
 Floridablanca <small>Alcaldía Municipal</small>	 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 MAYO-JUNIO 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 **MAYO Y JUNIO** 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 **MAYO Y JUNIO** 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 **MAYO Y JUNIO** de 2017

Se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 5.738

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

Tipo de Solicitudes Recibidas

Del total de 5.738 PQRS recibidas en el TERCER bimestre del año 2017

La mayoría se concentra en peticiones con un total de 5.596, seguido por las quejas con 122, 12 reclamos y por último 8 sugerencias.

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



TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	5.596
QUEJAS	122
RECLAMOS	12
SUGERENCIAS	8
TOTAL	5.738

TOTAL DE PQRS RECIBIDAS



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

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	5.553
Web	185
total	5.738

 Floridablanca Alcaldía Municipal	 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 DE PQRS



En el siguiente grafico podemos observar que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 5.553 y por medio de página Web 185.

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	51
S. DE INFRAESTRUCTURA	154
S. DE HACIENDA	449
S. DE SALUD	206
S. DE EDUCACION	2.361
S. DEL INTERIOR	365
S. DE DESARROLLO SOCIAL	231
OFC. JURIDICA	16
OFC. DE PRENSA	1
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12
OFIC. DE CONTROL INTERNO ADM	11
OFIC. DE CONTRATACION	34
OFC. DE PLANEACION	1.662
PARA UN TOTAL DE	5.553

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

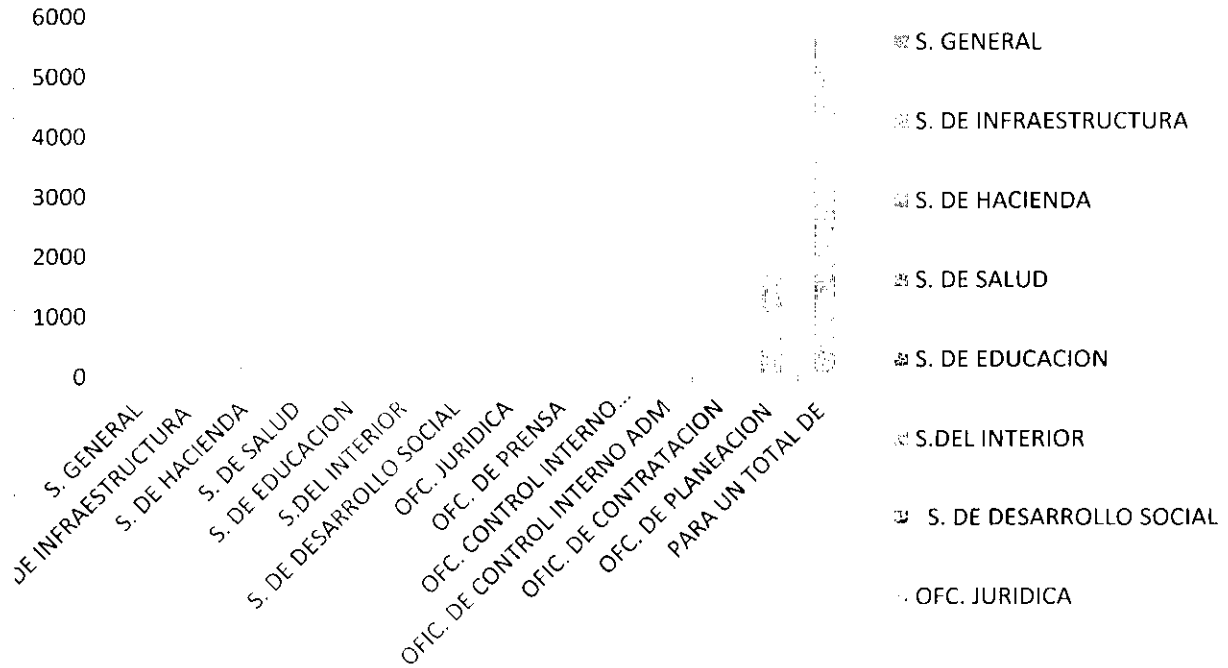


INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

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 2.361, seguida de la Oficina de Planeación con 1.662, Secretaria de Hacienda con 449, Secretaria del Interior con 365, Secretaria de Desarrollo con 231, Secretaria de Salud con 206, Secretaria de Infraestructura con 154 y así sucesivamente quedando de menor recepción la oficina de Control Interno Administrativo con 11 y con 1 en prensa.

