
 <p>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	

INFORME DE PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)
BIMESTRE MARZO-ABRIL 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 **MARZO Y ABRIL** 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 **MARZO Y ABRIL** 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.

Igualmente encontraremos identificadas las sugerencias de los ciudadanos para el mejoramiento de los trámites de PQRS en la Administración Municipal de Floridablanca.

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	REVISO RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBO EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Resultado de las PQRS.

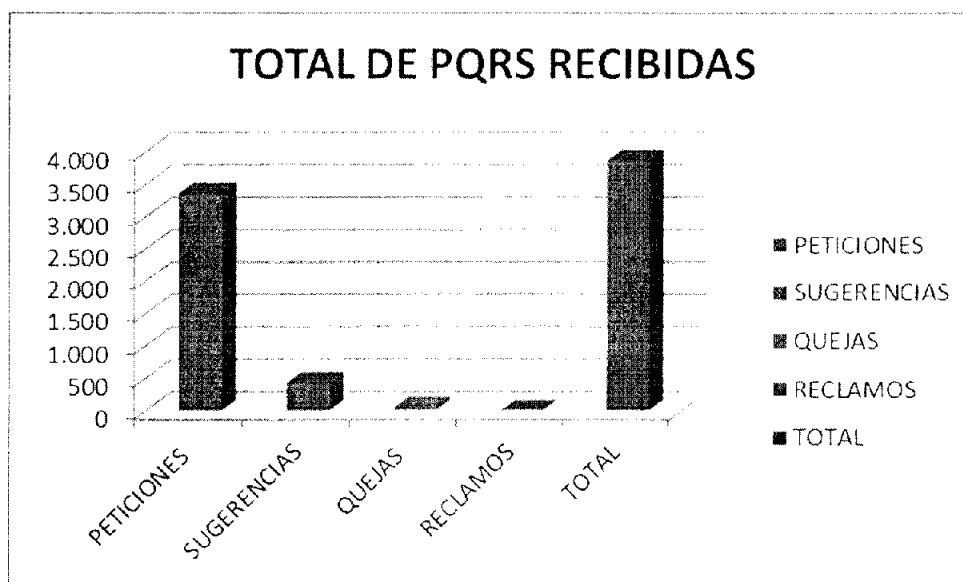
Durante el periodo MARZO - ABRIL de 2016.



Se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 3.866 PQRS a través de página web y por escrito, con destino a de las diferentes dependencias del Municipio.

I. Tipo de Solicitudes Recibidas

Del total de 3.866 PQRS recibidas en el SEGUNDO bimestre del año 2016 la mayoría se concentra en peticiones con un total de 3.367, seguido por las sugerencias con 437, luego las quejas con 60, y por último los reclamos con un total de 2.

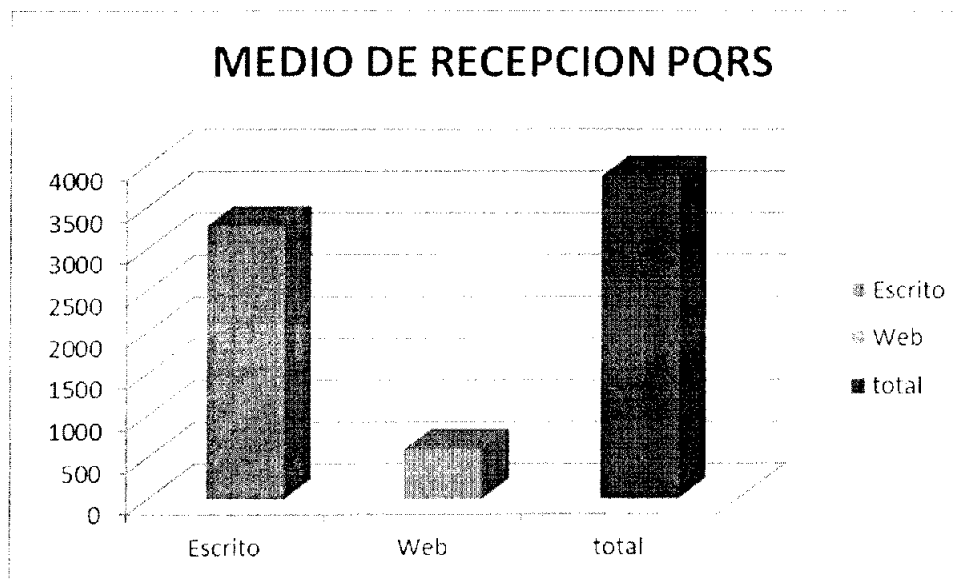
TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	3.367
SUGERENCIAS	437
QUEJAS	60
RECLAMOS	2
TOTAL	3.866



 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	

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

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	3272
Web	594
total	3866

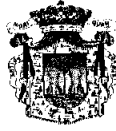


En el siguiente análisis podemos ver que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 3.272 y por medio de página WEB 594

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 SEGUNDO bimestre del 2016.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	33
S. DE INFRAESTRUCTURA	81
S. DE HACIENDA	273
S. DE SALUD	80
S. DE EDUCACION	2302
S. DEL INTERIOR	99
S. DE DESARROLLO SOCIAL	157



