

 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	

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

BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE 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 **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE** 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 **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE** 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 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 **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE** de 2016.

Se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 4.034

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 4.034 PQRS recibidas en el SEXTO bimestre del año 2016 la mayoría se concentra en peticiones con un total de 2.361, seguido por las sugerencias con 1.508, luego los reclamos con 100, y por último 65 quejas.

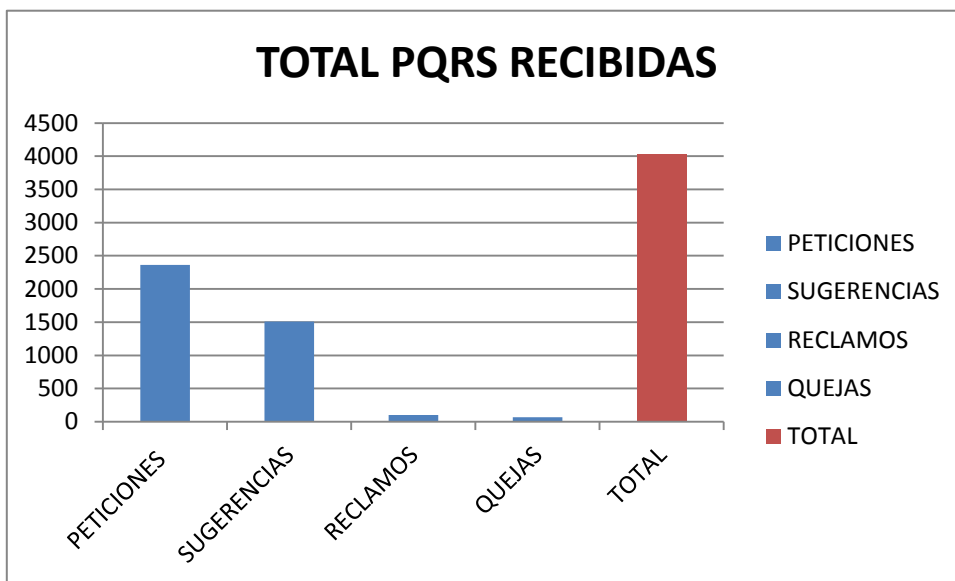
ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	2361
SUGERENCIAS	1508
RECLAMOS	100
QUEJAS	65
TOTAL	4.034

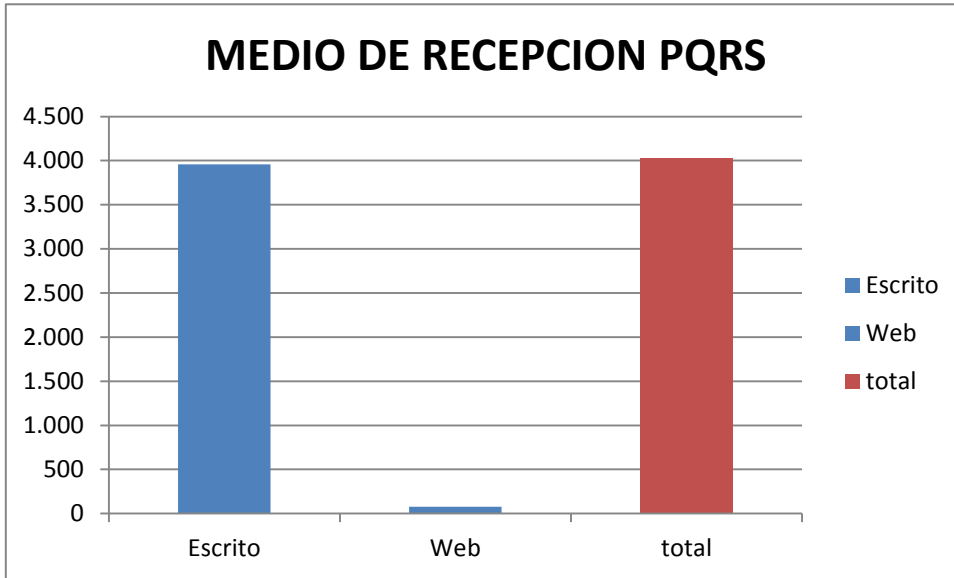


El siguiente cuadro muestra los medios utilizados por el cual se recibieron los PQRS.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	3.958
Web	76
total	4.034

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



En el siguiente análisis podemos ver que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 3.958 y por medio de página Web 76.

