

 	 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 2017 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 2017.

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 2017.

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 coadyuvar 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.

Resultado de las PQRS.

Durante el periodo **ENERO Y FEBRERO** de 2017

Se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 4.544 PQRS a través de página web y por escrito, con destino a las diferentes dependencias del Municipio.

Tipo de Solicitudes Recibidas

Del total de 4.544 PQRS recibidas en el PRIMER bimestre del año 2017, La mayoría se concentra en peticiones con un total de 2.927, seguido por las sugerencias con 1.529, luego las quejas con 45, y por último 43 reclamos.

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

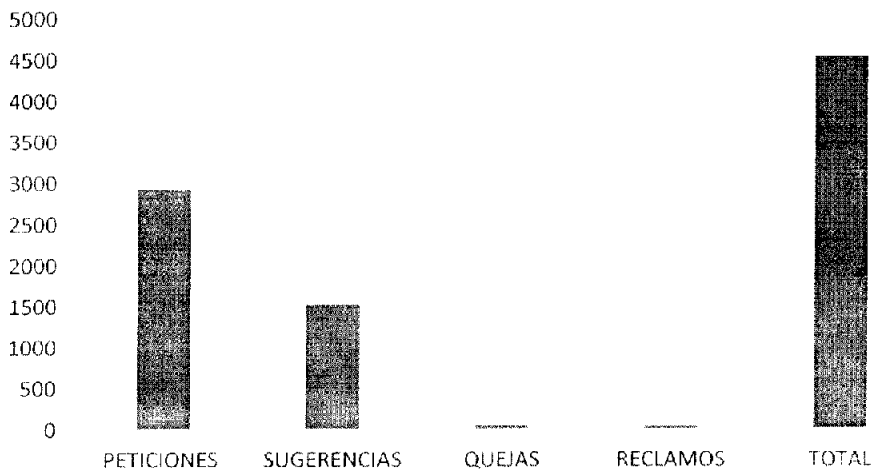
INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO




TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	2927
SUGERENCIAS	1529
QUEJAS	45
RECLAMOS	43
TOTAL	4.544

TOTAL DE PQRS RECIBIDAS

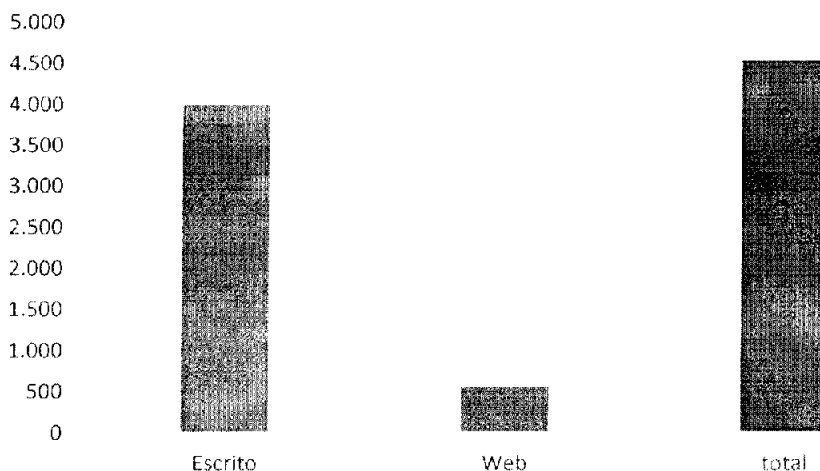


El siguiente cuadro muestra los medios utilizados por el cual se recibieron los PQRS.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	3.991
Web	553
total	4.544

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

MEDIO DE RECEPCION PQRS



En el siguiente análisis podemos ver que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 3.991 y por medio de página Web 553.

PQRS Por dependencias de forma escrita.

La relación a continuación muestra la cantidad de PQRS que las diferentes dependencias de la alcaldía de Floridablanca recibieron en el PRIMER bimestre del 2017.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	3
S. DE INFRAESTRUCTURA	510
S. DE HACIENDA	304
S. DE SALUD	231
S. DE EDUCACION	1772
S. DEL INTERIOR	32
S. DE DESARROLLO SOCIAL	2
OFC. JURIDICA	10
OFC. DE PRENSA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14
OFIC. DE CONTROL INTERNO ADM	0
OFIC. DE CONTRATACION	9
OFC. DE PLANEACION	1104
PARA UN TOTAL DE	3.991