DEPENDENCIAS

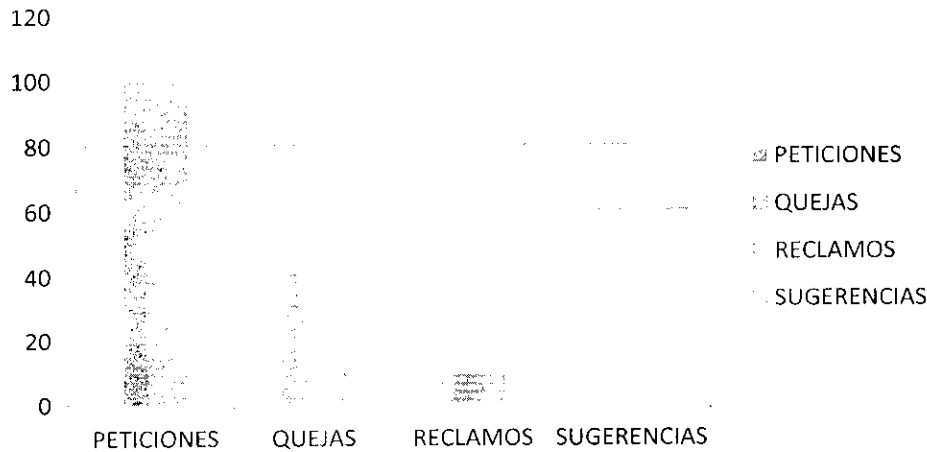
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE INFRAESTRUCTURA	103	42	9	0

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

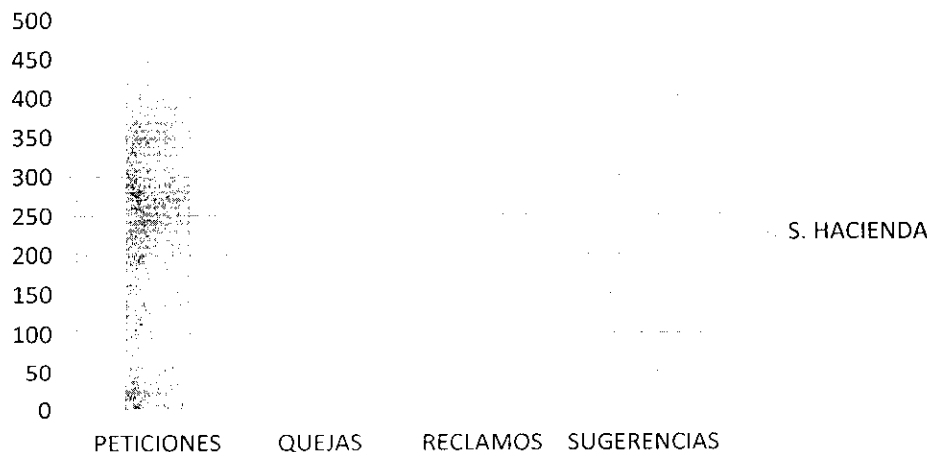
S. DE INFRAESTRUCTURA




La secretaria de Infraestructura durante los meses de MAYO Y JUNIO recibió 103 peticiones por medio escrito, 42 quejas, 9 reclamos y ninguna sugerencia.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	449	0	0	0

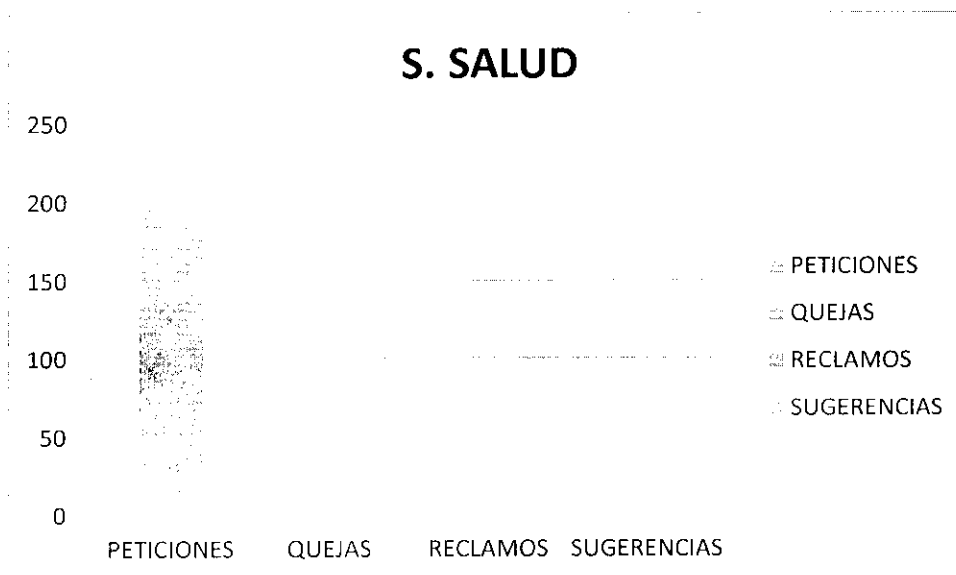
S. HACIENDA



 Floridablanca alcalde Hector Gunderman, C.A. 11-01-2010	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA - F - 104 - 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

La secretaria de Hacienda recibió un total de 449 peticiones, ninguna sugerencia, ninguna queja y ningún reclamo.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. SALUD	198	8	0	0



En la secretaria de Salud en este periodo se concentró en 198 peticiones, 8 quejas, ningún reclamo, ni sugerencia.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. EDUCACION	2349	12	0	0

