

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

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

### BIMESTRE JULIO-AGOSTO 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 tramito el municipio de Floridablanca de manera virtual y por escrito, correspondiente a los meses **JULIO Y AGOSTO** 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 JULIO Y AGOSTO del año 2016.

Mediante las gráficas de éste informe podremos determinar las PQRS recibidas correspondientes a cada dependencia así como las más frecuentes, con el fin de identificar las 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 JULIO-AGOSTO de 2016, se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 3.737 PQRS a través de página web y por escrito, con destino a de las diferentes dependencias del Municipio.

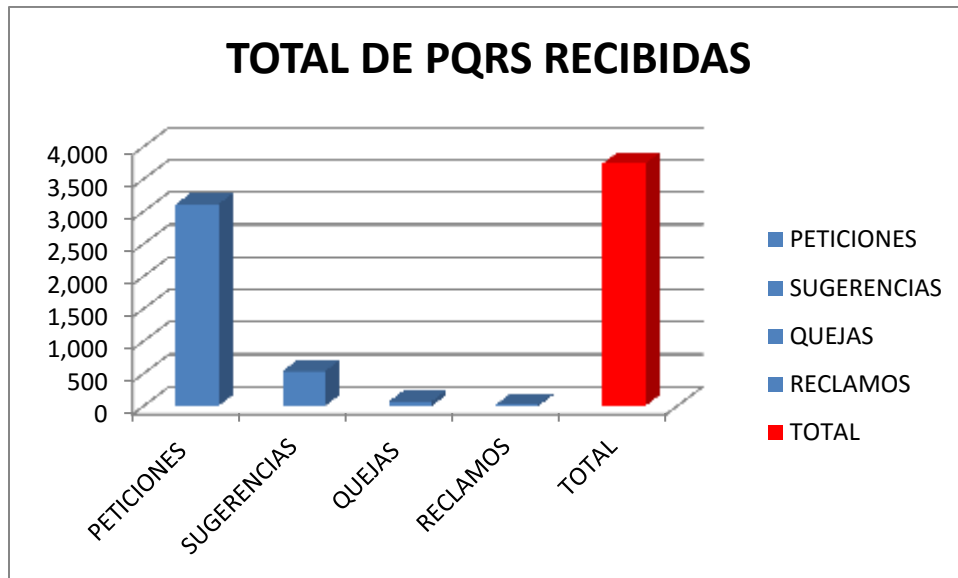
#### Tipo de Solicitudes Recibidas

Del total de 3.737 PQRS recibidas en el CUARTO bimestre del año 2016 la mayoría se concentra en peticiones con un total de 3.109, seguido por las sugerencias con 536, luego las quejas con 72, y por último 20 reclamos.

TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	3.109
SUGERENCIAS	536
QUEJAS	72
RECLAMOS	20
<b>TOTAL</b>	<b>3.737</b>

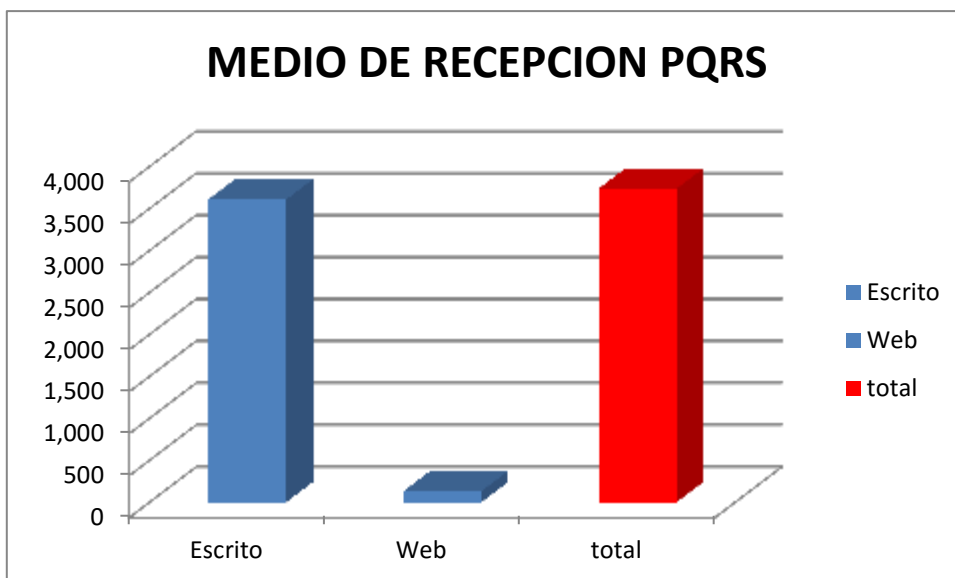
<b>ELABORO</b> EQUIPO MECI	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>REVISÓ</b> RESPONSABLE PROCESO	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>APROBÓ</b> EQUIPO DIRECTIVO MECI	<b>FECHA</b> 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

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



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

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	3.607
Web	130
total	3.737



En el siguiente análisis podemos ver que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 3.607 y por Web 130.