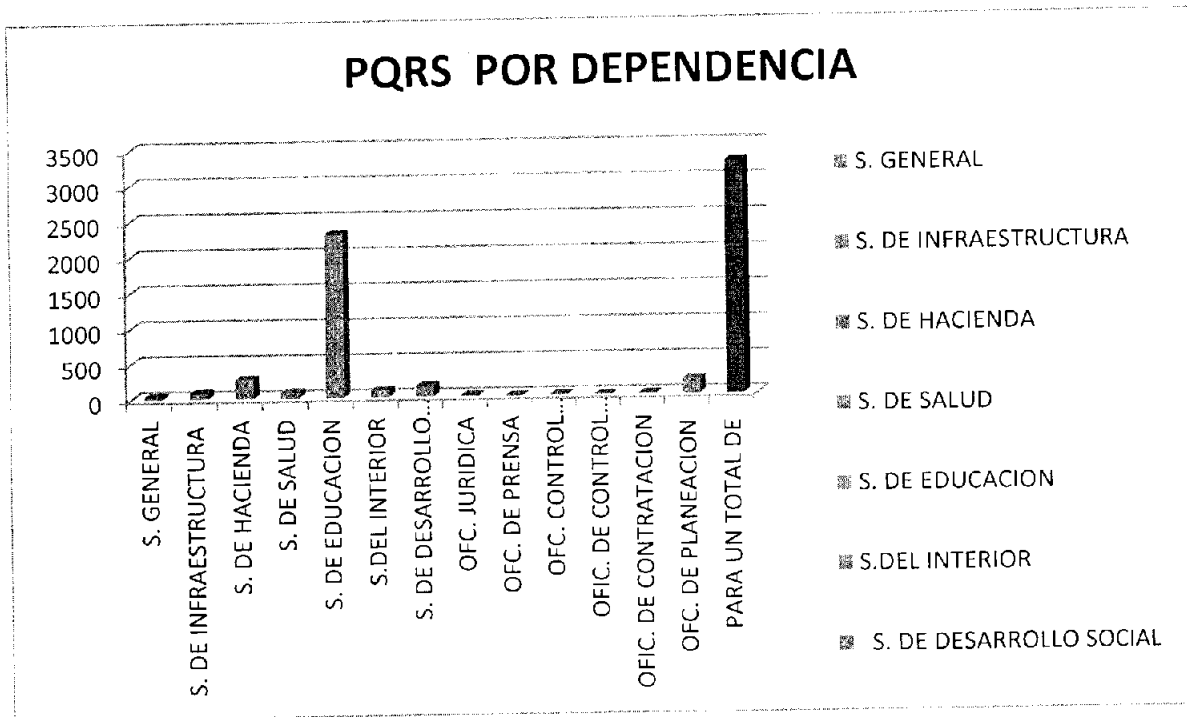
Alcaldía Municipal de Floridablanca

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO



PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

OFC. JURIDICA	14
OFC. DE PRENSA	1
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9
OFIC. DE CONTROL INTERNO ADM	6
OFIC. DE CONTRATACION	11
OFC. DE PLANEACION	206
PARA UN TOTAL DE	3272



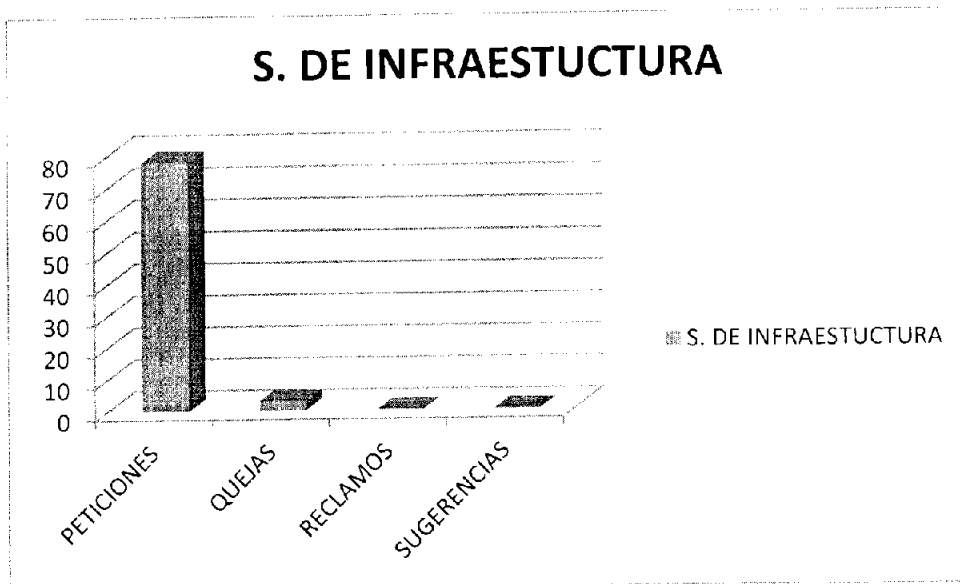
La siguiente clasificación de los PQRS por dependencias indica que la oficina que más recibió fue la Secretaría de Educación con 2302, seguida de la Secretaría de Hacienda con 273, la oficina de Planeación con 206, Secretaría de Desarrollo con 157, Infraestructura con 81, Secretaria de Salud con 80, y así sucesivamente quedando de menor recepción la oficina de prensa con 1.