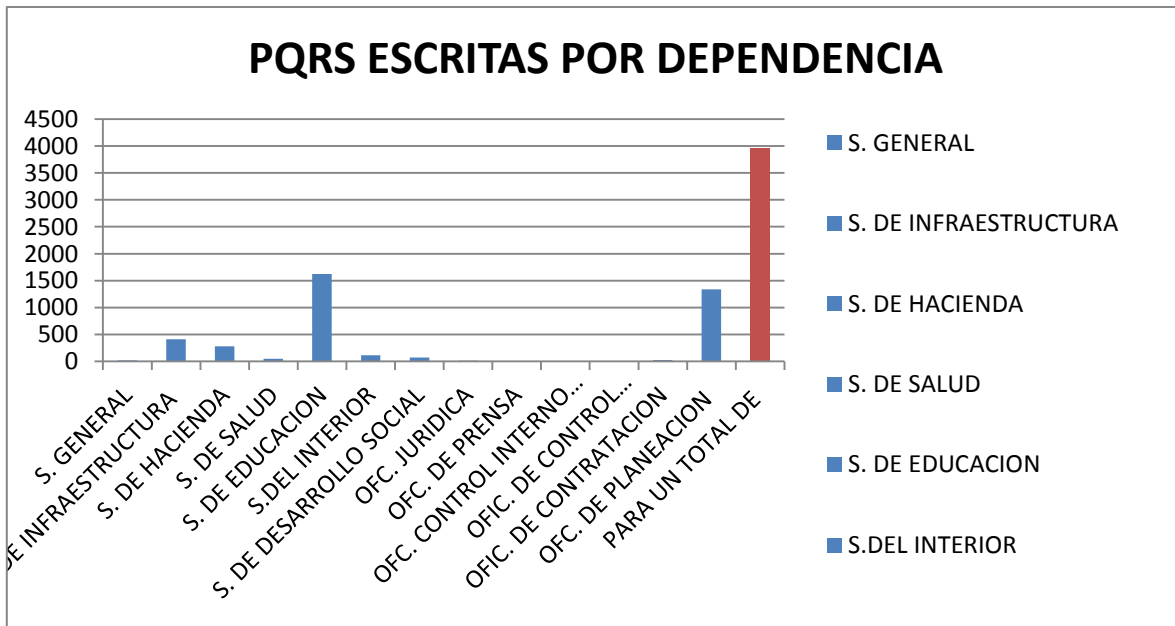
PQRS Por dependencias de forma escrita.

La relación a continuación muestra la cantidad de PQRS que las diferentes secretarías de la alcaldía de Floridablanca recibieron en el SEXTO bimestre del 2016.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	19
S. DE INFRAESTRUCTURA	410
S. DE HACIENDA	281
S. DE SALUD	51
S. DE EDUCACION	1622
S. DEL INTERIOR	116
S. DE DESARROLLO SOCIAL	74
OFC. JURIDICA	12
OFC. DE PRENSA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
OFIC. DE CONTROL INTERNO ADM	2
OFIC. DE CONTRATACION	26
OFC. DE PLANEACION	1341
PARA UN TOTAL DE	3958

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	



La siguiente clasificación de los PQRS por dependencias indica que la oficina que más recibió fue la Secretaria de Educación con 1622, seguida de la Oficina de Planeación con 1341, Secretaria de Infraestructura con 410, Secretaria de Hacienda con 281, Secretaria de Interior con 116, Secretaria de Desarrollo con 74, Secretaria de Salud con 51 y así sucesivamente quedando de menor recepción la oficina de Control Interno Administrativo con 2 y sin ninguna recepción en prensa.

