en sugerencias con un total de 67 y una petición

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Of. Control Interno Disciplin.	0	0	0	0

La oficina de control interno disciplinario NO recibió por este medio ninguna PQRS.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Of. Control Interno Administ.	0	0	0	0

La oficina de control interno disciplinario NO recibió por este medio ninguna PQRS.

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

 Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

PQRS MÁS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA.

Secretaria General: solicitud información.

Secretaria de Infraestructura La revisión de las diferentes obras adelantadas en el municipio.

Secretaria de Hacienda: Industria y comercio e impuesto predial.

Secretaria de salud: Referente a Oportunidad en los servicios de salud.

Secretaria de Educación: Solicitud de información recursos Humano Docentes.

Secretaria del Interior. Apoyo en seguridad y en Invasión de espacio público.

Secretaria de Desarrollo Social. Solicitud para cupos de los niños en condición de discapacidad.

Oficina de jurídica. Solicitud pago de cesantías.


Oficina de Control Interno Disciplinario. Solicitudes de investigación disciplinaria.

Oficina de Contratación. Solicitud de derechos de petición.

Oficina de Planeación. Control urbano.

Oficina de control interno administrativo. Solicitudes contralorías.

Atentamente,



PAOLA ANDREA MELENDEZ DIAZ
 Jefe Oficina de Control interno Administrativo

Proyecto: JORGE MARTINEZ – Contratista OCI

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------