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

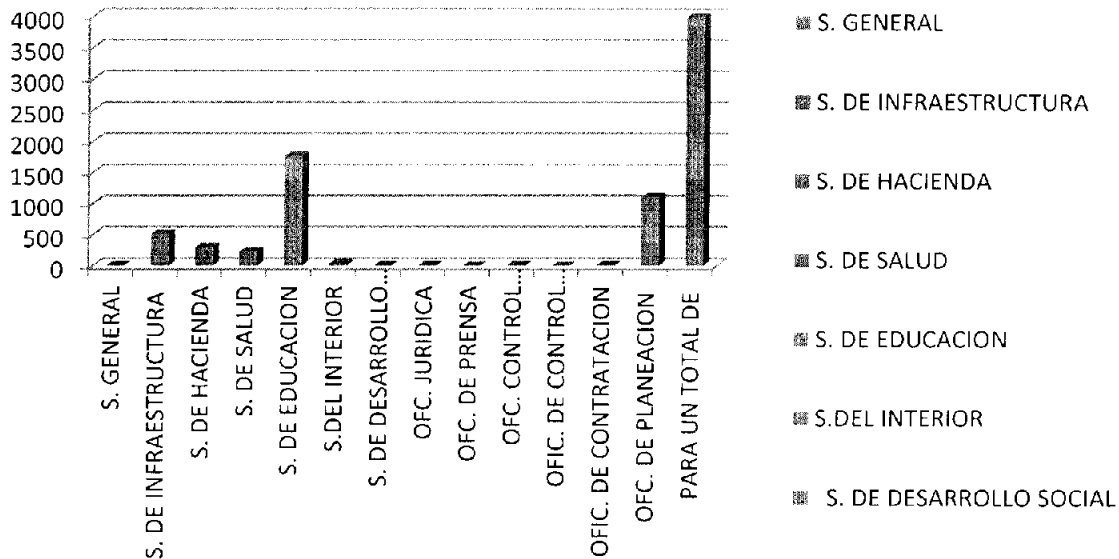


INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO




PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

PQRS RECIBIDAS POR MEDIO ESCRITO



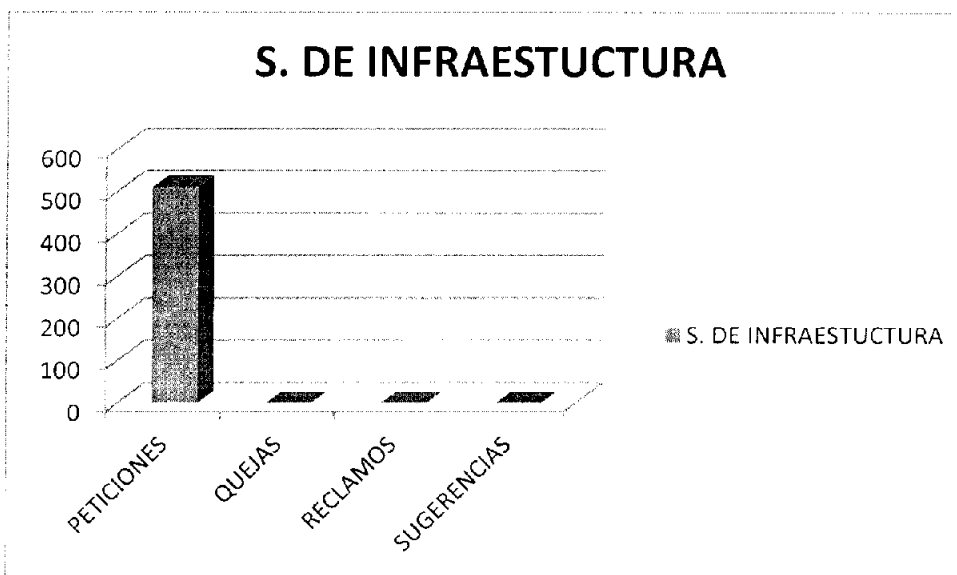
La siguiente clasificación de los PQRS por dependencias indica que la oficina que más recibió fue la Secretaria de Educación con 1772, seguida de la Oficina de Planeación con 1104, Secretaria de Infraestructura con 510, Secretaria de Hacienda con 304, Secretaria de Salud con 231, Secretaria del Interior con 32, Control Interno Disciplinario con 14, Oficina Jurídica con 10, Contratación con 9, Secretaria de Desarrollo con 74, Secretaria de Salud con 51 y así sucesivamente quedando de menor recepción la Oficina de Desarrollo con 2 y sin ninguna recepción en prensa.

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

 	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	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	510	0	0	0



La secretaria de Infraestructura durante los meses de ENERO Y FEBRERO recibió 510 peticiones por medio escrito, sin ninguna queja, reclamo, ni sugerencia.

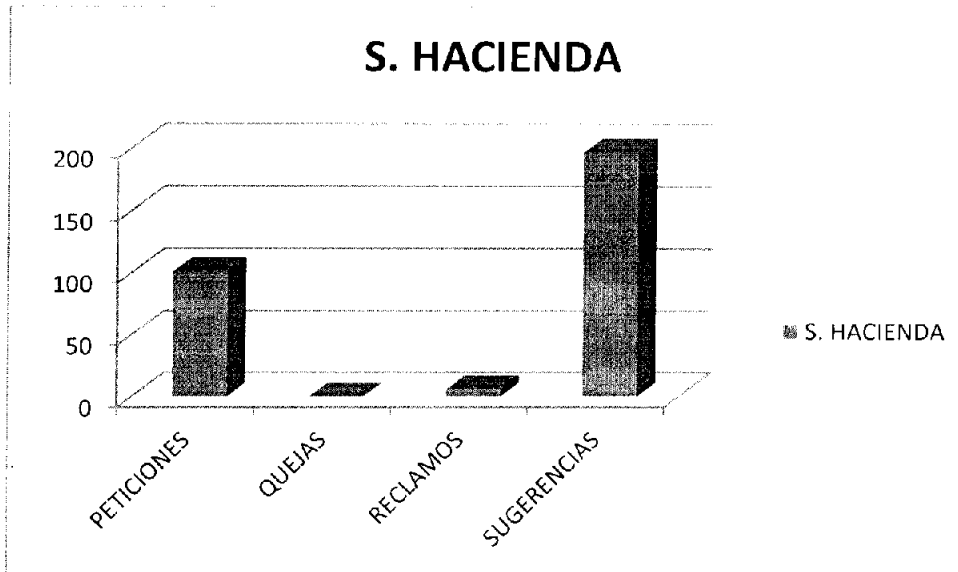
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	101	0	6	197

