
 <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 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 **MARZO Y ABRIL** 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 **MARZO Y ABRIL** 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 **MARZO Y ABRIL** de 2017

Se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 5.854

PQRS a través de página web y por escrito, con destino a las diferentes dependencias del Municipio.

Tipo de Solicitudes Recibidas

Del total de 5.854 PQRS recibidas en el SEGUNDO bimestre del año 2017

La mayoría se concentra en peticiones con un total de 4.976, seguido por las sugerencias con 743, luego las quejas con 81, y por último 54 reclamos.

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



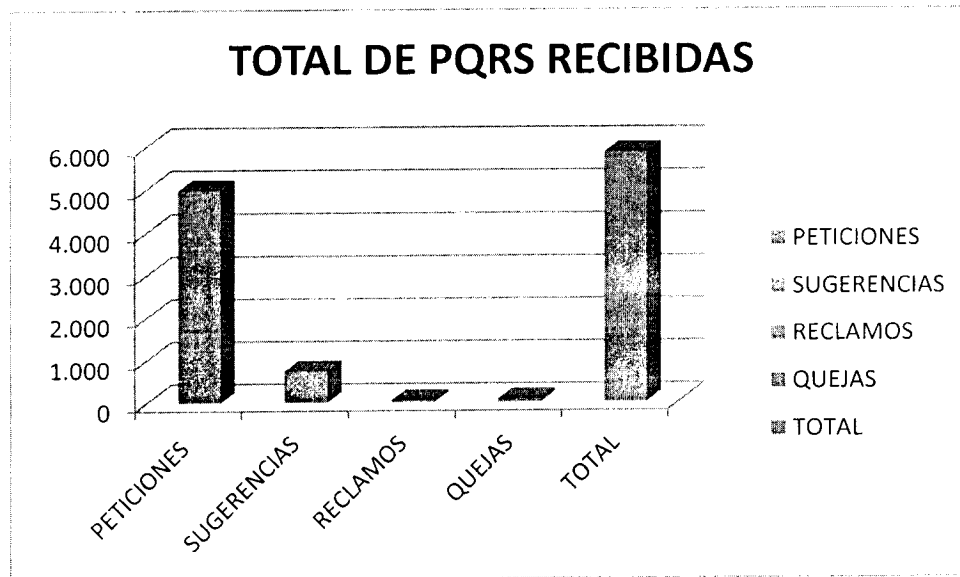
Alcaldía Municipal de Floridablanca

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	4.976
SUGERENCIAS	743
RECLAMOS	54
QUEJAS	81
TOTAL	5.854



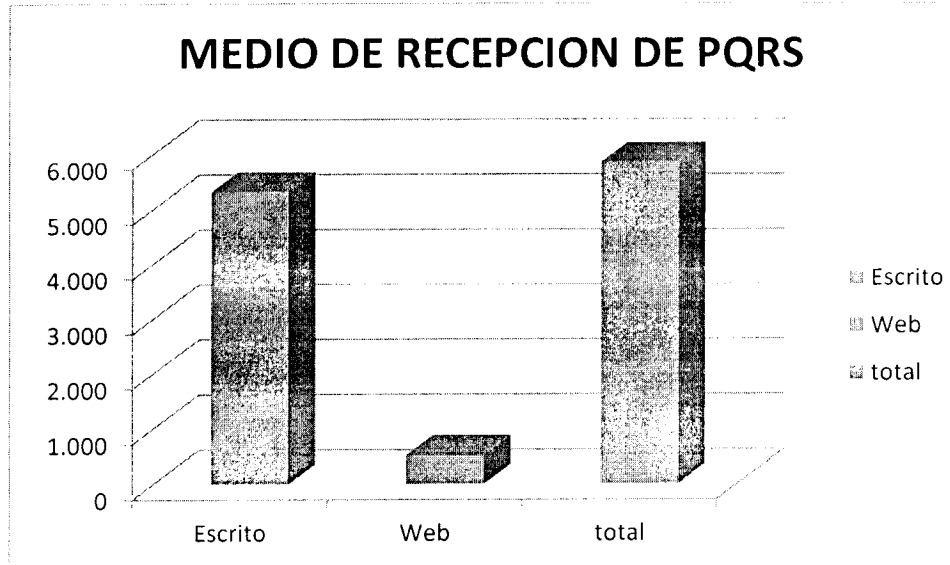
El siguiente cuadro muestra los medios utilizados por el cual se recibieron los PQRS.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	5.323
Web	531
total	5.854

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO



En el siguiente grafico podemos observar que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 5.323 y por medio de página Web 531.