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	

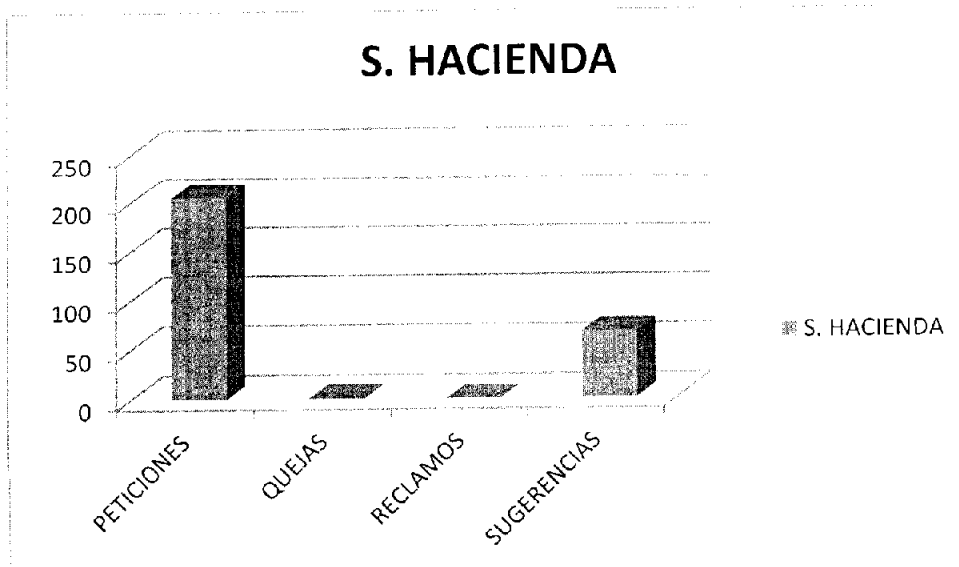
DEPENDENCIAS

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE INFRAESTRUCTURA	78	3	0	0



La secretaria de infraestructura durante los meses marzo y abril recibió 78 peticiones y 3 quejas por medio escrito.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	205	1	0	67



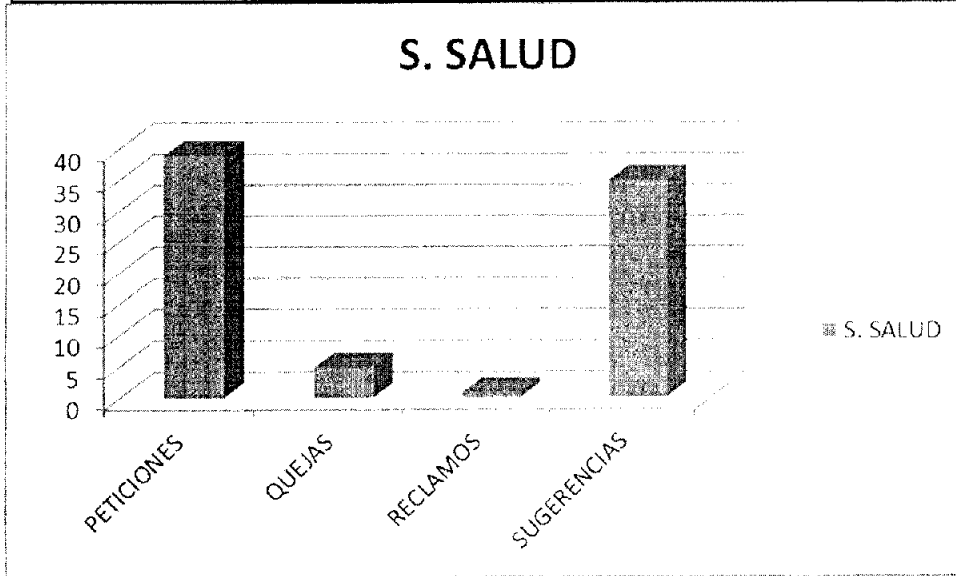

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

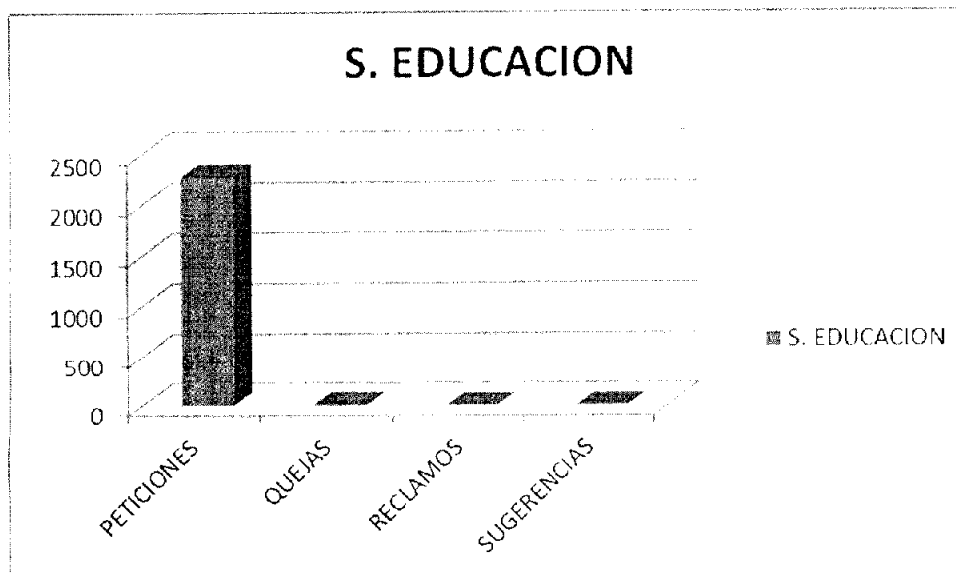
La Secretaria de Hacienda recibió un total de 205 peticiones, 67 sugerencias, 1 queja y ningún reclamo.



DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. SALUD	39	5	1	35



En la secretaria de salud en este periodo se concentró en 39 peticiones y 35 sugerencias, 5 quejas y un reclamo.