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

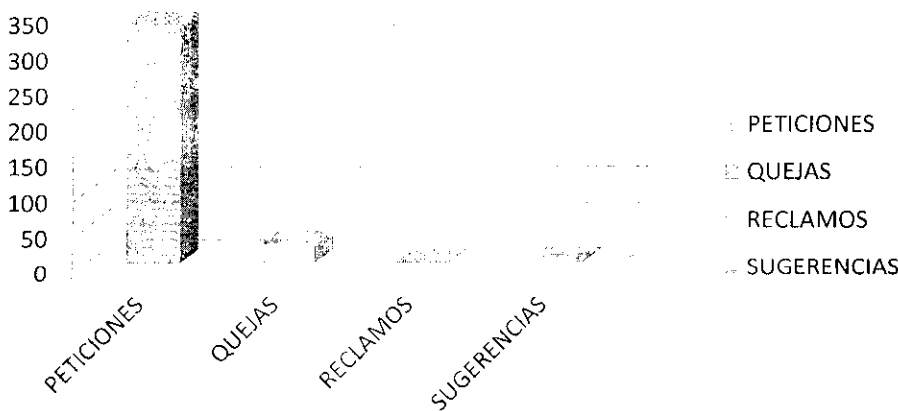
S. EDUCACION



En esta secretaria hubo concentración en peticiones con un total de 2.349, 12 quejas y ningún reclamo ni sugerencia.

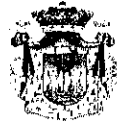
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DEL INTERIOR	335	27	0	3

S. DEL INTERIOR



La Secretaria del Interior se concentró en las peticiones con un total de 335, 27 quejas, ningún reclamo y 3 sugerencias.

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



Alcaldía Municipal de Floridablanca

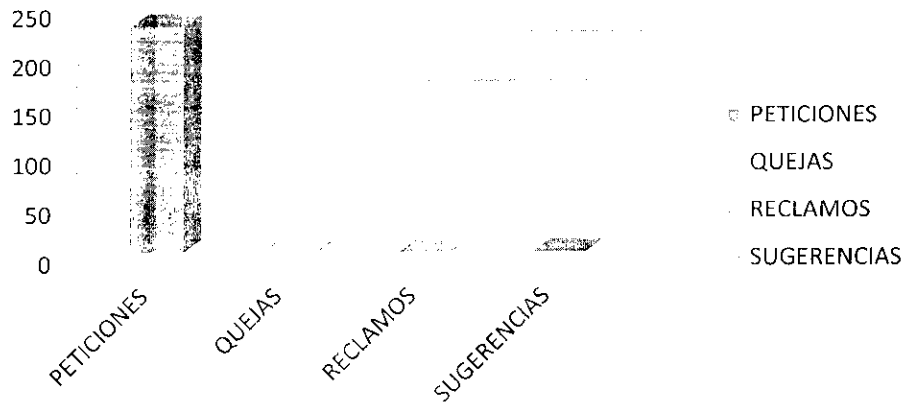
INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO	229	2	0	0

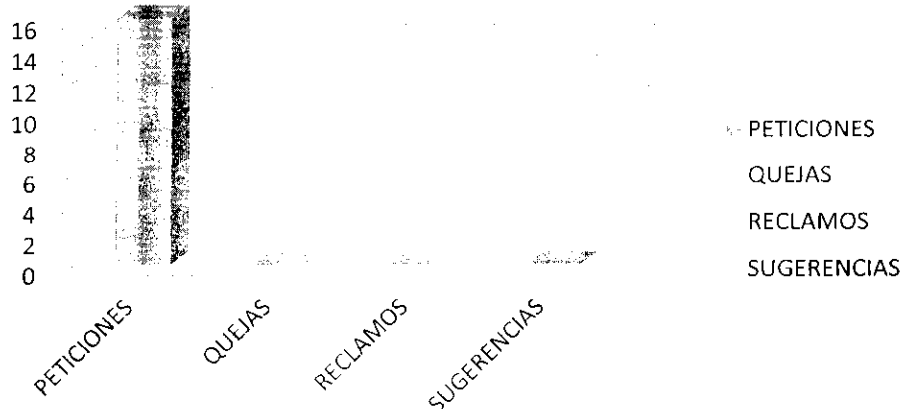
S. DE DESARROLLO





Para esta dependencia se recibieron 229 peticiones, 2 quejas, ningún reclamo y ninguna sugerencia.