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 2017.

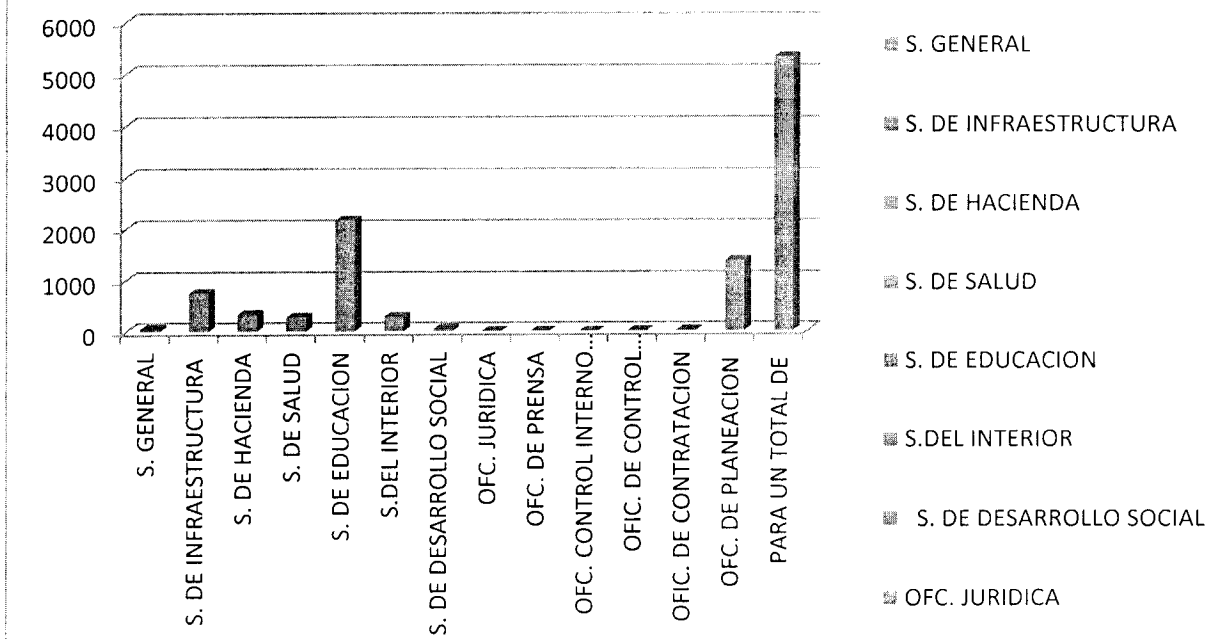
DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	49
S. DE INFRAESTRUCTURA	754
S. DE HACIENDA	333
S. DE SALUD	280
S. DE EDUCACION	2.164
S. DEL INTERIOR	289
S. DE DESARROLLO SOCIAL	42
OFC. JURIDICA	8
OFC. DE PRENSA	2
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0
OFIC. DE CONTROL INTERNO ADM	4
OFIC. DE CONTRATACION	17
OFC. DE PLANEACION	1.381
PARA UN TOTAL DE	5.323

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

PQRS ESCRITAS POR DEPENDENCIA



La siguiente clasificación de los PQRS por dependencias indica que la oficina que más recibió fue la Secretaria de Educación con 2.164, seguida de la Oficina de Planeación con 1.381, Secretaria de Infraestructura con 754, Secretaria de Hacienda con 333, Secretaria de Interior con 289, Secretaria de Salud con 280, Secretaria General con 49 y así sucesivamente quedando de menor recepción la oficina de Control Interno Administrativo con 4 y con 2 en prensa.