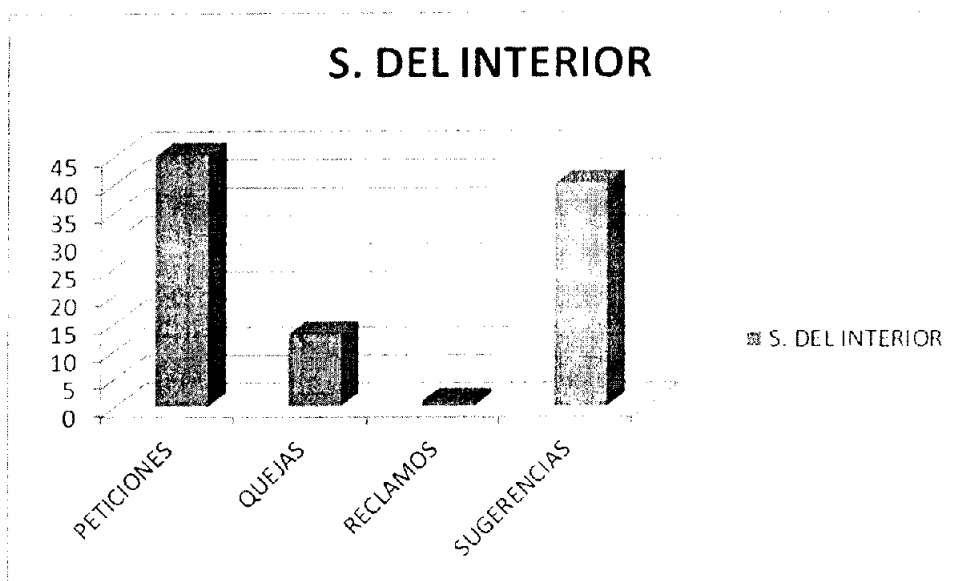
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. EDUCACION	2284	15	0	3



 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	

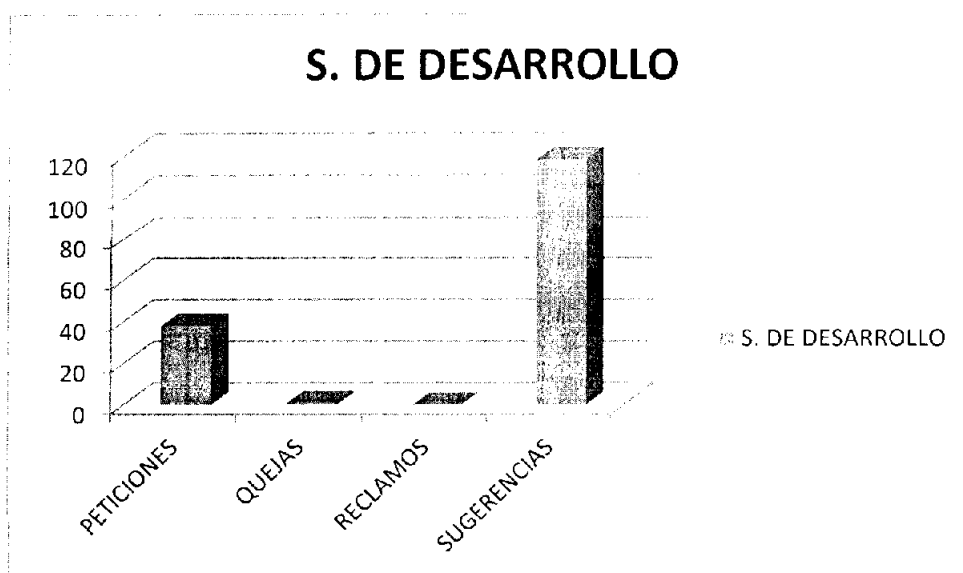
En esta secretaria hubo concentración en peticiones con un total de 2284, 15 quejas y 3 sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DEL INTERIOR	45	13	1	40



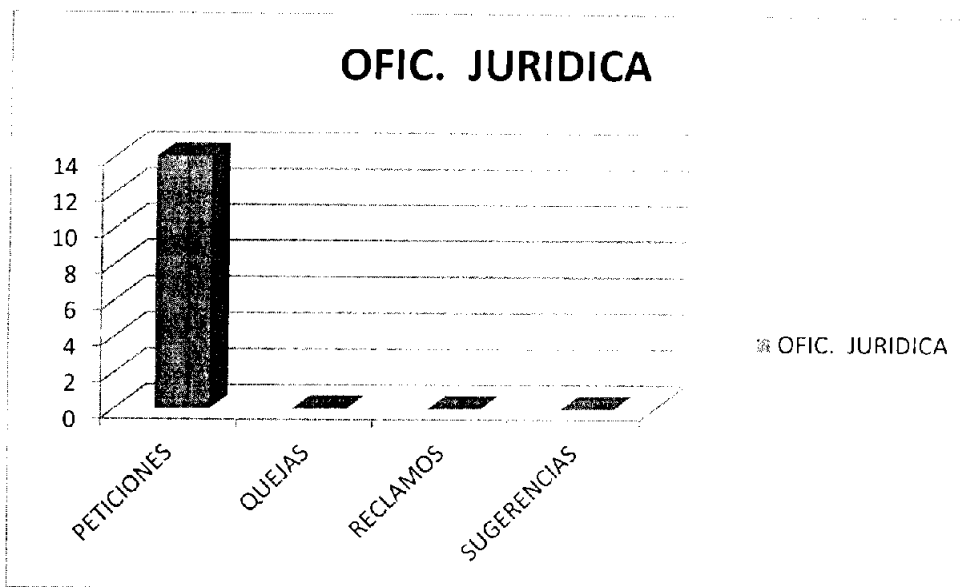
La Secretaria del Interior se concentró en las peticiones con un total de 45, 40 sugerencias, 13 quejas y 1 reclamo.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO	38	1	0	118