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

OFIC. JURIDICA

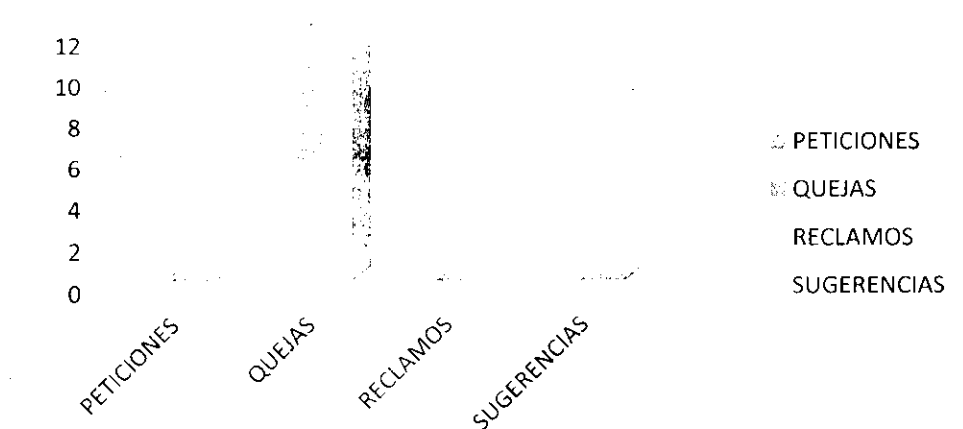


		CÓDIGO: DA - F - 104 - 04.004	
		VERSIÓN	00
Alcaldía Municipal de Floridablanca			
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

En esta oficina se recibieron 16 peticiones y ningún reclamo, queja, ni sugerencia.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. C I DISCIPLINARIO	0	12	0	0

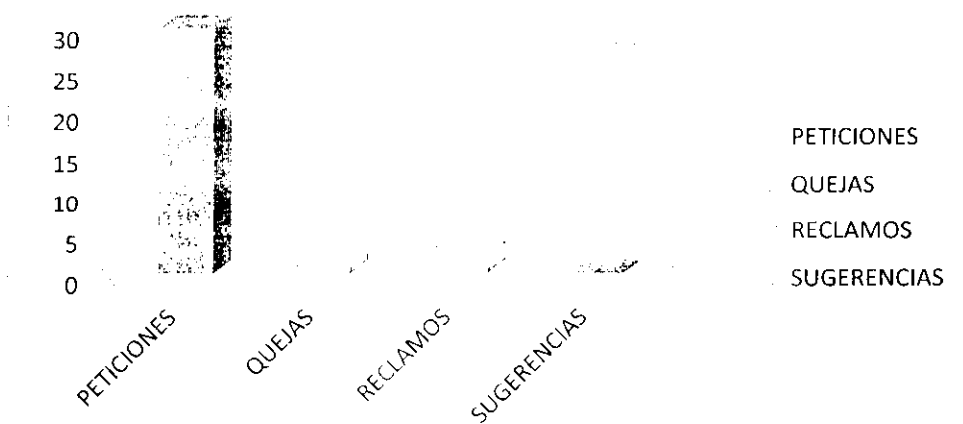
OFC. C I DISCIPLINARIO





Para esta oficina se recibieron 12 Quejas, ninguna petición , reclamo ni sugerencia.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE CONTRATACION	30	1	3	0