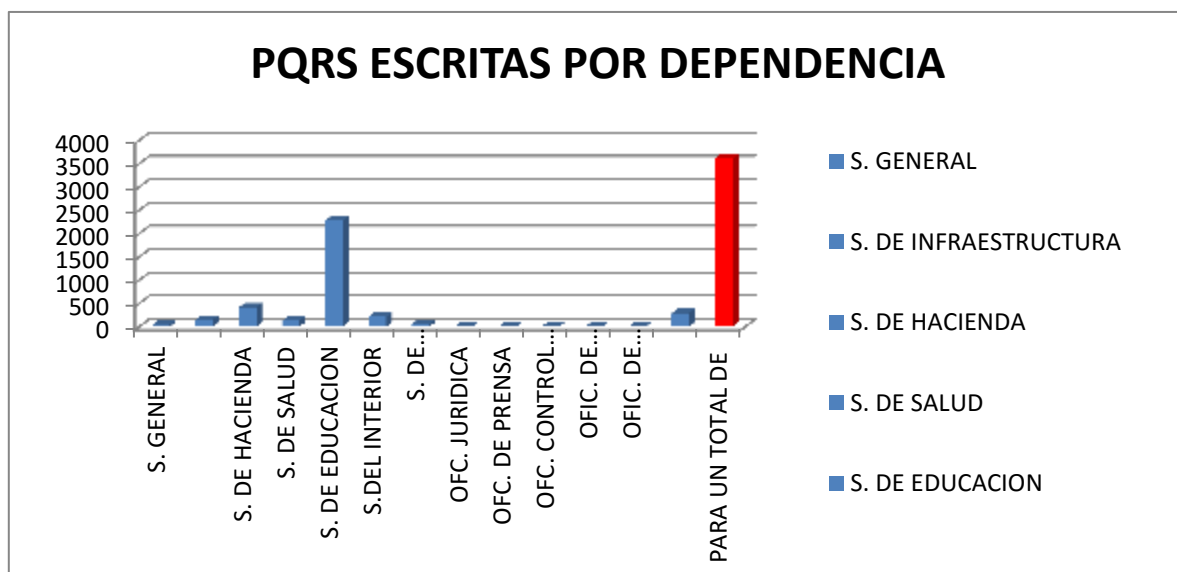
<b>ELABORO</b> EQUIPO MECI	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>REVISÓ</b> RESPONSABLE PROCESO	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>APROBÓ</b> EQUIPO DIRECTIVO MECI	<b>FECHA</b> 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

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

### 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 CUARTO bimestre del 2016.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	39
S. DE INFRAESTRUCTURA	153
S. DE HACIENDA	415
S. DE SALUD	132
S. DE EDUCACION	2280
S. DEL INTERIOR	217
S. DE DESARROLLO SOCIAL	61
OFC. JURIDICA	10
OFC. DE PRENSA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9
OFIC. DE CONTROL INTERNO ADM	0
OFIC. DE CONTRATACION	0
OFC. DE PLANEACION	291
PARA UN TOTAL DE	3607



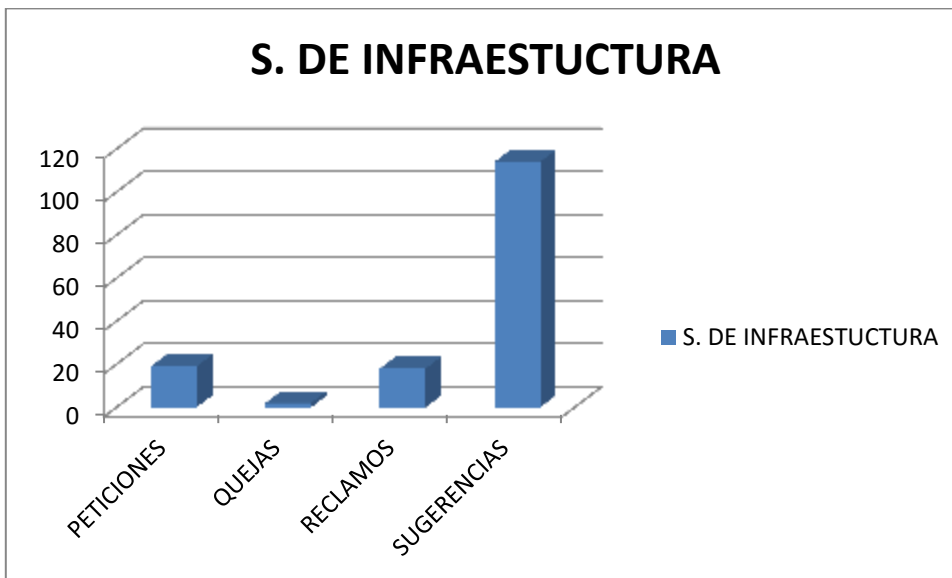
<b>ELABORO</b> EQUIPO MECI	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>REVISOR</b> RESPONSABLE PROCESO	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>APROBÓ</b> EQUIPO DIRECTIVO MECI	<b>FECHA</b> 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	---------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

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

La anterior clasificación de los PQRS por dependencias indica que la oficina que más recibió fue la Secretaria de Educación con 2280, seguida de la Secretaria de Hacienda con 415, Oficina de Planeación con 291, Secretaria del Interior con 217, Secretaria de Salud con 132, Secretaria de Desarrollo con 61 y así sucesivamente quedando de menor recepción la oficina de Control Interno Disciplinario con 9 y sin ninguna recepción en contratación, prensa y control interno administrativo.

### DEPENDENCIAS

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE INFRAESTRUCTURA	19	2	18	114



La secretaria de infraestructura durante los meses JULIO Y AGOSTO recibió 19 peticiones por medio escrito, 2 quejas, 18 reclamos y 114 sugerencias.