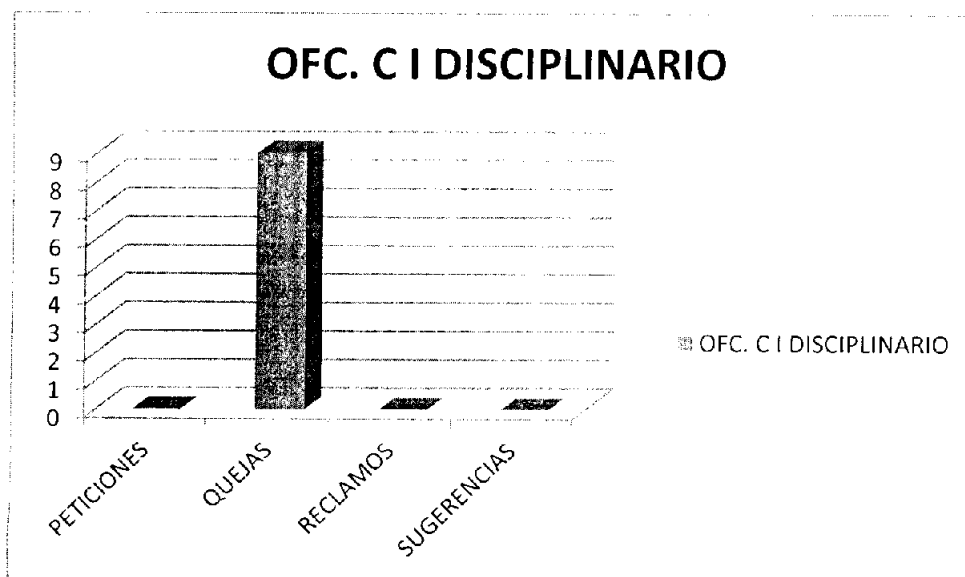
Para esta dependencia se recibieron 118 sugerencias, 38 peticiones y 1 queja.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFIC. JURIDICA	14	0	0	0



En esta la oficina juridica se recibieron 14 peticiones.

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



Para esta oficina hubo 9 quejas.

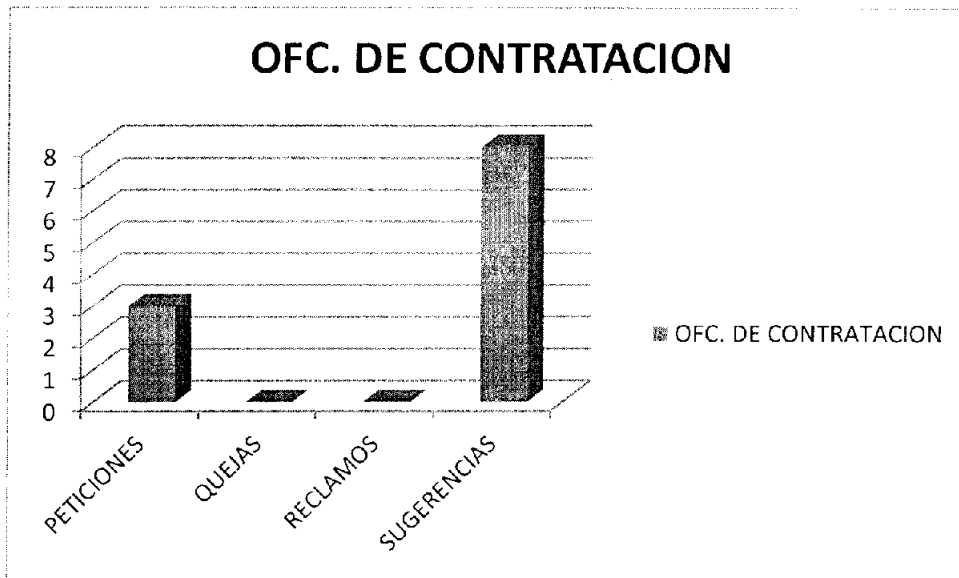
Handwritten mark

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

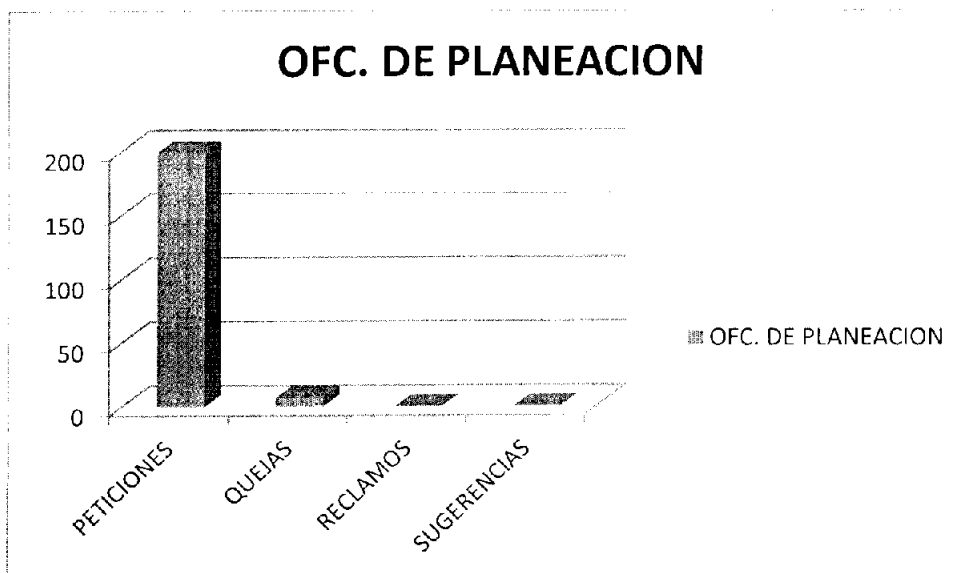
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE CONTRATACION	3	0	0	8




En esta dependencia solo hubo 3 peticiones y 8 sugerencias.