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

INFORME DE PQRS

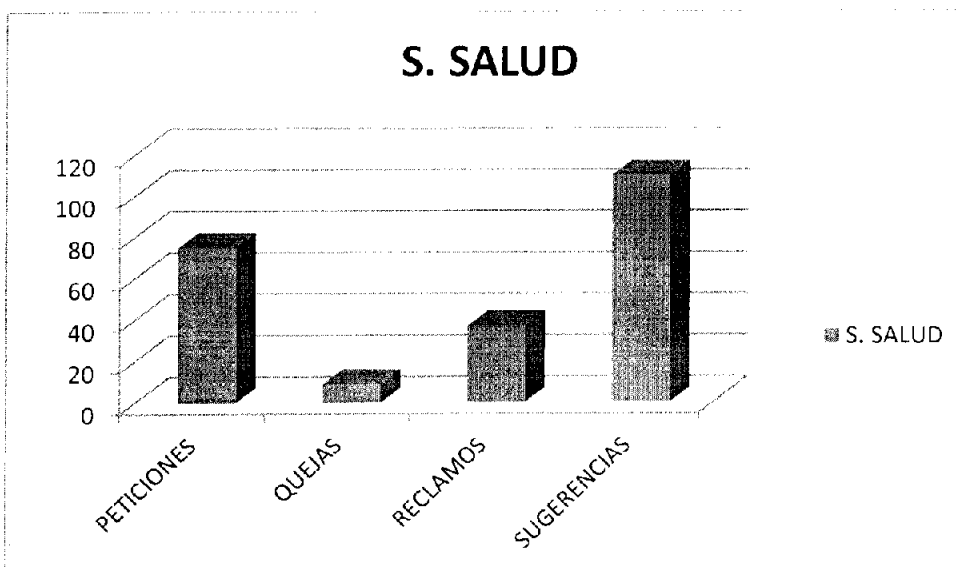
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO



La secretaria de Hacienda recibió un total de 101 peticiones, 197 sugerencias, ninguna queja y 6 reclamos.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. SALUD	75	9	37	110



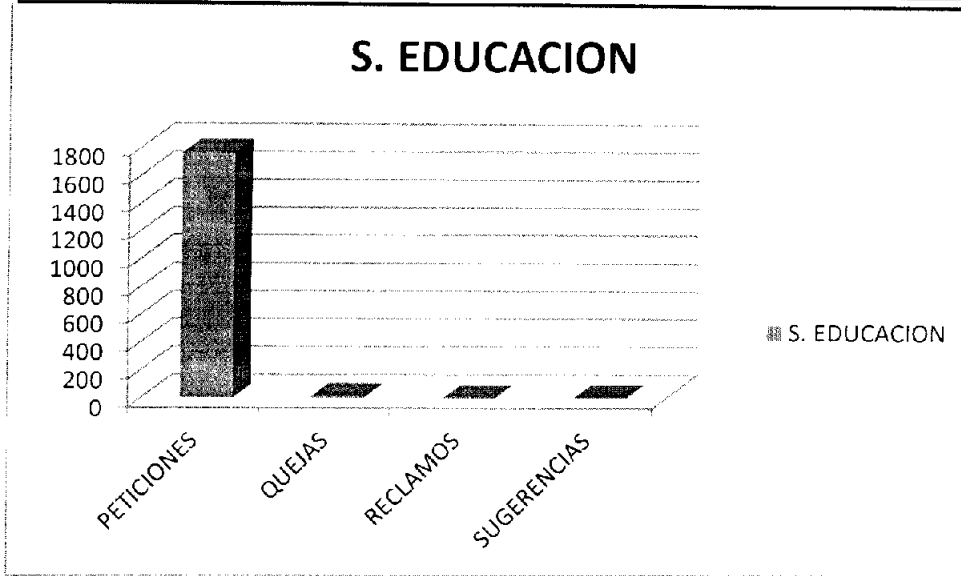
En la secretaria de Salud en este periodo se concentró en 75 peticiones, 9 quejas, 37 reclamos y 110 sugerencias.

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

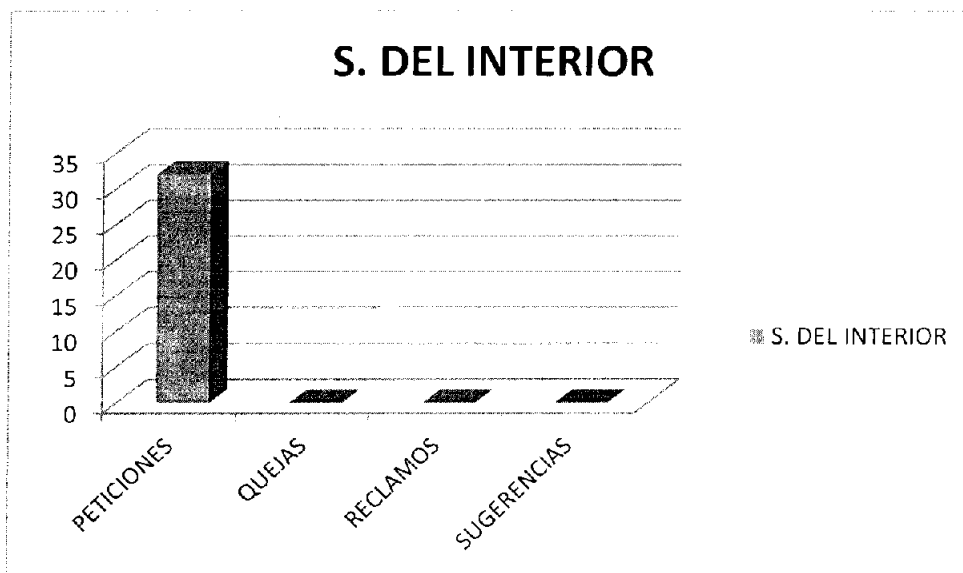
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. EDUCACION	1757	12	0	3