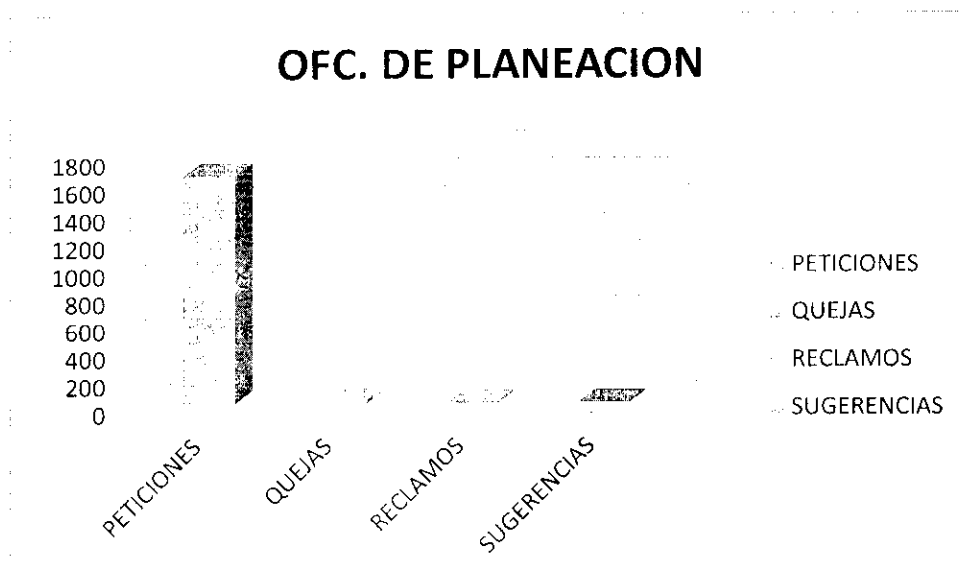
OFC. DE CONTRATACION



 Floridablanca 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	

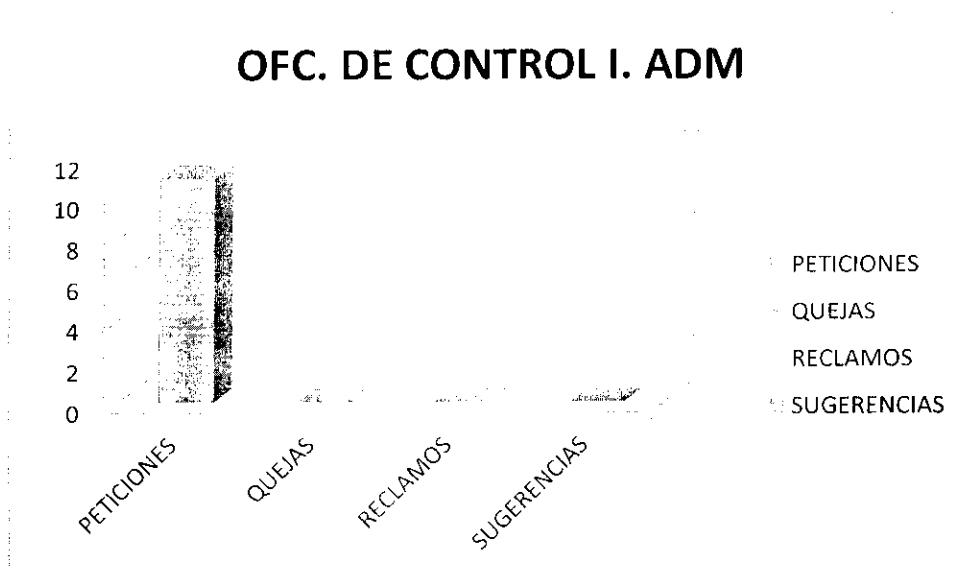
En esta dependencia existieron 30 peticiones, 1 queja, 3 reclamo y ninguna sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE PLANEACION	1644	18	0	0




En esta oficina hubo mayor concentración en las Peticiones con un total de 1.644, 18 quejas, ningún reclamo, ni Sugerencia.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE CONTROL I. ADM	11	0	0	0

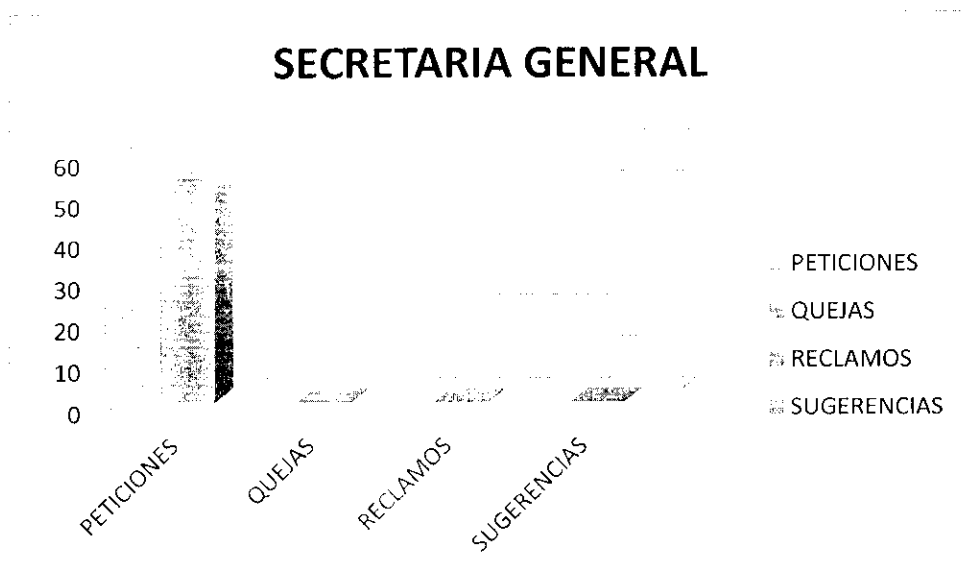


ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	-------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

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

En la oficina de control interno Administrativo se recibieron 11 peticiones., ninguna queja, reclamo o sugerencia.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
SECRETARIA GENERAL	51	0	0	0



En esta oficina se recibieron un total de 51 peticiones y ninguna queja , sugerencia o reclamo.

PQRS Por dependencias recibidas en la página Web.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	0
S. DE INFRAESTRUCTURA	9
S. DE HACIENDA	165
S. DE SALUD	0
S. DE EDUCACION	4
S.DEL INTERIOR	0
S. DE DESARROLLO SOCIAL	5
OFC. CONTROL INTERNO ADM.	0
OFC. JURIDICA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0
Oficina de contratación	0
OFC. DE PLANEACION	2
PARA UN TOTAL DE	185