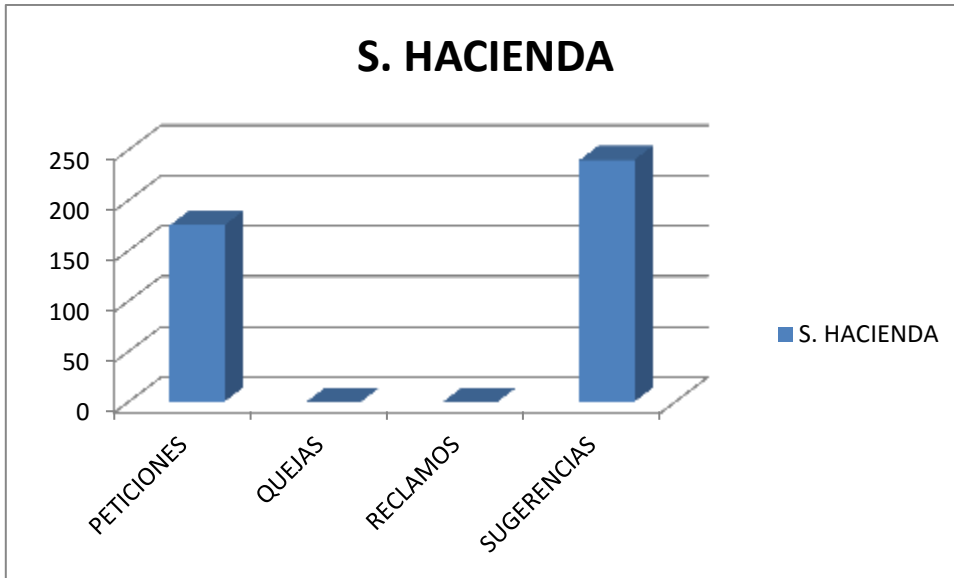
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	175	0	0	240

<b>ELABORO</b> EQUIPO MECI	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>REVISÓ</b> RESPONSABLE PROCESO	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>APROBÓ</b> EQUIPO DIRECTIVO MECI	<b>FECHA</b> 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

**INFORME DE PQRS**

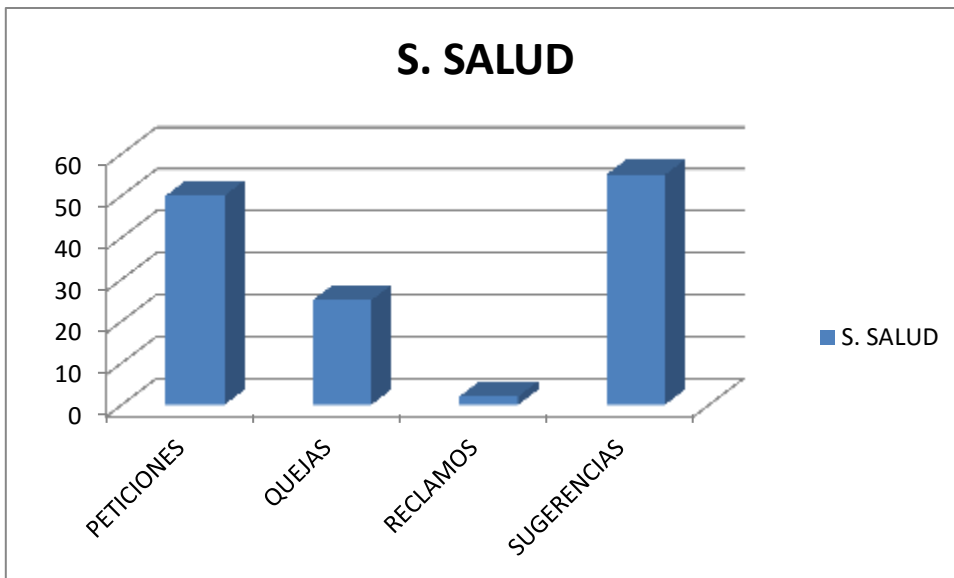
**CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

**PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO**



La secretaria de hacienda recibió un total de 240 sugerencias, 175 peticiones, ninguna queja y ningún reclamo.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. SALUD	50	25	2	55

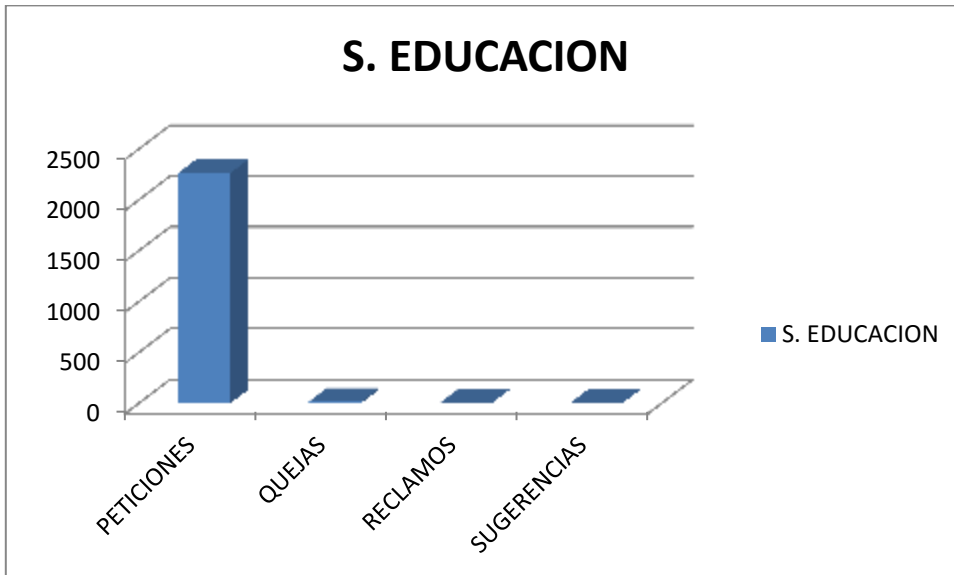


En la secretaria de salud en este periodo se concentró en 55 sugerencias, 50 peticiones, 25 quejas y dos reclamos.