DEPENDENCIAS

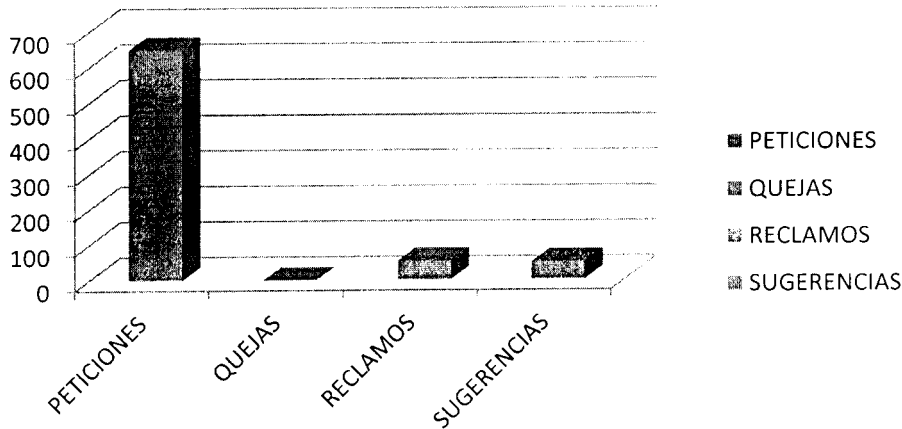
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE INFRAESTRUCTURA	650	0	54	50

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

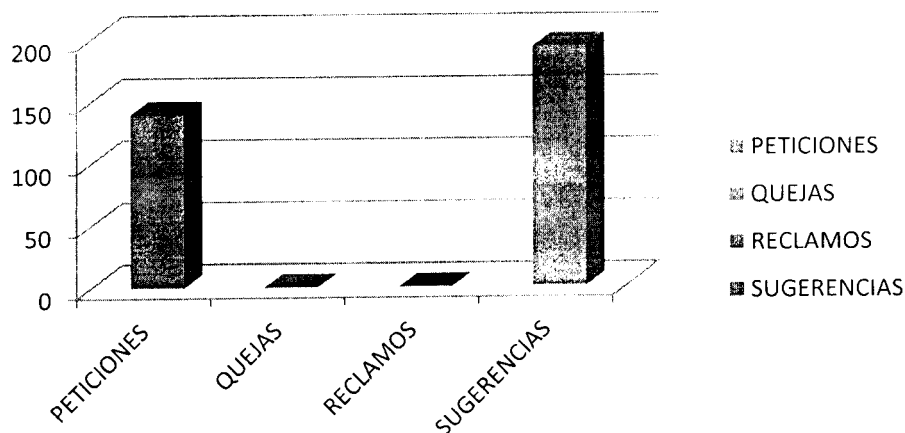
S. DE INFRAESTRUCTURA



La secretaria de Infraestructura durante los meses de MARZO Y ABRIL recibió 650 peticiones por medio escrito, 40 quejas, 54 reclamos y 50 sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	140	0	0	193

S. HACIENDA



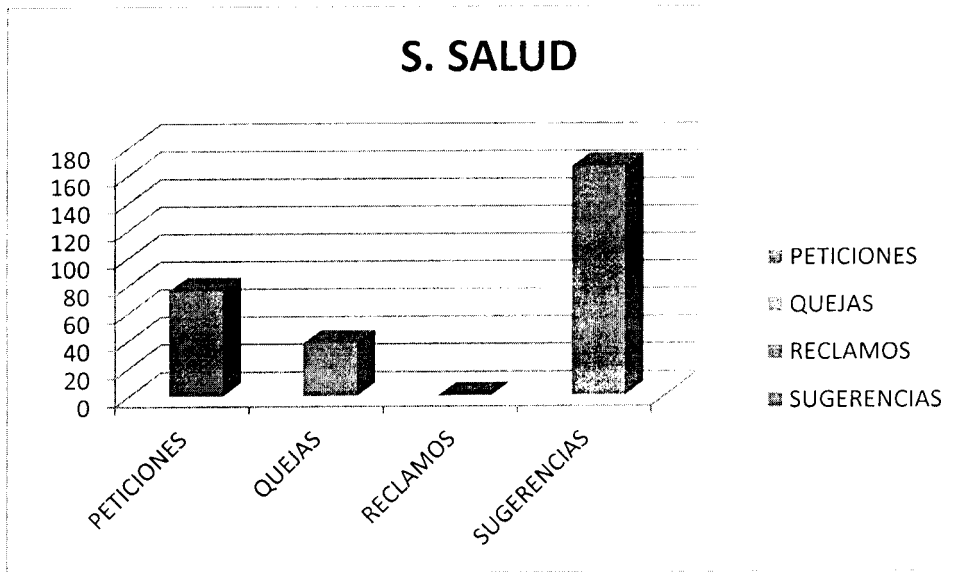
La secretaria de Hacienda recibió un total de 140 peticiones, 193 sugerencias, ninguna queja y ningún reclamo.