DEPENDENCIAS

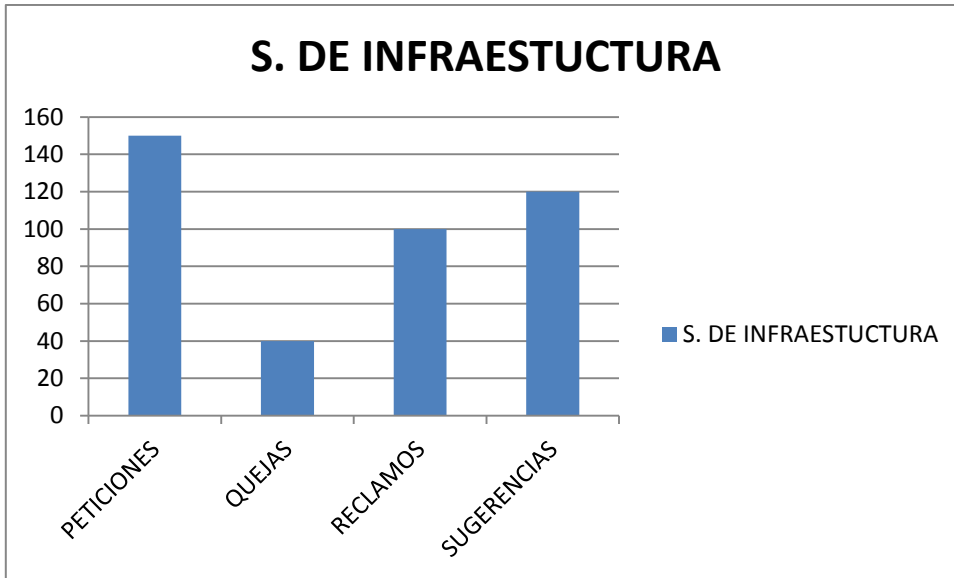
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE INFRAESTRUCTURA	150	40	100	120

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

INFORME DE PQRS

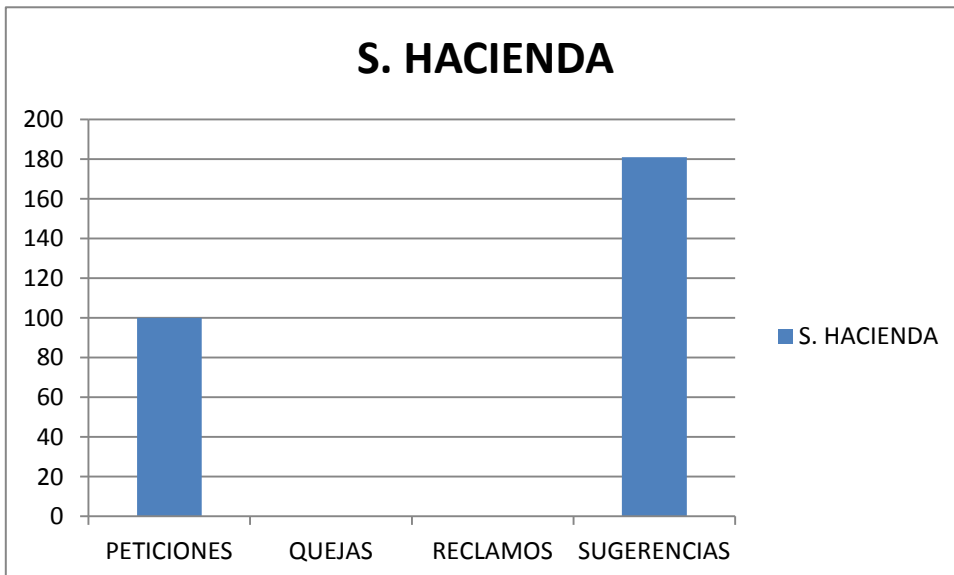
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO



La secretaria de infraestructura durante los meses de NOVIEMBRE Y DICIEMBRE recibió 150 peticiones por medio escrito, 40 quejas, 100 reclamos y 120 sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	100	0	0	181