En esta secretaria hubo concentración en peticiones con un total de 1757, 12 quejas y 3 sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DEL INTERIOR	32	0	0	0



La Secretaria del Interior se concentró en las peticiones con un total de 32, ninguna sugerencia, queja, ni reclamo.

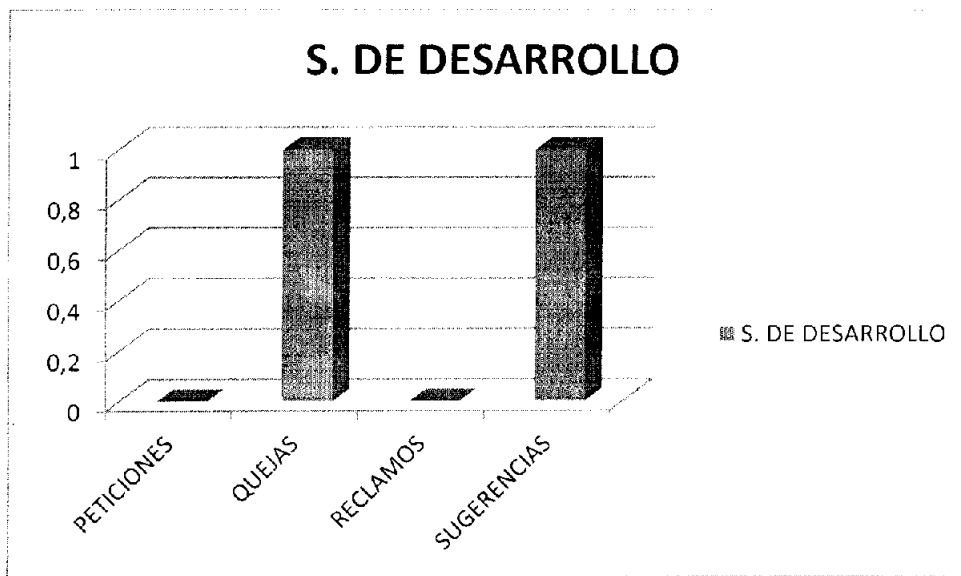


INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

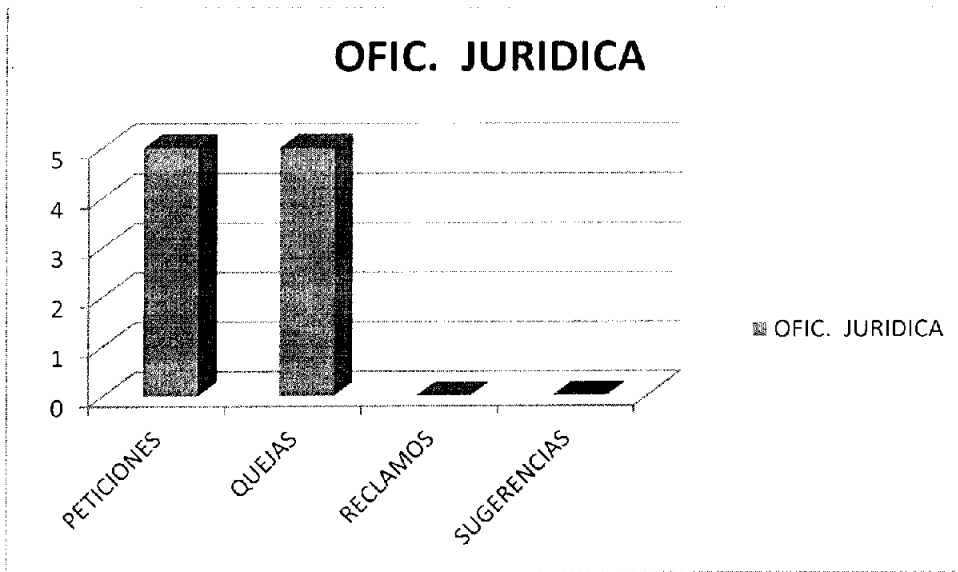
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