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

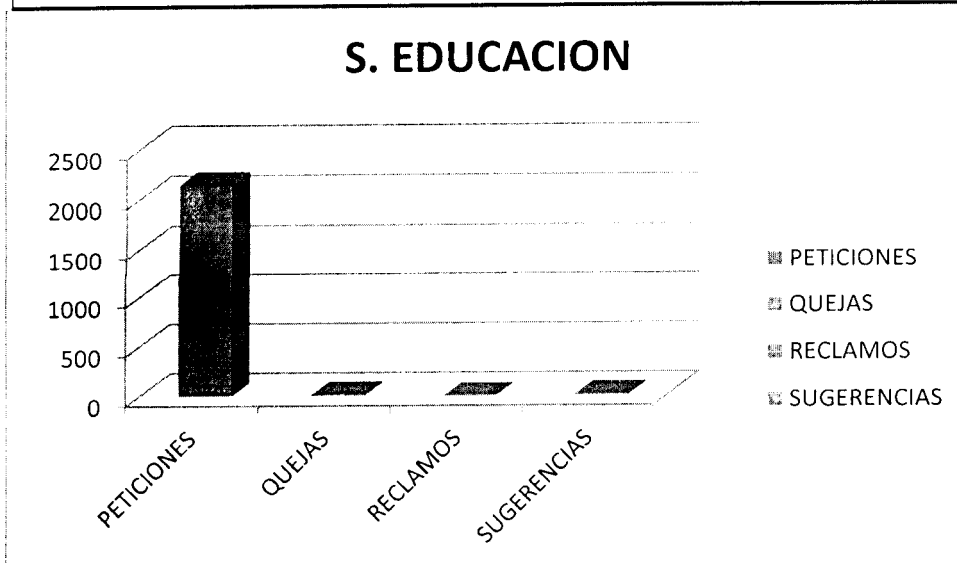
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO



DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. SALUD	76	38	0	166



En la secretaria de Salud en este periodo se concentró en 76 peticiones, 38 quejas, 166 sugerencias y ningún reclamo.

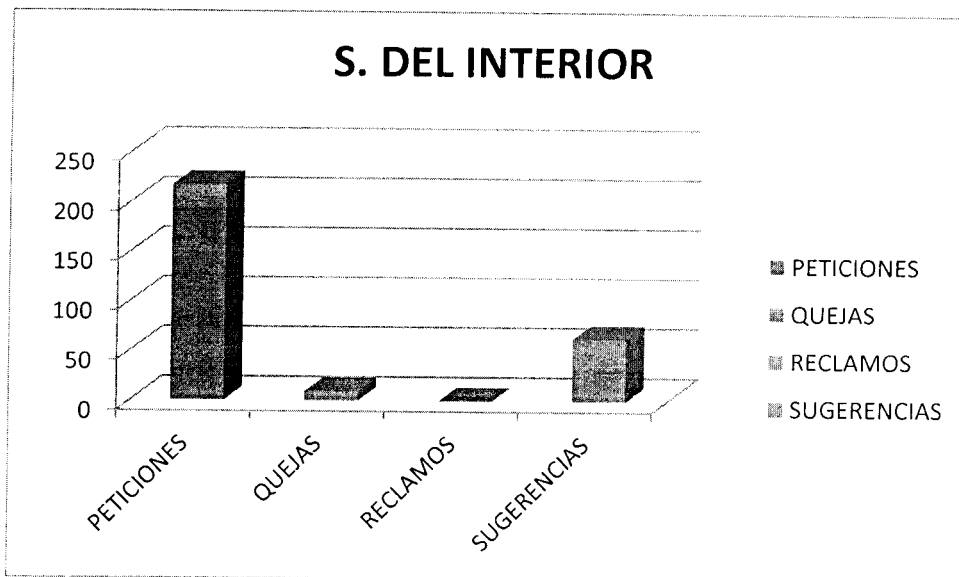
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. EDUCACION	2138	14	0	12