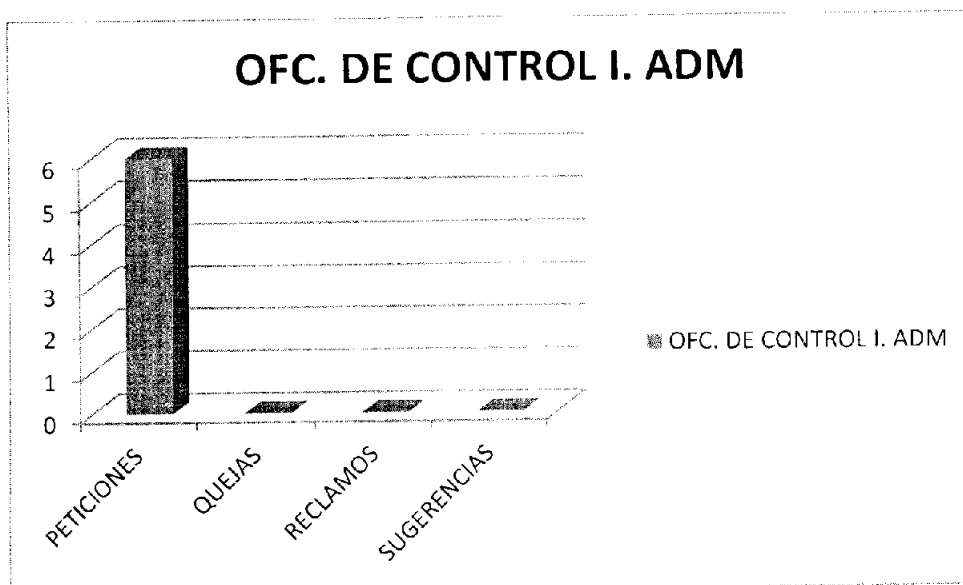
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE PLANEACION	199	7	0	0



En esta oficina hubo mayor concentración en las peticiones con un total de 199 y 7 quejas.

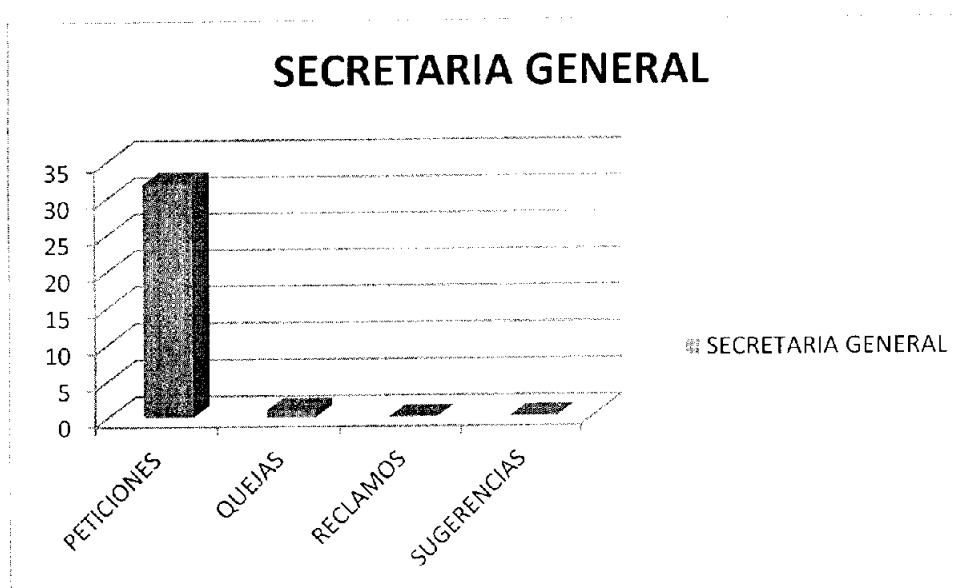
 <p>Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda</p>	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA - F - 104 - 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE CONTROL I. ADM	6	0	0	0



En la oficina de control interno administrativo hubo 6 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
SECRETARIA GENERAL	32	1	0	0