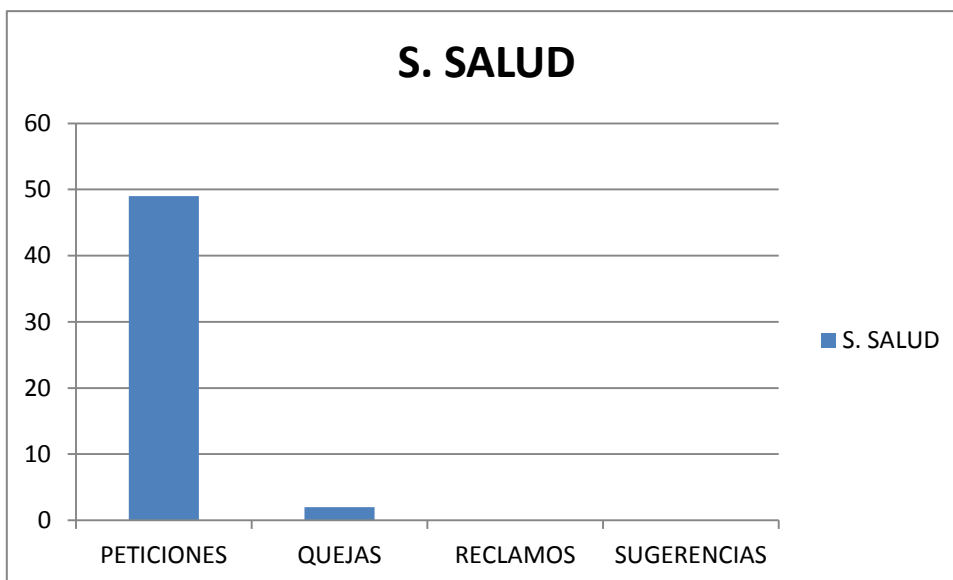


ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

 <p>Floridablanca ahora puedes más Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda</p>	 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 100 peticiones, 181 sugerencias, ninguna queja y ningún reclamo.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. SALUD	49	2	0	0



En la secretaria de salud en este periodo se concentró en 49 peticiones, 2 quejas, ninguna sugerencia y ningún reclamo.

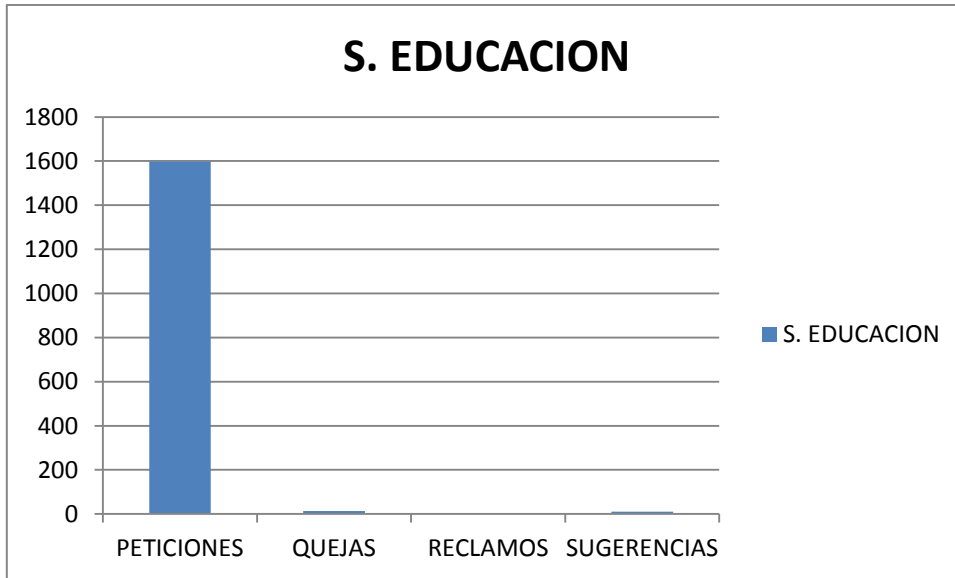
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. EDUCACION	1598	14	0	10

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 secretaria hubo concentración en peticiones con un total de 1598, 14 quejas y 10 sugerencias.

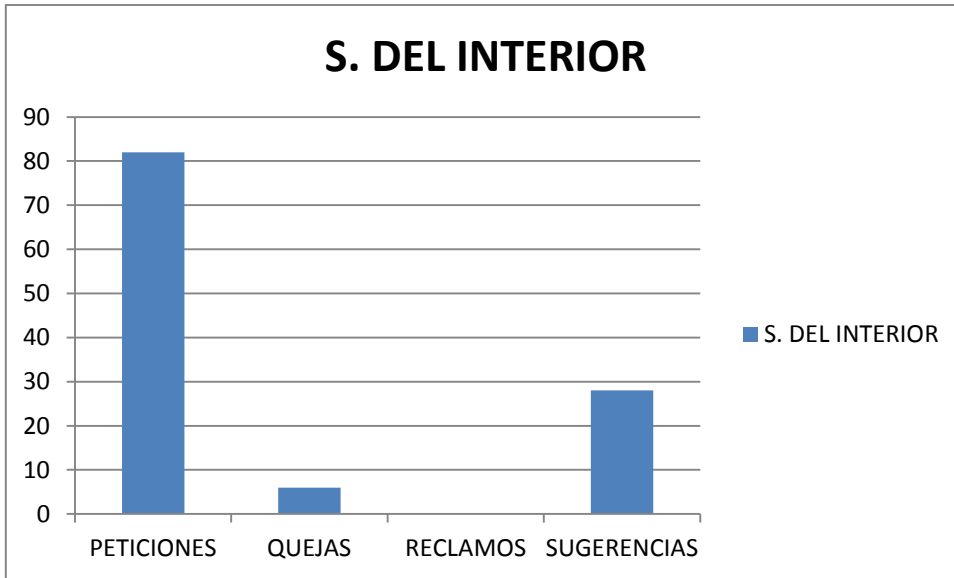
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DEL INTERIOR	82	6	0	28