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



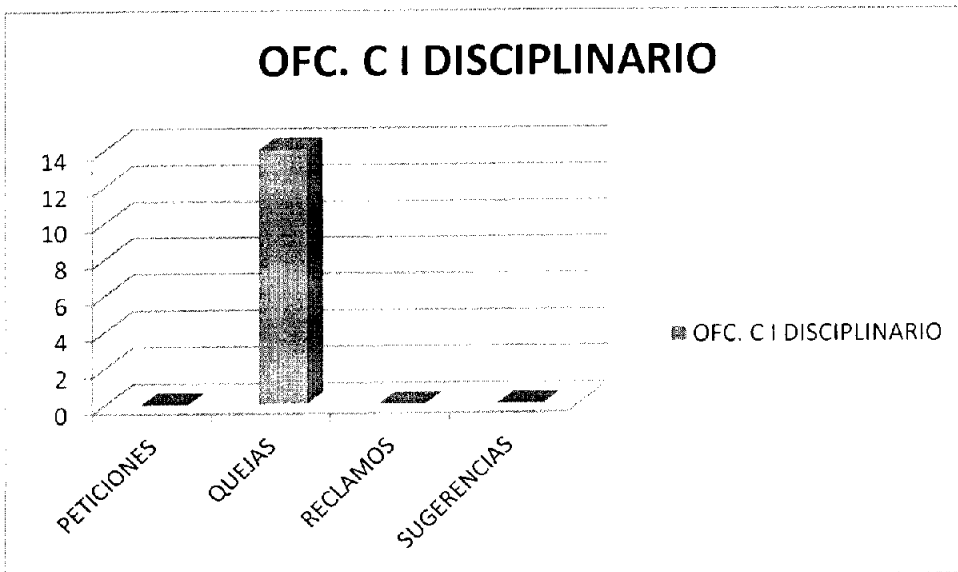
Para esta dependencia no se recibieron peticiones, 1 queja, ningún reclamo y 1 sugerencia.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFIC. JURIDICA	5	5	0	0



En esta oficina se recibieron 5 peticiones, 5 quejas, y ningún reclamo, ni sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFIC. C I DISCIPLINARIO	0	14	0	0



Para esta oficina hubo 14 quejas, ninguna petición, ningún reclamo o sugerencia.

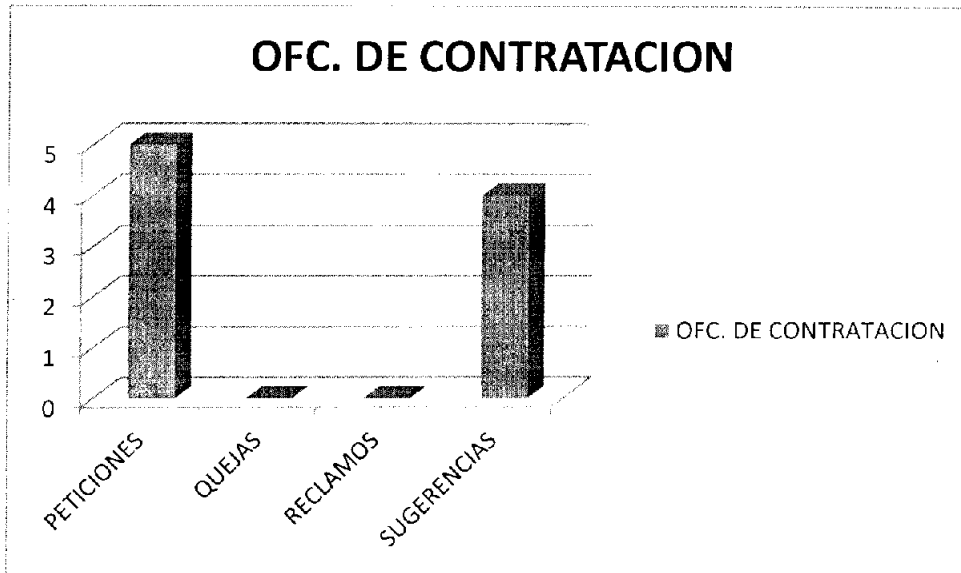


INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE CONTRATACION	5	0	0	4



En esta dependencia existieron 5 peticiones, y ninguna queja, ni reclamo, y 4 sugerencias.

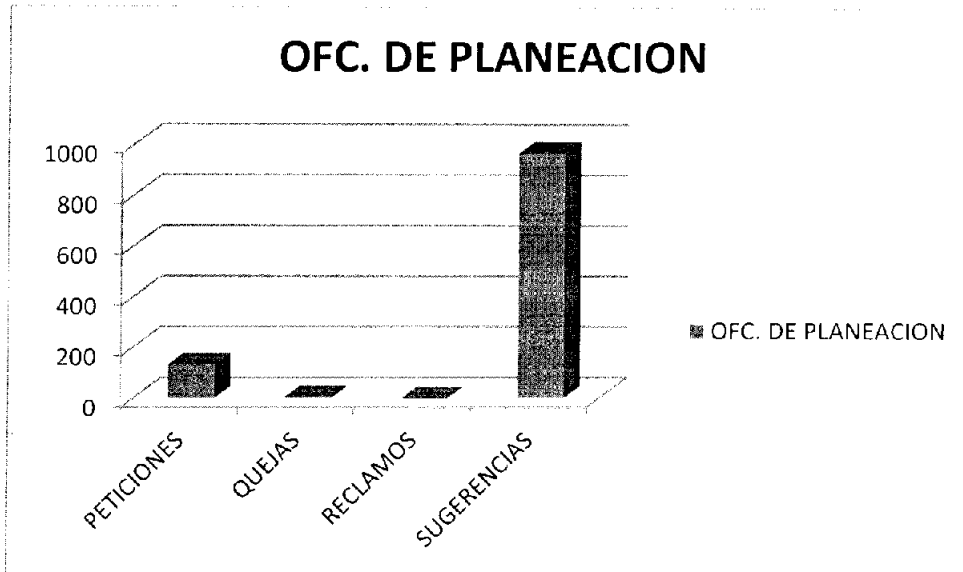
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE PLANEACION	132	4	0	968



INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO



En esta oficina hubo mayor concentración en las sugerencias con un total de 968 y 4 quejas, ningún reclamo y 132 peticiones.