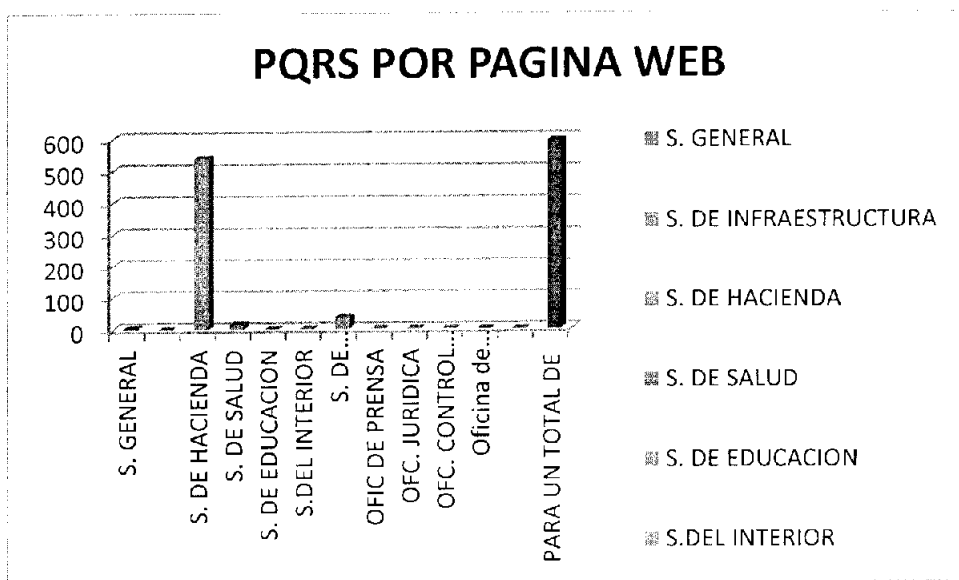


En la Secretaría General hubo 32 peticiones y 1 queja

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

II. PQRS Por dependencias recibidas en la página Web.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	3
S. DE INFRAESTRUCTURA	0
S. DE HACIENDA	538
S. DE SALUD	16
S. DE EDUCACION	0
S. DEL INTERIOR	0
S. DE DESARROLLO SOCIAL	37
OFIC DE PRENSA	0
OFC. JURIDICA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0
Oficina de contratación	0
OFC. DE PLANEACION	0
PARA UN TOTAL DE	594



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 538, seguida de Desarrollo Social con 37, Secretaria de Salud con 16, secretaria general con 3.

INFORME DE PQRS

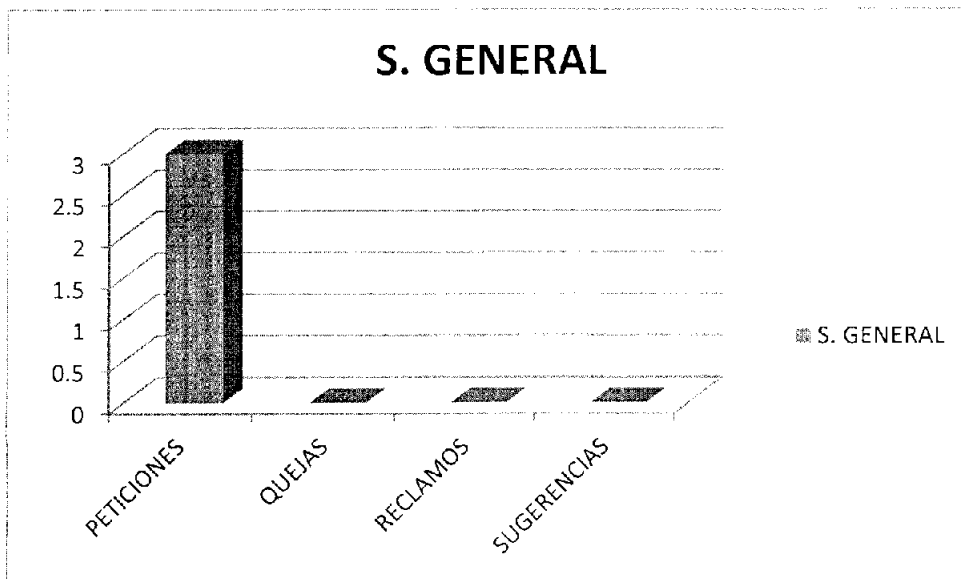
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