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

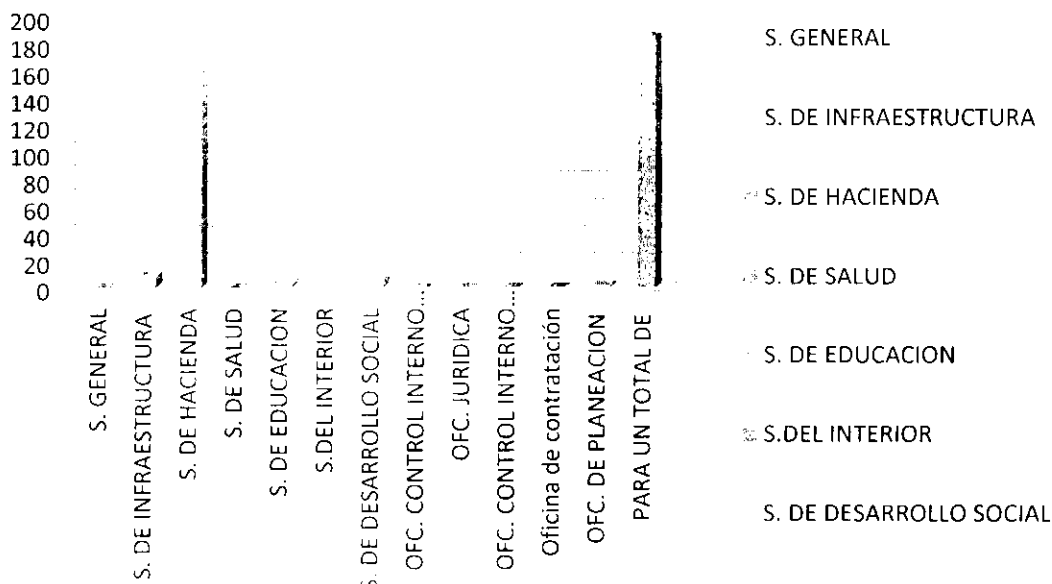


INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

TOTAL DE PQRS 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 165, seguida de Secretaria de Infraestructura con 9, Secretaria de Desarrollo con 9, Secretaria de educación con 4 , Oficina de Planeación con 2.

DEPENDENCIAS

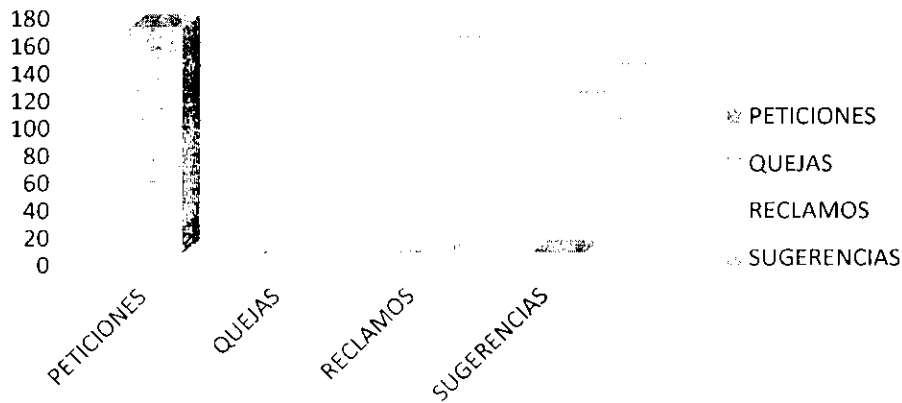
SECRETARIA GENERAL

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	165	0	0	0

S. HACIENDA



En esta Secretaria hubo 165 peticiones y ninguna queja , reclamo o sugerencia.

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	5

En esta Oficina se recibieron un Total de 5 Sugerecias.

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

 Floridablanca Municipio Área de Gestión Comunal - 2013-2014	 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 NO recibió sugerencias, quejas, ni reclamos 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 entes de control.

		CÓDIGO: DA - F - 104 - 04.004	
		VERSIÓN	00
Alcaldía Municipal de Floridablanca			
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 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