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

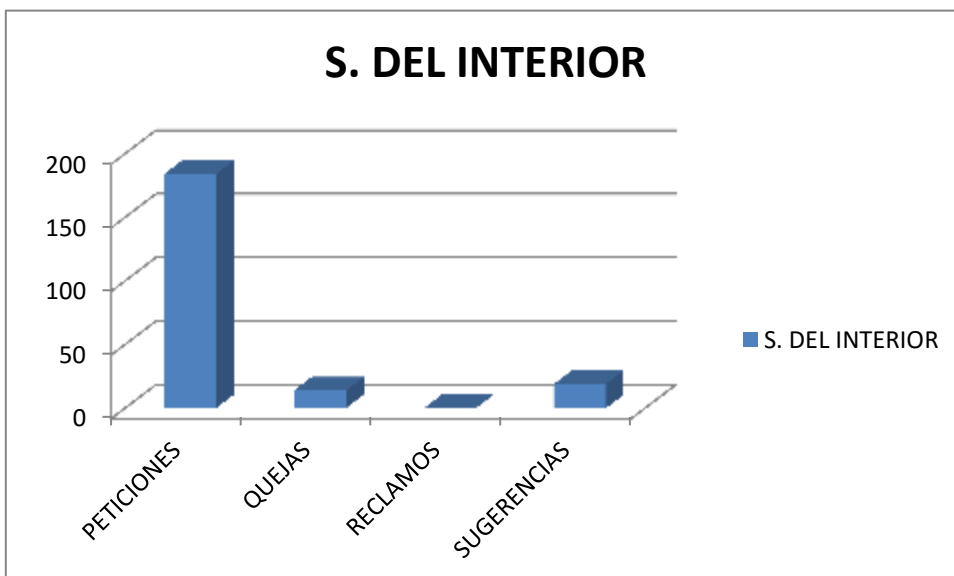
 Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda	 <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>	<b>CÓDIGO:</b> DA – F – 104 – 04.004	
		<b>VERSIÓN</b>	00
<b>INFORME DE PQRS</b>			
<b>CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>		<b>PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO</b>	

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. EDUCACION	2263	15	0	2



En esta secretaría hubo concentración en peticiones con un total de 2263, 15 quejas y 2 sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DEL INTERIOR	184	14	0	19

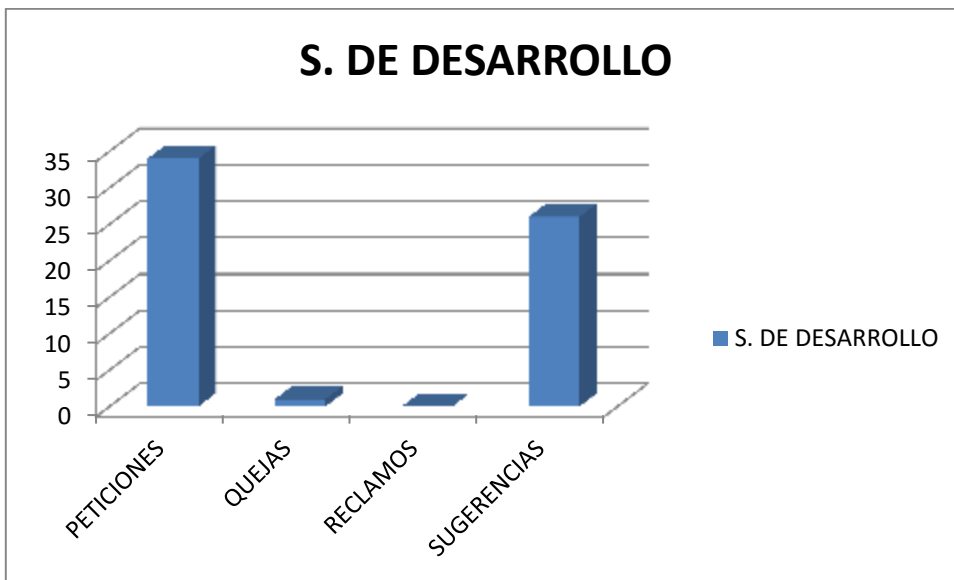


<b>ELABORO</b> EQUIPO MECI	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>REVISÓ</b> RESPONSABLE PROCESO	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>APROBÓ</b> EQUIPO DIRECTIVO MECI	<b>FECHA</b> 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