 <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	

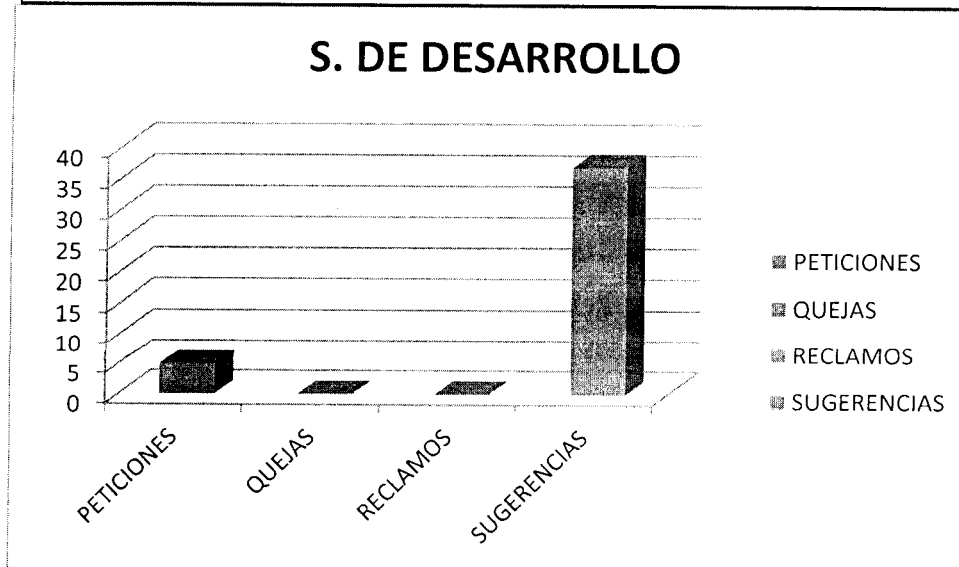
En esta secretaría hubo concentración en peticiones con un total de 2.138, 14 quejas y 12 sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DEL INTERIOR	217	9	0	63



La Secretaria del Interior se concentró en las peticiones con un total de 217, 63 sugerencias, 9 quejas y ningún reclamo.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO	5	0	0	37



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

INFORME DE PQRS

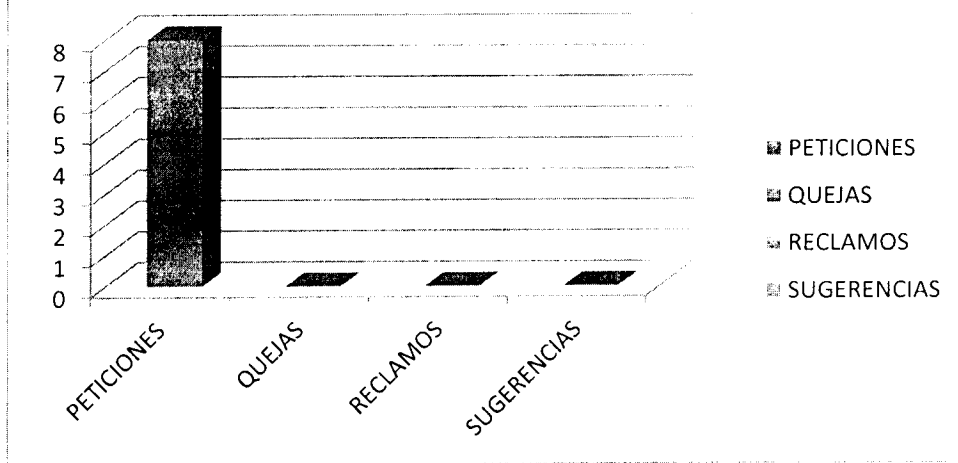
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Para esta dependencia se recibieron 5 peticiones, ninguna queja, ningún reclamo y 37 sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFIC. JURIDICA	8	0	0	0

OFIC. JURIDICA



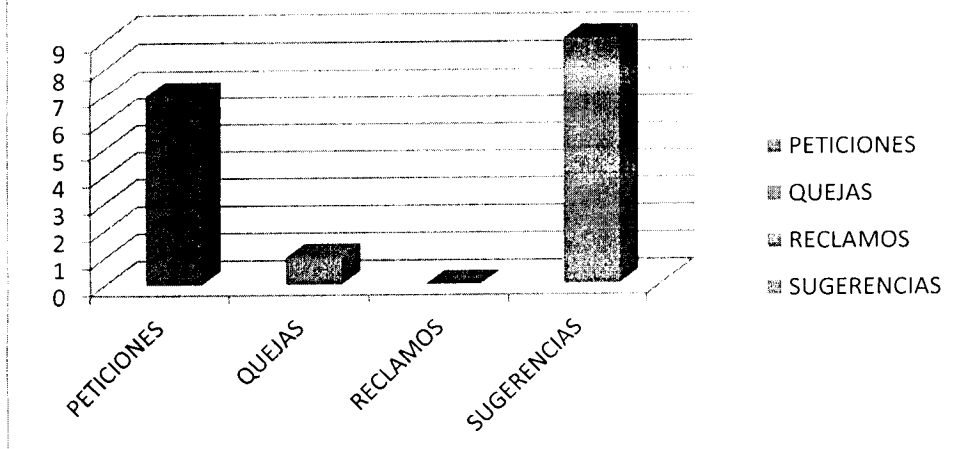
En esta oficina se recibieron 8 peticiones y ningún reclamo, queja, ni sugerencia.