DEPENDENCIAS

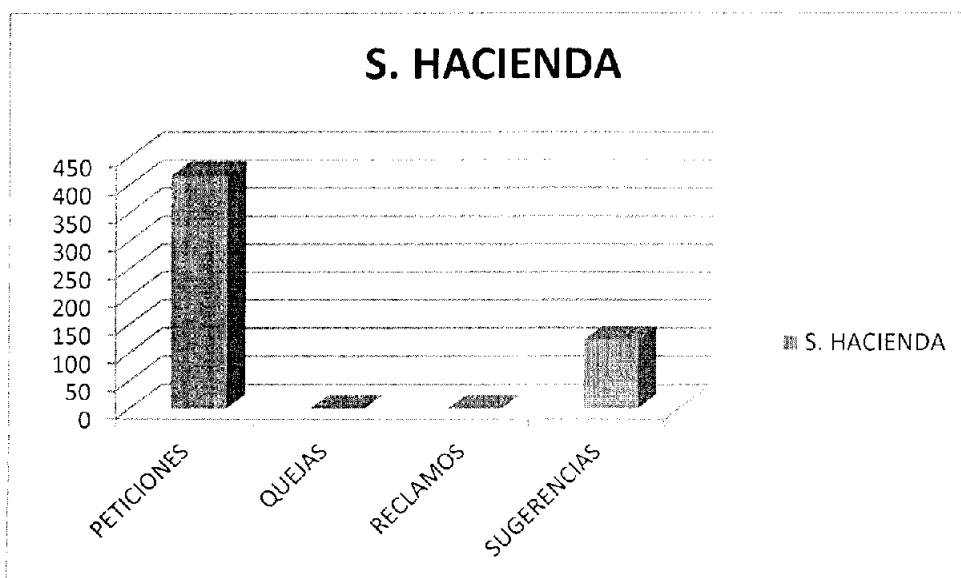
SECRETARIA GENERAL

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. GENERAL	3	0	0	0





Por este medio para esta secretaria solo se recibió 3 peticiones

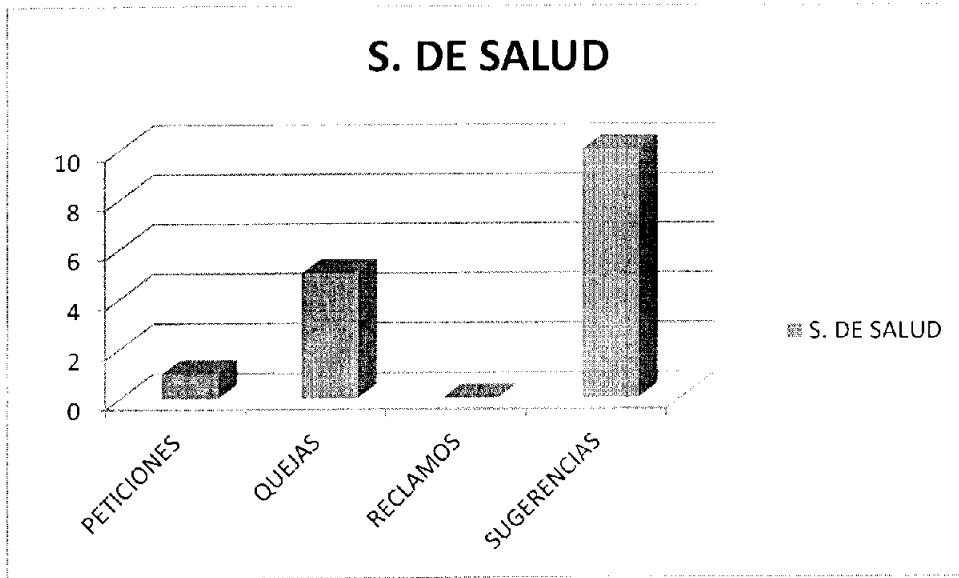
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	416	0	0	122



En esta secretaria hubo 416 peticiones y 122 sugerencias.

 <p>Floridablanca ahora puedes mas 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	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE SALUD	1	5	0	10





En esta dependencia hubo 10 sugerencias, 5 queja, 1 petición.

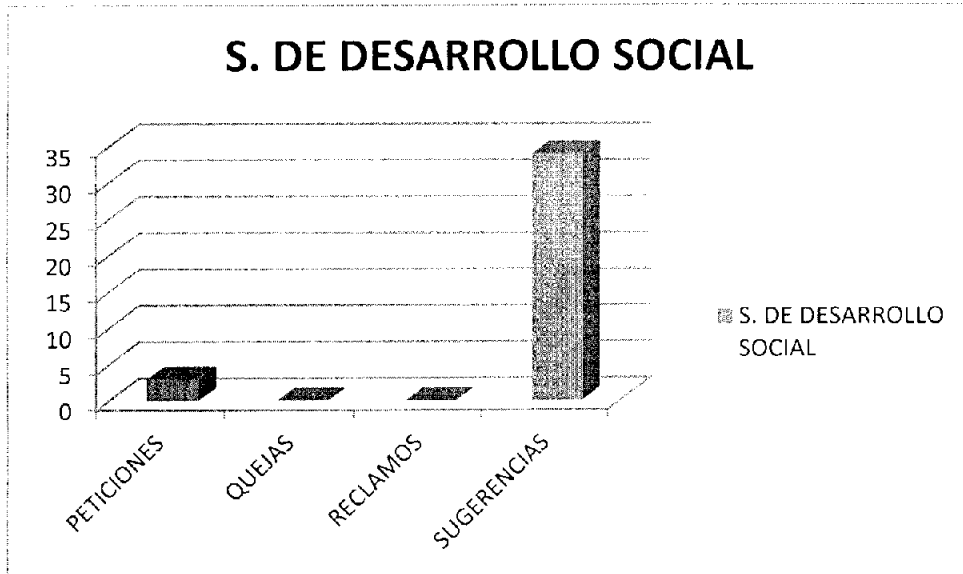
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. Del interior	0	0	0	0

En esta dependencia NO se recibieron por este medio ninguna PQRS.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO SOCIAL	3	0	0	34



 <p>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	



Para esta oficina solo hubo concentración en sugerencias con un total de 34 y 3 peticiones.

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.

III. PQRS MÁS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA.

Secretaria General: Peticiones y solicitud de información.

Secretaria de Infraestructura La revisión de las diferentes obras adelantadas en el municipio, mantenimiento de malla vial.



Secretaria de Hacienda: Peticiones y quejas de personería y de la comunidad.

Secretaria de salud: Referente a Oportunidad en los servicios de salud y trámites por resolver.

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, puntos críticos de basuras.

 <p>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	

Oficina de jurídica. Solicitud pago de cesantías.

Oficina de Control Interno Disciplinario. Solicitudes de investigación disciplinaria y Oficios de docentes.

Oficina de Contratación. Solicitudes de información contractual.

Oficina de Planeación. Control urbano.

Oficina de control interno administrativo. Solicitudes antes de control.

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

Secretaría General: NINGUNA

Secretaría de Infraestructura La necesidad de más maquinaria para cubrir necesidades de los diferentes sectores.

Secretaría de Hacienda: Utilizar identificación como chaleco y carnet en la realización de las visitas y operativos.

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

Secretaría de Educación: NINGUNA

Secretaría del Interior. Que se puedan hacer tramites vía web.

Secretaría 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. Que se cumpla con la demanda de quejas.

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
------------------------	---------------------	-------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

 <p>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	

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

Secretaria General: NINGUNA

Secretaria de Infraestructura Que cuando la maquinaria este en un sector aproveche y realice mantenimiento de la vía.

Secretaria de Hacienda: NINGUNA

Secretaria de salud: Conformación de veedurías.

Secretaria de Educación: NINGUNA

Secretaria del Interior. Que se puedan hacer tramites vía e-mail.

Secretaria de Desarrollo Social: Más agilidad en la atención al público.

Oficina de jurídica. NINGUNA

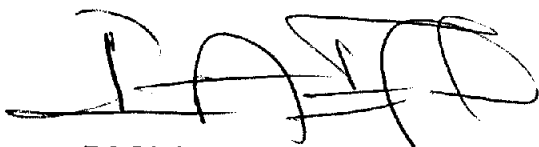
Oficina de Control Interno Disciplinario. NINGUNA

Oficina de Contratación. Solicitudes de empleo.

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