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

INFORME DE PQRS

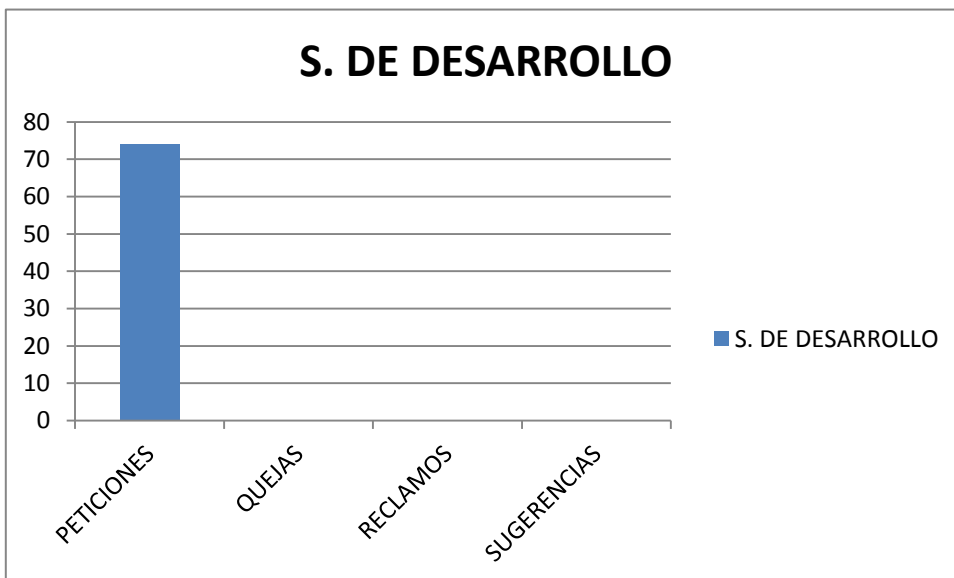
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO



La Secretaria del Interior se concentró en las peticiones con un total de 82, 28 sugerencias, 6 quejas y ningún reclamo.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO	74	0	0	0

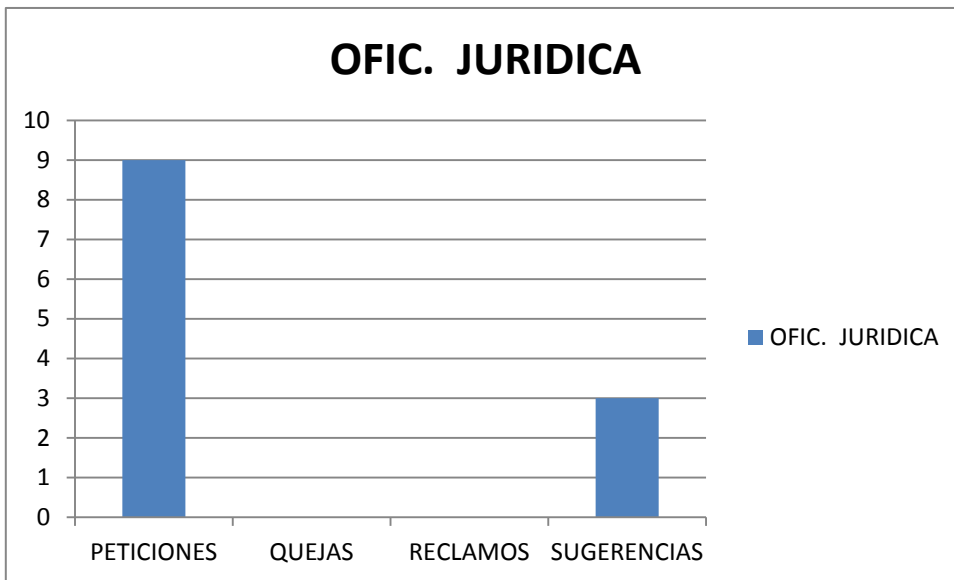


ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

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

Para esta dependencia se recibieron 74 peticiones, ninguna queja y ningún reclamo.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFIC. JURIDICA	9	0	0	3



En esta oficina se recibieron 9 peticiones y ningún reclamo ni queja, y 3 sugerencias.