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

Para esta oficina NO hubo PQRS por medio escrito.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFIC. DE CONTRATACION	7	1	0	9

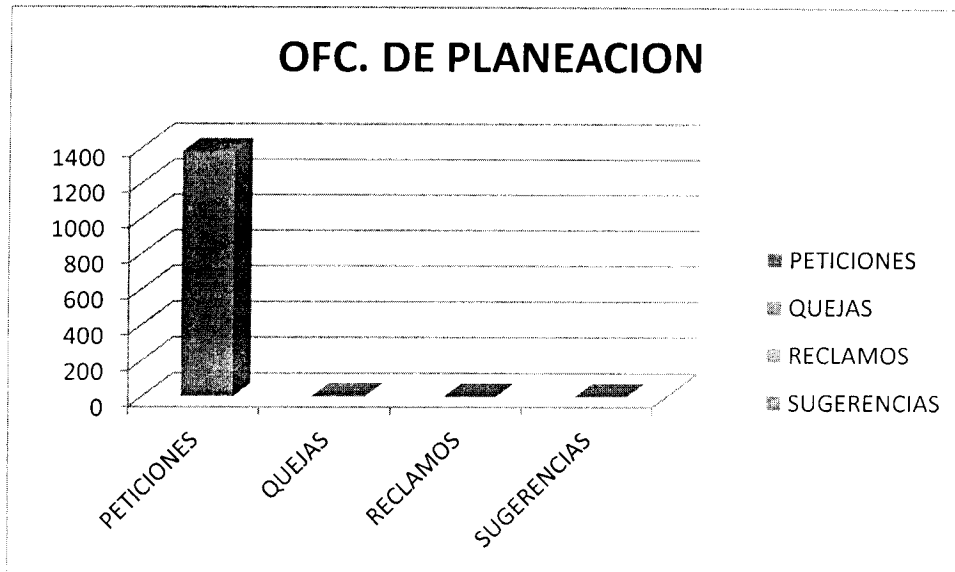
OFIC. DE CONTRATACION



 <p>Floridablanca ahora puedes más 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	

En esta dependencia existieron 7 peticiones, 1 queja, ningún reclamo y 9 sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE PLANEACION	1377	4	0	0





En esta oficina hubo mayor concentración en las Peticiones con un total de 1.377, 4 quejas, ningún reclamo, ni Sugerencia.

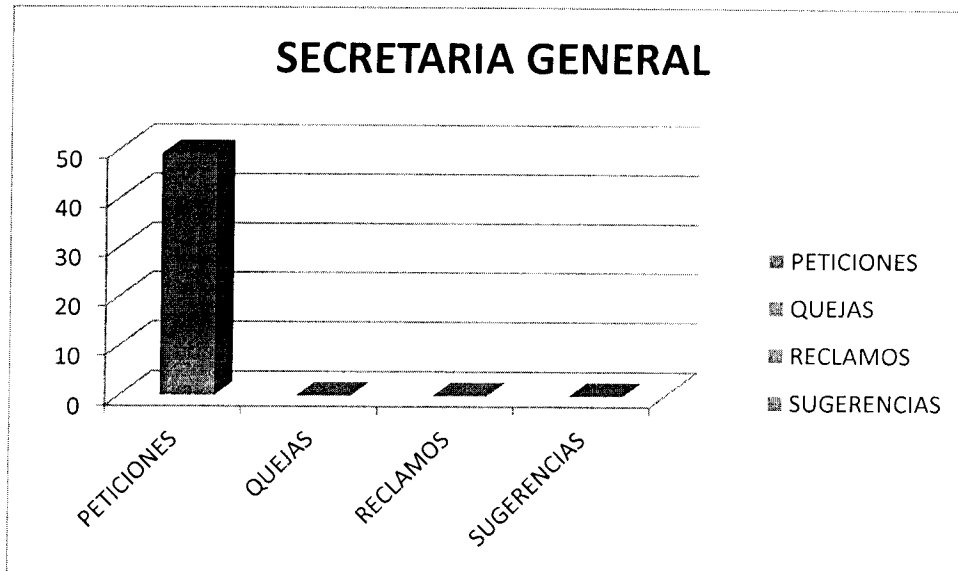
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE CONTROL I. ADM	0	0	0	4