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

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

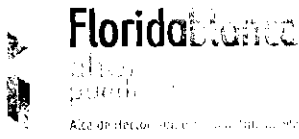

Oficina de Contratación. NINGUNA

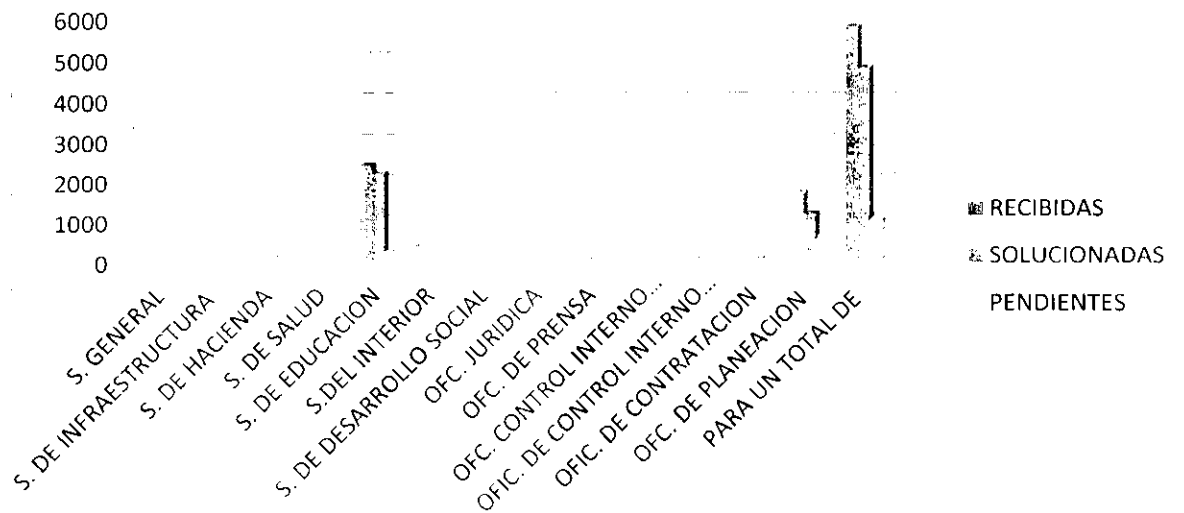
Oficina de Planeación. NINGUNA

Oficina de control interno administrativo. NINGUNA

**NUMERO DE PQRS PENDIENTES POR SOLUCIONAR EN CADA
DEPENDENCIA, DE CONFORMIDAD CON EL SEGUIMIENTO REALIZADO
SEGÚN LEY 1755 DE 2015. (De acuerdo a la Información suministrada y
verificación de muestra)**

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	SOLUCIONADAS	PENDIENTES
S. GENERAL	51	45	6
S. DE INFRAESTRUCTURA	163	77	86
S. DE HACIENDA	614	558	56
S. DE SALUD	206	135	71
S. DE EDUCACION	2.365	2142	223
S. DEL INTERIOR	365	335	30
S. DE DESARROLLO SOCIAL	236	234	2
OFC. JURIDICA	16	11	5
OFC. DE PRENSA	1	1	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12	12	0
OFIC. DE CONTROL INTERNO ADM	11	11	0
OFIC. DE CONTRATACION	34	34	0
OFC. DE PLANEACION	1.664	1143	521
PARA UN TOTAL DE	5.738	4.738	1000

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





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

-) La Oficina de Control Interno Administrativo en el proceso de seguimiento y verificación de la Información suministrada por las diferentes dependencias, observa que se sigue presentando el inconveniente de que la Información suministrada a través del formato de PQRS, NO CONCUERDA con la Información suministrada por la Oficina de prensa, lo que evidencia que aún se tienen aspectos por mejorar, aunado a falta de coordinación para identificar cuales corresponden a PQRS y cuales a otros procedimientos administrativos (OPA). Así mismo se concluye que esta diferencia entre la información rendida por cada dependencia de la administración central y la oficina de prensa del Municipio, quien a su vez recibe esta información de la oficina de ventanilla única, se debe al hecho de falta de unificación de criterios para diferenciar cuales PQRS deben entrar con radicado de PQRS y cuales NO , toda vez que son tramites normales de cada dependencia, igualmente en las visitas realizadas se observó que algunas PQRS entran sin radicado , lo cual incide en que no sean registradas en el aplicativo.

-) Cabe destacar que en muchas dependencias visitadas se observó más claridad en los conceptos, los cuales fueron socializados mediante capacitación y retroalimentación brindada por las oficinas de control interno administrativo y ventanilla única, lo que incidió que en este Informe se redujera este tipo de

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

 Floridablanca <small>Alcalde Héctor Gaitán - 2011 - 2015</small>	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA - F - 104 - 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

falencias en la identificación de los diferentes tipos de PQRS y en generar una respuesta oportuna en términos, lo cual conlleva a registrar un aumento respecto al bimestre anterior de PQRS atendidas en este periodo, por lo que se registró un aumento de PQRS solucionadas de 531 PQRS (12.63%), disminución considerable en PQRS pendientes de solución de 647 PQRS (39.3%), lo que nos indica que el proceso de capacitación ha traído beneficios y debe continuarse con el fin de seguir logrando el mejoramiento continuo, Por lo tanto la Oficina de Control Interno Administrativo, junto a la Oficina de ventanilla Única seguirá realizando la socialización del manejo de PQRS y su Aplicativo, y está en disposición de realizar nuevas socializaciones a las dependencias que así lo soliciten.

-) La oficina de control interno administrativo ha realizado seguimiento al aplicativo de manejo de PQRS y recomienda continuar la gestión que conduzca al correcto funcionamiento del software existente , puesto que el aplicativo es un excelente aliado en la generación de alarmas e informes en tiempo real y de esta manera aprovecharlo y dar cumplimiento a la circular externa No. 001 DE 2011 del CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO EN LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL , Que en su numeral 3 indica que: "Las entidades destinatarias de la presente circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados , el cual contendrá ,como mínimo ,la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación , el termino para resolverla , la dependencia responsable del asunto, la fecha y numero de oficio de respuesta. **Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.**"

-) Se recomienda a todas las dependencias de la administración central continuar con la proyección de respuesta oportuna a las PQRS que han recibido, para dar cumplimiento a los términos estipulados en la ley 1755 de 2015 y a la circular externa No. 001 DE 2011 del CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO EN LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL , igualmente descargar del aplicativo las PQRS que se dio respuesta, toda vez que en la visita realizada se observó que fueron reportadas algunas PQRS como pendientes y en la revisión física ya estaban resueltas.