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

En la oficina de control interno Administrativo no recibieron peticiones, ninguna queja, reclamo o sugerencia.

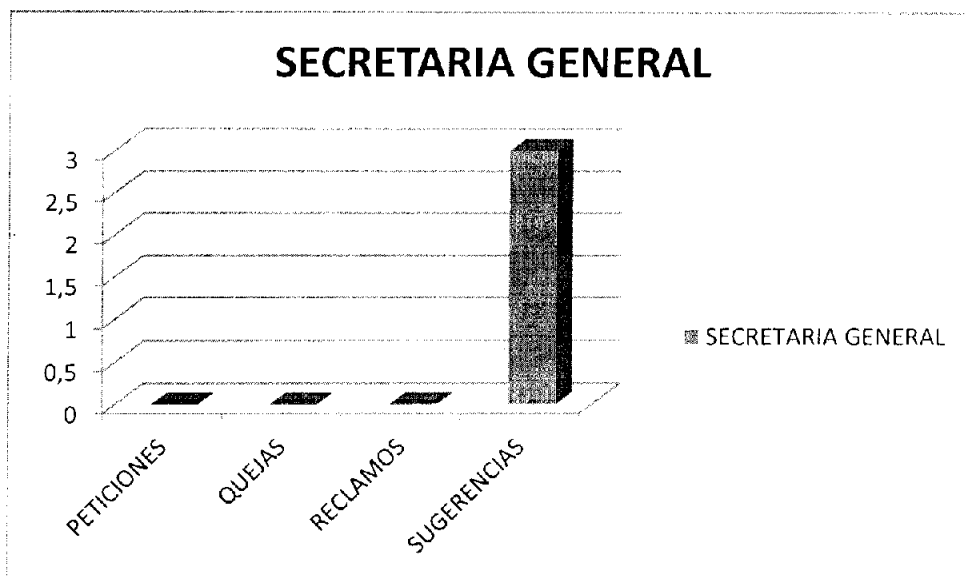
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	3



INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO



En esta oficina no se recibieron peticiones ni quejas , 3 sugerencias y ningun reclamo.

PQRS Por dependencias recibidas en la página Web.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	0
S. DE INFRAESTRUCTURA	0
S. DE HACIENDA	544
S. DE SALUD	2
S. DE EDUCACION	0
S. DEL INTERIOR	0
S. DE DESARROLLO SOCIAL	2
OFC. CONTROL INTERNO ADM.	1
OFC. JURIDICA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0
Oficina de contratación	0
OFC. DE PLANEACION	4
PARA UN TOTAL DE	553

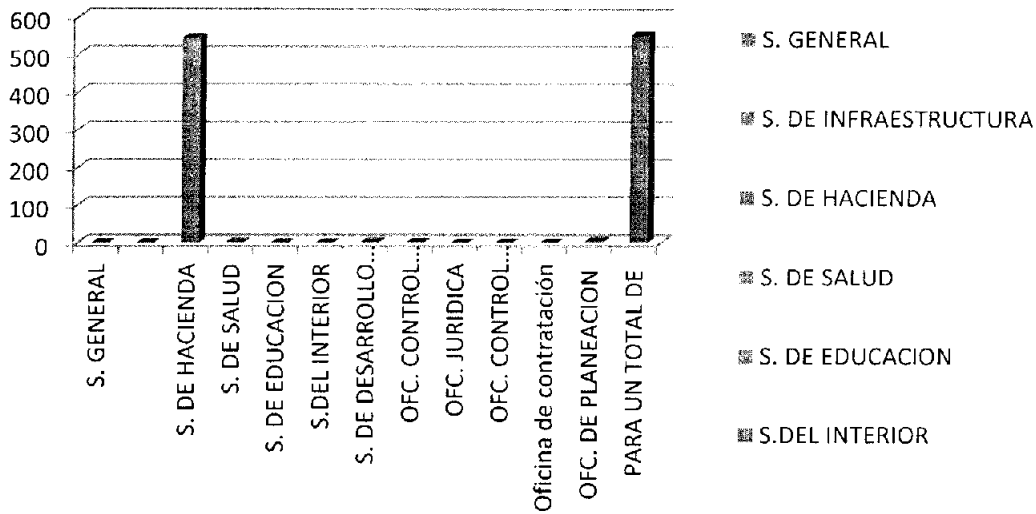


INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

TOTAL DE PQRS POR PAGINA WEB




La siguiente clasificación de los PQRS por dependencias indica que la dependencia que más recibió PQRS por página web fue la Secretaría de Hacienda con 544, seguida de Oficina de Planeación con 4, Salud y Desarrollo con 2 Y Control interno Administrativo con 1.