En la oficina de control interno Administrativo se recibieron 4 sugerencias., ninguna queja, reclamo o Petición.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
SECRETARIA GENERAL	49	0	0	0

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

 <p>Floridablanca ahora puedes más 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	

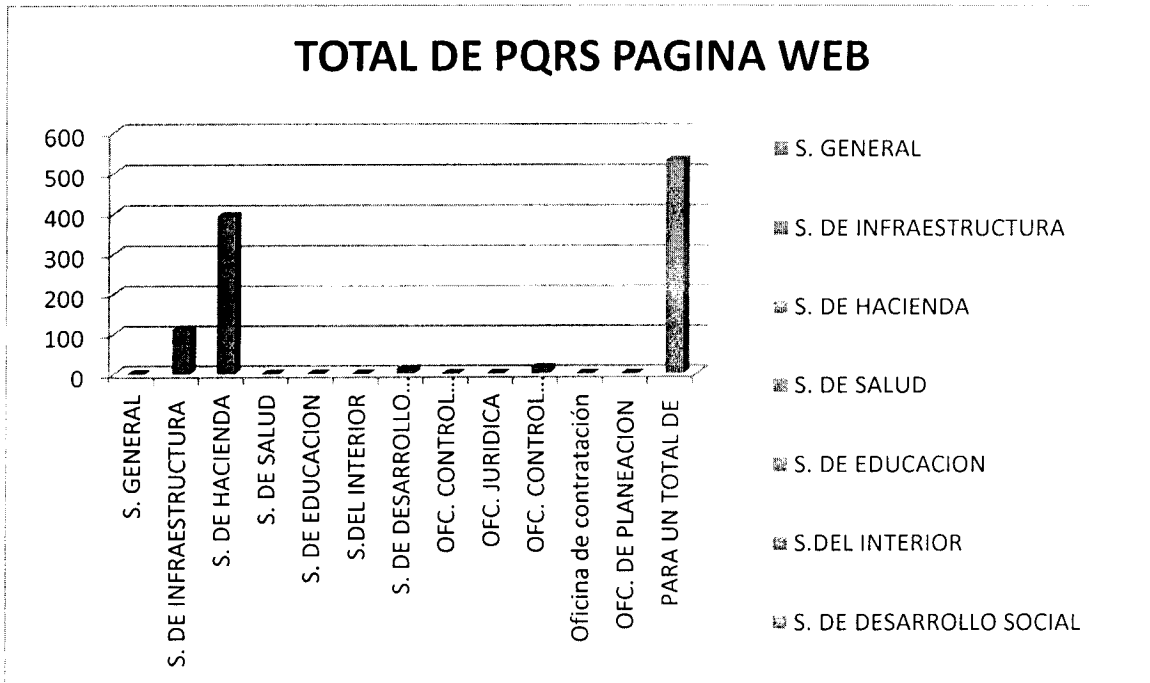


En esta oficina se recibieron un total de 49 peticiones y ninguna queja , sugerencia o reclamo.

PQRS Por dependencias recibidas en la página Web.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	0
S. DE INFRAESTRUCTURA	111
S. DE HACIENDA	393
S. DE SALUD	0
S. DE EDUCACION	0
S.DEL INTERIOR	0
S. DE DESARROLLO SOCIAL	12
OFC. CONTROL INTERNO ADM.	0
OFC. JURIDICA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15
Oficina de contratación	0
OFC. DE PLANEACION	0
PARA UN TOTAL DE	531

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



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 393, seguida de Secretaria de Infraestructura con 111, Control interno Disciplinario con 15 y por Ultimo la Secretaria de Desarrollo con 12.