La oficina de control interno administrativo recomienda dar respuesta a la mayor brevedad posible de las PQRS que aún están pendientes, haciendo especial énfasis en las Oficinas de Planeación, Educación e Infraestructura, que son quienes mayor número de PQRS pendientes reportan a la fecha. Igualmente esta dependencia recomienda a las diferentes oficinas de la administración , en los casos en los que una Petición NO sea de su competencia .

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR 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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

-) La Oficina de Control Interno Administrativo en el proceso de seguimiento y verificación de la Información suministrada por las diferentes dependencias, observa que se sigue presentando el inconveniente de que la Información suministrada a través del formato de PQRS, NO CONCUERDA con la Información suministrada por la Oficina de prensa, lo que evidencia que aún se tienen aspectos por mejorar, aunado a falta de coordinación para identificar cuales corresponden a PQRS y cuales a otros procedimientos administrativos (OPA).

Así mismo se concluye que esta diferencia entre la información rendida por cada dependencia de la administración central y la oficina de prensa del Municipio, quien a su vez recibe esta información de la oficina de ventanilla única, se debe al hecho de falta de unificación de criterios para diferenciar cuales PQRS deben entrar con radicado de PQRS y cuales NO , toda vez que son tramites normales de cada dependencia, igualmente en las visitas realizadas se observó que algunas PQRS entran sin radicado , lo cual incide en que no sean registradas en el aplicativo.

-) Cabe destacar que en muchas dependencias visitadas se observó más claridad en los conceptos, los cuales fueron socializados mediante capacitación y retroalimentación brindada por las oficinas de control interno administrativo y ventanilla única, lo que incidió que en este Informe se redujera este tipo de falencias en la identificación de los diferentes tipos de PQRS y en generar una respuesta oportuna en términos, lo cual conllevó a registrar un aumento respecto al bimestre anterior de PQRS atendidas en este periodo, por lo que se registró un aumento de PQRS solucionadas de 531 PQRS (12.63%), disminución considerable en PQRS pendientes de solución de 647 PQRS (39.3%), lo que nos indica que el proceso de capacitación ha traído beneficios y debe continuarse con el fin de seguir logrando el mejoramiento continuo, Por lo tanto la Oficina de Control Interno Administrativo, junto a la Oficina de ventanilla Única seguirá realizando la socialización del manejo de PQRS y su Aplicativo, y está en disposición de realizar nuevas socializaciones a las dependencias que así lo soliciten.

-) La oficina de control interno administrativo ha realizado seguimiento al aplicativo de manejo de PQRS y recomienda continuar la gestión que conduzca al correcto funcionamiento del software existente , puesto que el aplicativo es un excelente aliado en la generación de alarmas e informes en tiempo real y de esta manera aprovecharlo y dar cumplimiento a la circular externa No. 001 DE 2011 del CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO EN LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL , Que



CÓDIGO
DA - F - 104 - 04.004

VERSIÓN 00

Alcaldía Municipal de Floridablanca

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

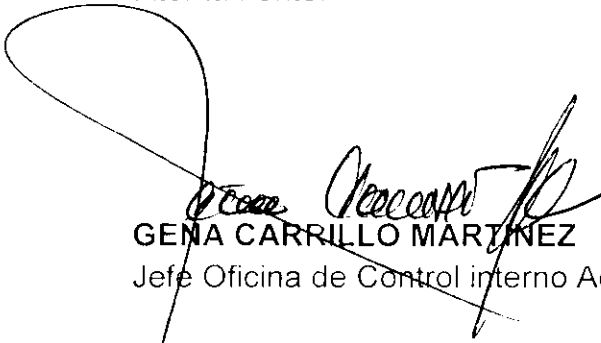
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

en su numeral 3 indica que: "Las entidades destinatarias de la presente circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. **Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.**"

-) Se recomienda a todas las dependencias de la administración central continuar con la proyección de respuesta oportuna a las PQRS que han recibido, para dar cumplimiento a los términos estipulados en la ley 1755 de 2015 y a la circular externa No. 001 DE 2011 del CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO EN LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, igualmente descargar del aplicativo las PQRS que se dio respuesta, toda vez que en la visita realizada se observó que fueron reportadas algunas PQRS como pendientes y en la revisión física ya estaban resueltas.

La oficina de control interno administrativo recomienda dar respuesta a la mayor brevedad posible de las PQRS que aún están pendientes, haciendo especial énfasis en las Oficinas de Planeación, Educación e Infraestructura, que son quienes mayor número de PQRS pendientes reportan a la fecha. Igualmente esta dependencia recomienda a las diferentes oficinas de la administración, en los casos en los que una Petición NO sea de su competencia, dar el traslado en el término apropiado para no afectar los términos de respuesta.

Atentamente,


GENÁ CARRILLO MARTÍNEZ
Jefe Oficina de Control interno Administrativo

Proyecto: JORGE ENRIQUE MARTINEZ FLOREZ
Profesional de Apoyo OCI