DEPENDENCIAS

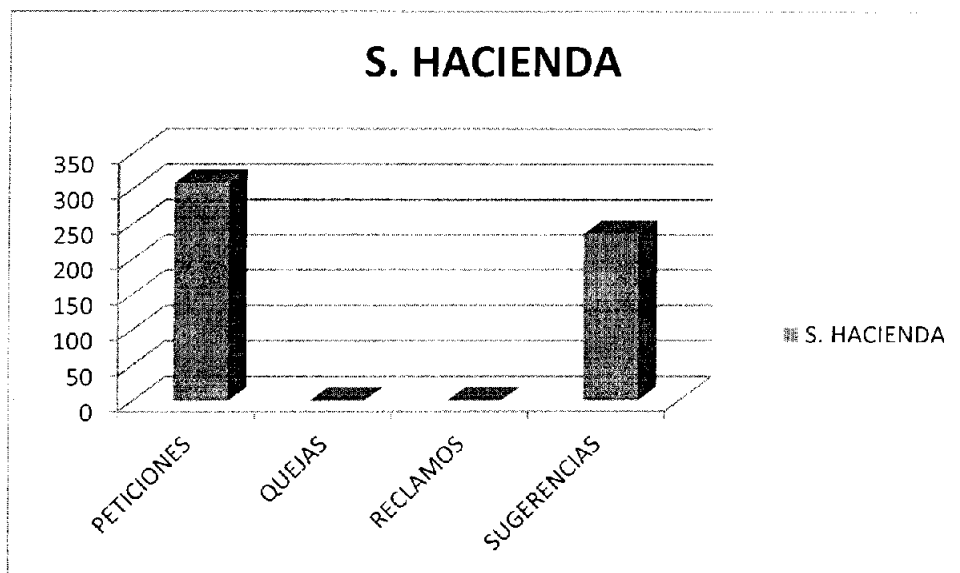
SECRETARIA GENERAL

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

Por este medio esta secretaria NO recibió peticiones, ni quejas, ningún reclamo ni sugerencia.

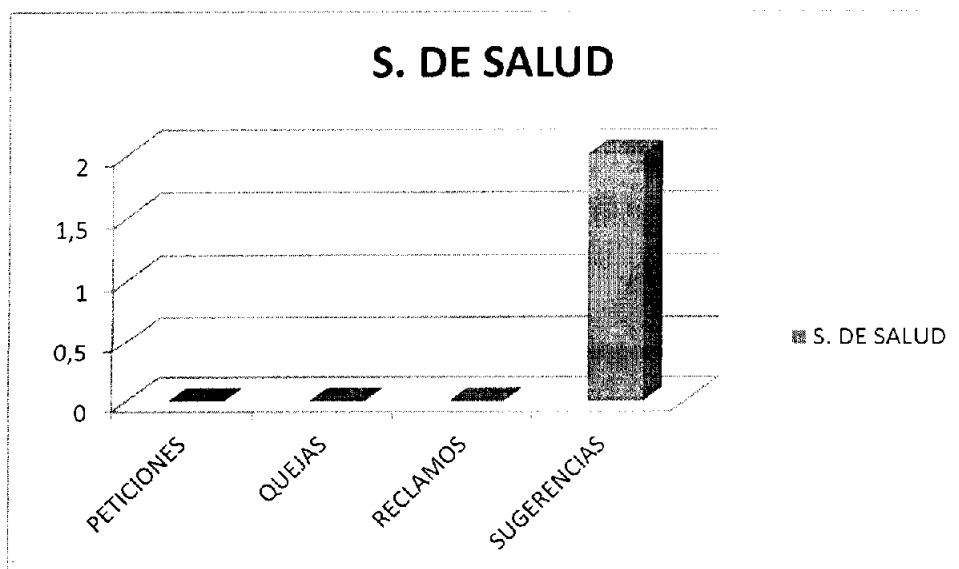
 	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA - F - 104 - 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	308	0	0	236






En esta secretaria hubo 308 peticiones y 236 sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE SALUD	0	0	0	2



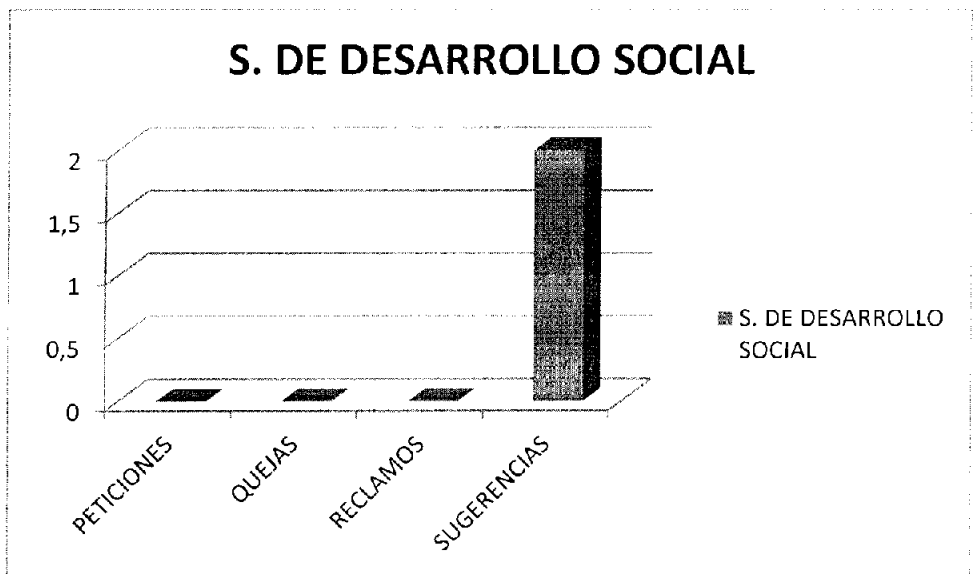
En esta dependencia hubo 2 sugerencias, ninguna petición, queja o reclamo.