DEPENDENCIAS

SECRETARIA GENERAL

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

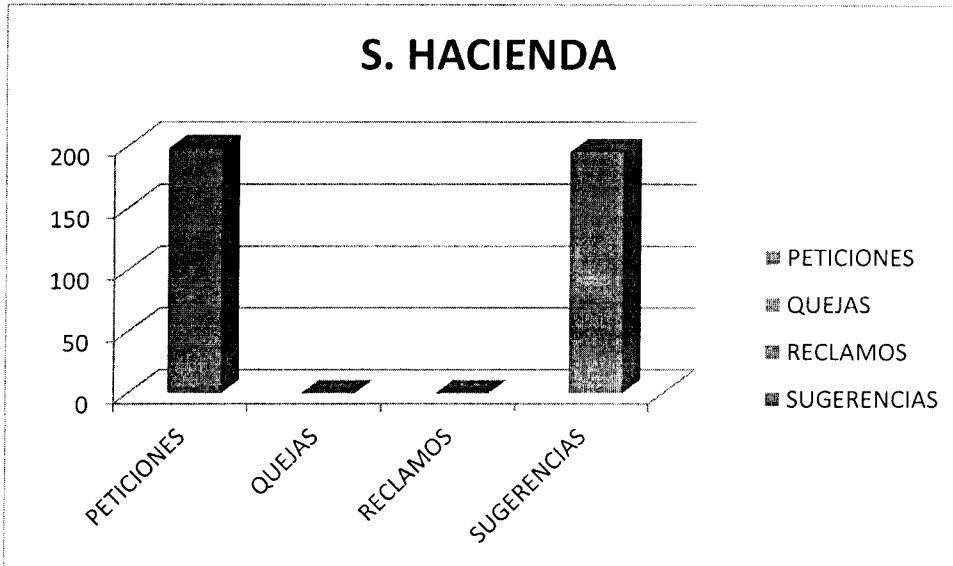
Por este medio esta secretaria NO recibió peticiones, ni quejas, ningún reclamo ni sugerencia.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	198	0	0	195

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO



En esta Secretaria hubo 198 peticiones y 195 sugerencias.

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

En esta dependencia NO hubo sugerencias, ninguna petición, queja o reclamo.



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	12

En esta Oficina se recibieron un Total de 12 Sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Control Interno Disciplinario	0	15	0	0

 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	

La oficina de control interno disciplinario recibió 15 quejas por este medio.

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

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

PQRS MÁS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA.

Secretaria General. Peticiones.

Secretaria de Infraestructura. Pavimentación, 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. 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 antes de control.

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

 <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	

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

Secretaria General: NINGUNA

Secretaria de Infraestructura: Que la respuesta sea más ágil.

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.

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

 <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	

Oficina de jurídica. NINGUNA

Oficina de Control Interno Disciplinario. NINGUNA

Oficina de Contratación. NINGUNA

Oficina de Planeación. NINGUNA



Oficina de control interno administrativo. NINGUNA

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con fundamento en las situaciones observadas durante el periodo de análisis esta oficina considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación del servicio de PQRSD, por cada una de las dependencias de la Alcaldía de Floridablanca.

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso difundir a través de capacitaciones los procesos y procedimientos establecidos en el MECI, para dar respuesta oportuna a los requerimientos.
- Teniendo en cuenta que se incrementó en un porcentaje de 29% las PQRS con respecto al bimestre anterior, se recomienda actualizar las respuestas tipo a preguntas frecuentes, con el objeto de permitir a la comunidad en general la autoconsulta electrónica a sus requerimientos, actualización que además permite mejorar los tiempos de respuesta.
- Se recomienda a cada una de las dependencias y oficinas de la Administración central que las PQRSD, que se realicen a través de canal escrito por cualquier usuario se radiquen en la ventanilla única, lo anterior a fin de hacer la trazabilidad y seguimiento correspondiente.

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	

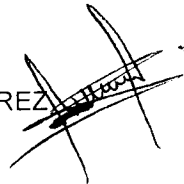
- Finalmente, es necesario hacer los ajustes técnicos a que haya lugar en el aplicativo con relación a los resultados que arroja, con el fin de contar con una herramienta que genere la realidad de las PQRSD, al momento de generar la estadística.

Atentamente,



GEÑA CARRILLO MARTÍNEZ
 Jefe Oficina de Control interno Administrativo

Proyecto: JORGE ENRIQUE MARTINEZ FLOREZ
 Profesional de Apoyo OCI



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