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

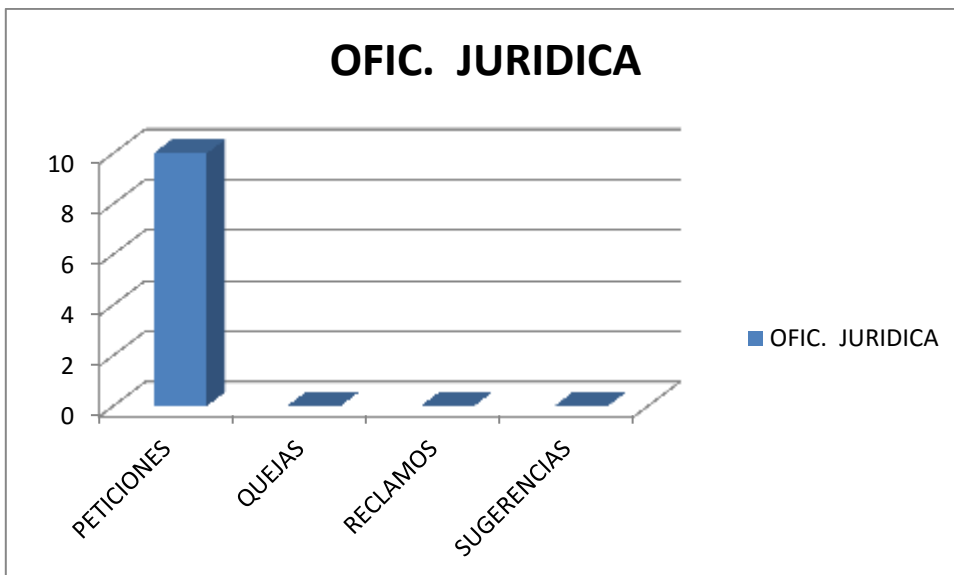
La Secretaria del Interior se concentró en las peticiones con un total de 184, 19 sugerencias, 14 quejas y ningún reclamo.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO	34	1	0	26



Para esta dependencia se recibieron 34 peticiones, 26 sugerencias. 1 queja y ningún reclamo.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFIC. JURIDICA	10	0	0	0

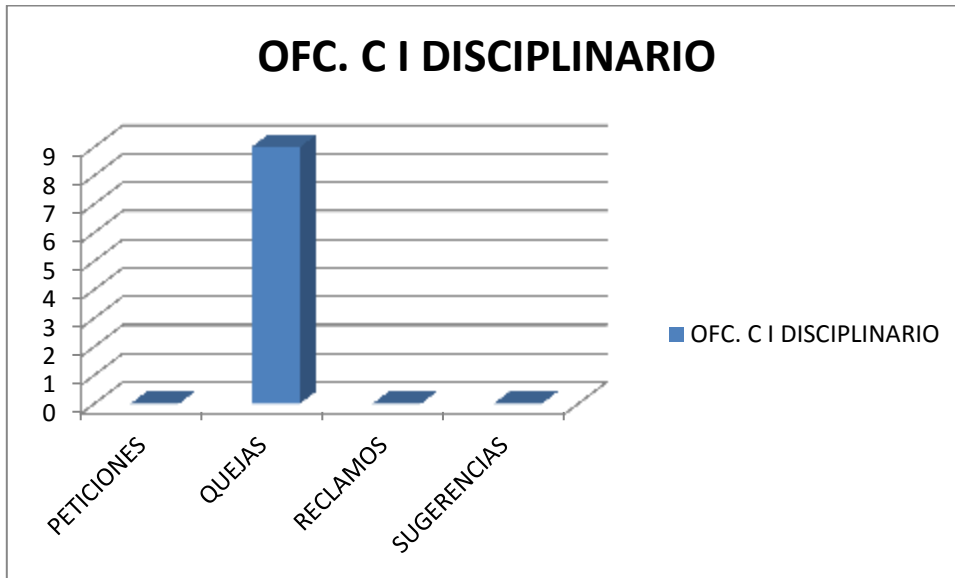


<b>ELABORO</b> EQUIPO MECI	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>REVISÓ</b> RESPONSABLE PROCESO	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>APROBÓ</b> EQUIPO DIRECTIVO MECI	<b>FECHA</b> 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

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

En esta oficina se recibieron 10 peticiones y ningún reclamo, queja o sugerencia.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. C I. DISCIPLINARIO	0	9	0	0



Para esta oficina hubo 9 quejas, ninguna petición, reclamo o sugerencia.

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

En esta dependencia no existieron peticiones, quejas, reclamos ni sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE PLANEACION	288	3	0	0

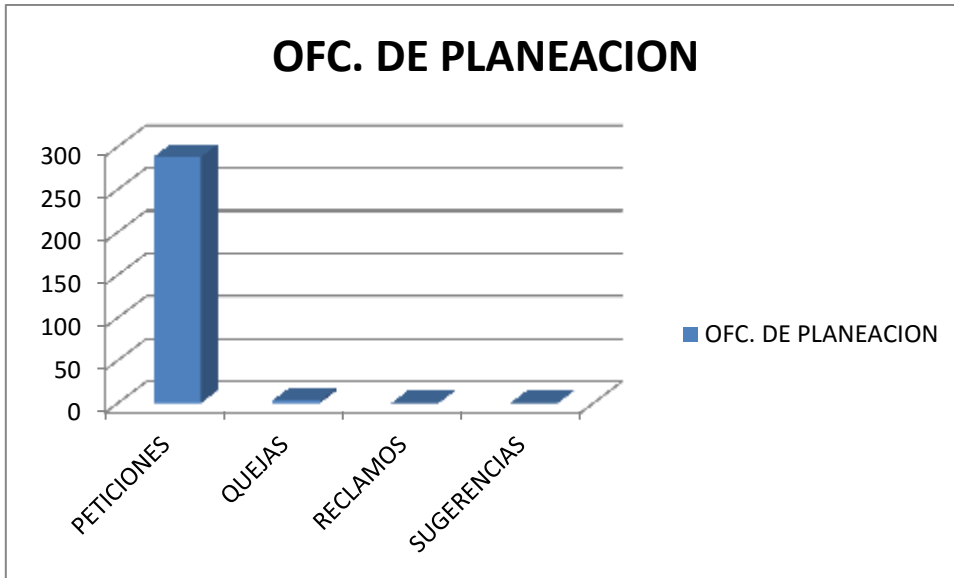
ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------