 	 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	0	0	0	0

En esta dependencia No se recibieron peticiones, quejas, reclamos ni sugerencias.


DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	2



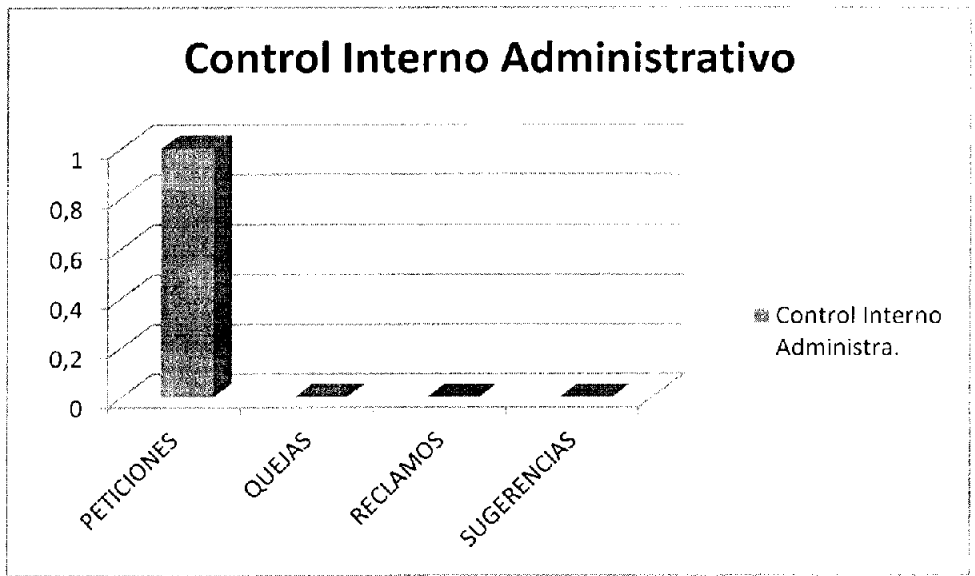
Para esta oficina hubo 2 sugerencias, ninguna petición , queja ni reclamo.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Control Interno Disciplinario	0	0	0	0

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

 	 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
Control Interno Administra.	1	0	0	0



La oficina de control interno Administrativo recibió por este medio 1 petición y ninguna queja, reclamo o sugerencia.

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

 	 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.

Secretaría General. Solicitudes.

Secretaría de Infraestructura. Peticiones de cuadrilla y préstamo de maquinaria.

Secretaría de Hacienda. El trámite que más se recibe es lo referente a impuesto predial e industria y comercio.

Secretaría de salud. Solicitud de vacunación y esterilización de caninos y felinos, fumigaciones y quejas sobre la prestación de servicios de EPS, Educación en tenencia de mascotas.

Secretaría de Educación. Peticiones dirigidas al área de nómina.

Secretaría del Interior. Apoyo en seguridad y espacio público.

Secretaría de Desarrollo Social. Subsidio adulto mayor, manejo ambiental y ayuda económica para personas en condición de discapacidad.

Oficina de Jurídica. Solicitud pago de cesantías.




Oficina de Control Interno Disciplinario. Quejas contra funcionarios públicos.

Oficina de Contratación. Derechos de petición y solicitud de información.

Oficina de Planeación. Solicitudes y certificados.

Oficina de control interno administrativo. Solicitudes.

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

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

**RECOMENDACIONES RECIBIDAS DE LOS PARTICULARES PARA MEJORAR
EL SERVICIO PRESTADO POR LAS DEPENDENCIAS.**

Secretaria General: NINGUNA

Secretaria de Infraestructura: Que se debería tener más maquinaria a disposición de la comunidad.

Secretaria de Hacienda: NINGUNA

Secretaria de salud: Más prontitud y agilidad en las respuestas.

Secretaria de Educación: Mejorar la atención a los usuarios.

Secretaria del Interior: NINGUNA.

Secretaria de Desarrollo Social: Que se amplié cobertura para adultos mayores y familias en acción.

Oficina de jurídica. NINGUNA


Oficina de Control Interno Disciplinario. NINGUNA

Oficina de Contratación. NINGUNA

Oficina de Planeación. Más personal para contestar requerimientos.

Oficina de control interno administrativo. NINGUNA

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

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

**RECOMENDACIONES RECIBIDAS DE LOS PARTICULARES PARA
INCENTIVAR LA PARTICIPACION EN LA FUNCION PÚBLICA.**

Secretaria General: NINGUNA

Secretaria de Infraestructura: NINGUNA

Secretaria de Hacienda: NINGUNA

Secretaria de salud: Conformación de veedurías.

Secretaria de Educación: NINGUNA

Secretaria del Interior: NINGUNA

Secretaria de Desarrollo Social: Más agilidad en la atención al público, ampliar los plazos para inscripciones de adulto mayor y familias en acción.

Oficina de jurídica. NINGUNA

Oficina de Control Interno Disciplinario. NINGUNA

Oficina de Contratación. NINGUNA

Oficina de Planeación. NINGUNA

Oficina de control interno administrativo. NINGUNA

Atentamente,


GEÑA CARRILLO MARTÍNEZ

Jefe Oficina de Control interno Administrativo

Proyecto: JORGE MARTINEZ – Profesional de Apoyo OCI

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