**INFORME DE PQRS**

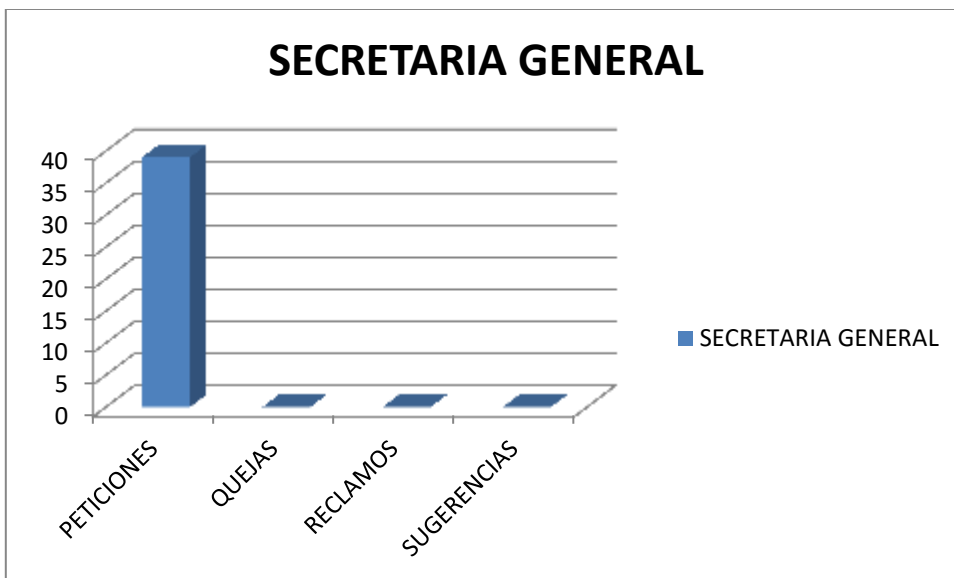
**CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

**PROCESO:** GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO



En esta oficina hubo mayor concentración en las peticiones con un total de 288 y 3 quejas.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
SECRETARIA GENERAL	39	0	0	0



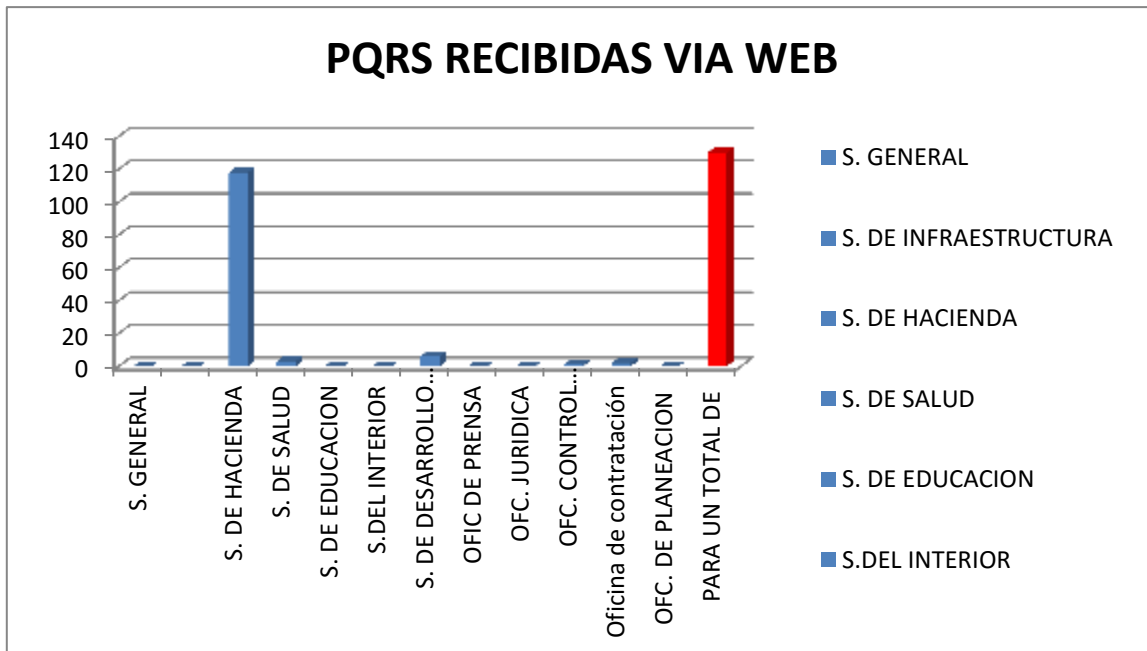
En esta oficina se recibieron un total de 39 peticiones y ninguna queja , sugerencia o reclamo.

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

### PQRS Por dependencias recibidas en la página Web.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	0
S. DE INFRAESTRUCTURA	0
S. DE HACIENDA	118
S. DE SALUD	3
S. DE EDUCACION	0
S. DEL INTERIOR	0
S. DE DESARROLLO SOCIAL	6
OFIC DE PRENSA	0
OFC. JURIDICA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
Oficina de contratación	2
OFC. DE PLANEACION	0
PARA UN TOTAL DE	130



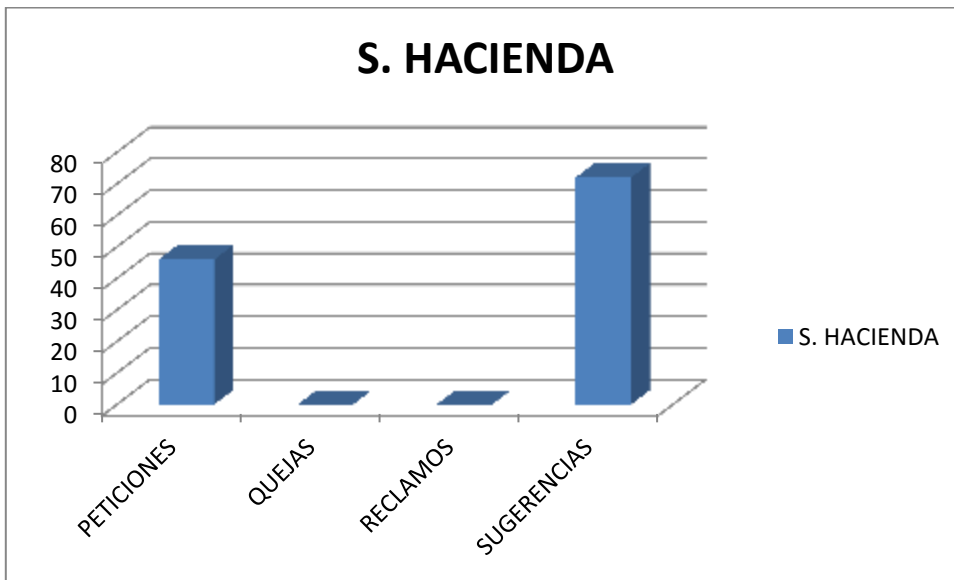
La anterior clasificación de los PQRS por dependencias indica que la dependencia que más recibió PQRS por página web fue la Secretaría de Hacienda con 118, seguida de Desarrollo Social con 6, Secretaria de Salud con 3, Contratación con 2, Control Interno Disciplinario con 1.

<b>ELABORO</b> EQUIPO MECI	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>REVISÓ</b> RESPONSABLE PROCESO	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>APROBÓ</b> EQUIPO DIRECTIVO MECI	<b>FECHA</b> 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

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

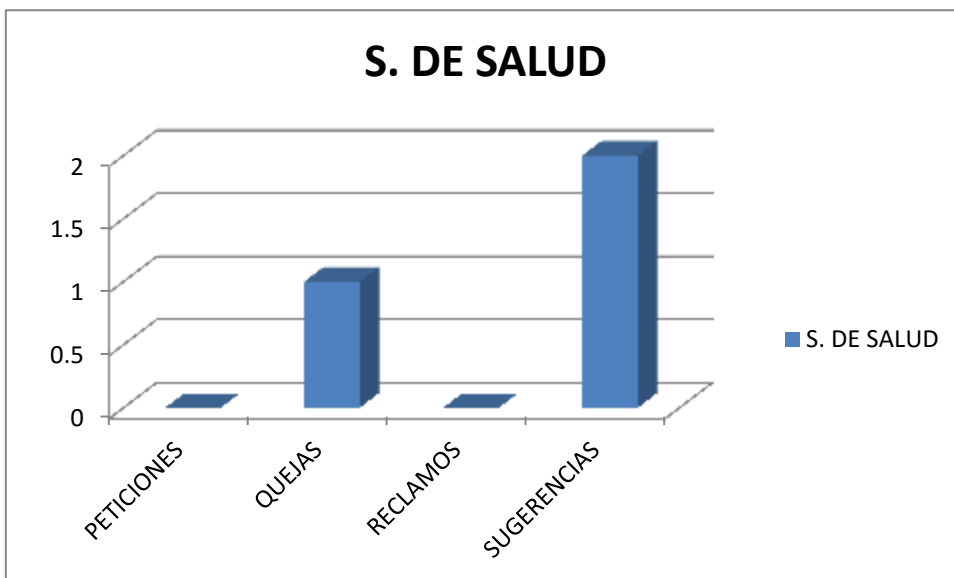
## DEPENDENCIAS

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	46	0	0	72



En esta secretaría hubo 46 peticiones y 72 sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE SALUD	0	1	0	2



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	<b>CÓDIGO:</b> DA – F – 104 – 04.004	
		<b>VERSIÓN</b>	00
<b>INFORME DE PQRS</b>			
<b>CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>		<b>PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO</b>	

En esta dependencia hubo 1 queja y 2 sugerencias.

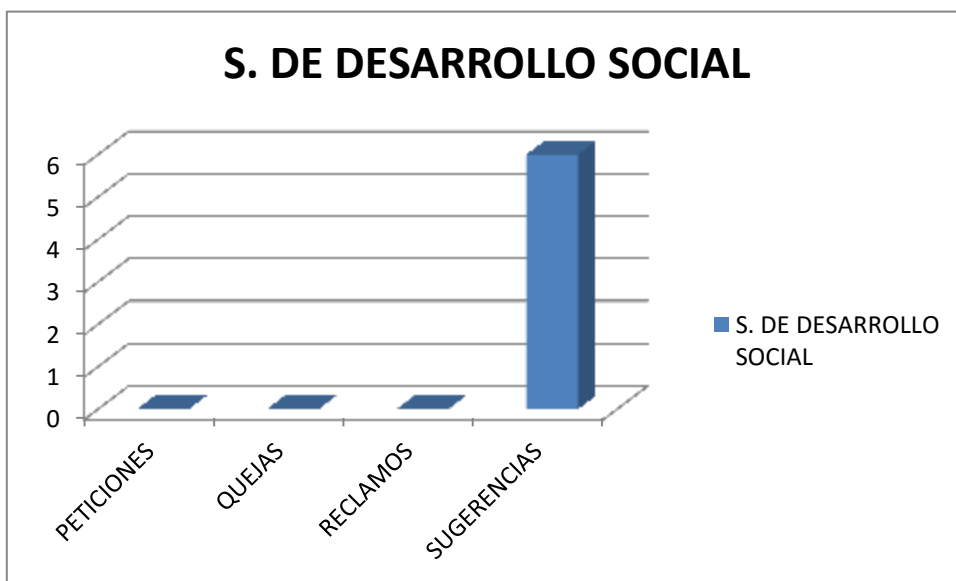
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. Del interior	0	0	0	0

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

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Control Interno Administra.	0	0	0	0

Por este medio estas secretarías NO recibieron peticiones, quejas, reclamos ni sugerencias

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	6

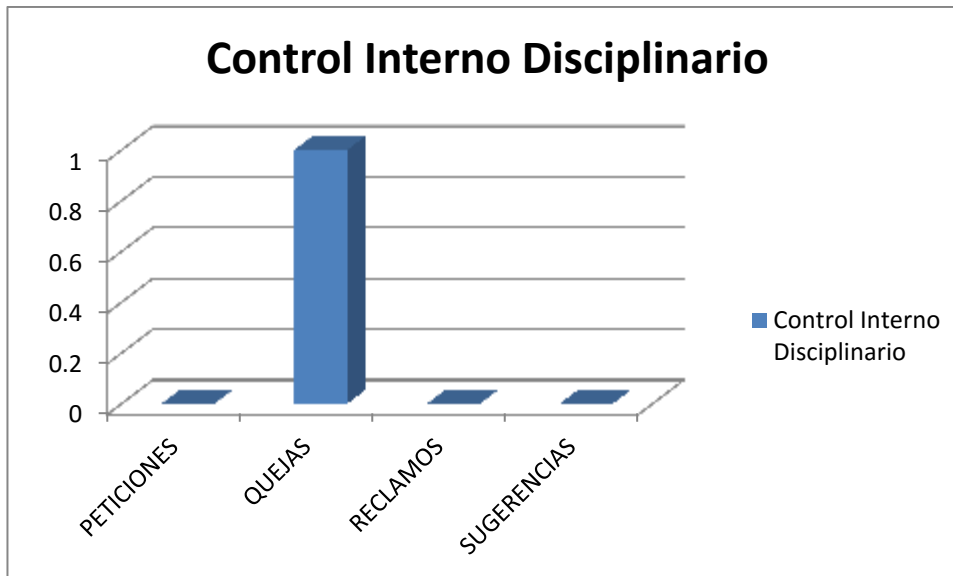


Para esta oficina solo hubo concentración en sugerencias con un total de 6.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Control Interno Disciplinario	0	1	0	0

<b>ELABORO</b> EQUIPO MECI	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>REVISÓ</b> RESPONSABLE PROCESO	<b>FECHA</b> ENERO 2014	<b>APROBÓ</b> EQUIPO DIRECTIVO MECI	<b>FECHA</b> 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

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



La oficina de control interno disciplinario recibió por este medio una queja.

### PQRS MÁS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA.

**Secretaria General.** Peticiones.

**Secretaria de Infraestructura.** Mantenimiento de malla vial, iluminación, visitas técnicas.

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

**Secretaria de salud.** Solicitud de fumigaciones y quejas sobre la prestación de servicios de EPS, Educación en tenencia de mascotas.

**Secretaria de Educación.** Peticiones dirigidas al área de nómina.

**Secretaria del Interior.** Apoyo en seguridad y espacio público.

**Secretaria 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.** Solicitudes de investigación disciplinaria y Quejas de docentes.

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

**Oficina de Planeación.** Control de obra y urbano, solicitudes y certificados.

**Oficina de Control Interno Administrativo.** Solicitudes antes de control.

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

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

**Secretaria General:** NINGUNA

**Secretaria de Infraestructura:** NINGUNA

**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 amplíe 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

**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

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

**Oficina de Contratación. NINGUNA**

**Oficina de Planeación. NINGUNA.**

**Oficina de control interno administrativo. NINGUNA**

Atentamente,



**PAOLA ANDREA MELENDEZ DIAZ**

Jefe Oficina de Control interno Administrativo

Proyecto: JORGE MARTINEZ – Contratista OCI  
 LUIS SENEN SILVA - Contratista OCI

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