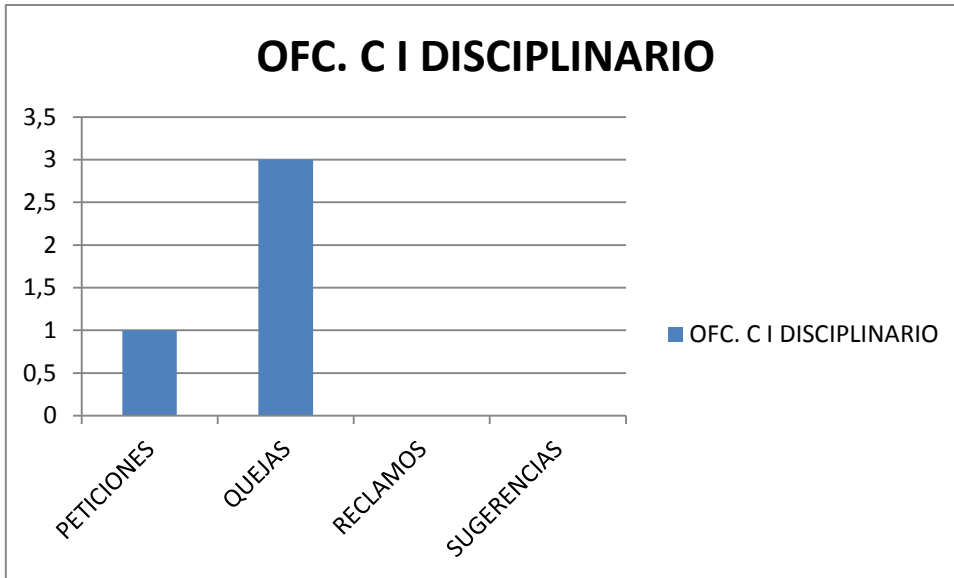
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFIC. C I DISCIPLINARIO	1	3	0	0

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

INFORME DE PQRS

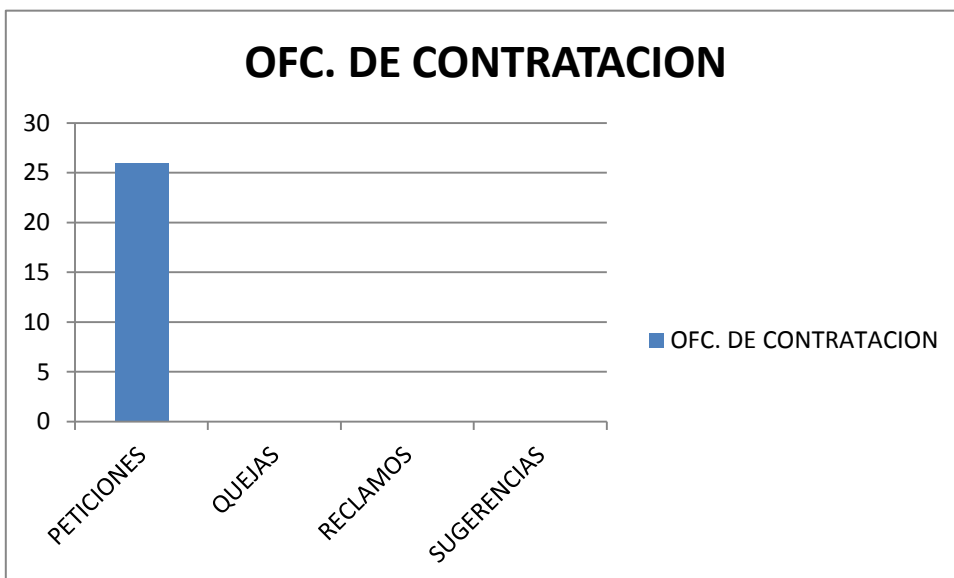
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO



Para esta oficina hubo 3 quejas, una petición, ningún reclamo o sugerencia.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE CONTRATACION	26	0	0	0

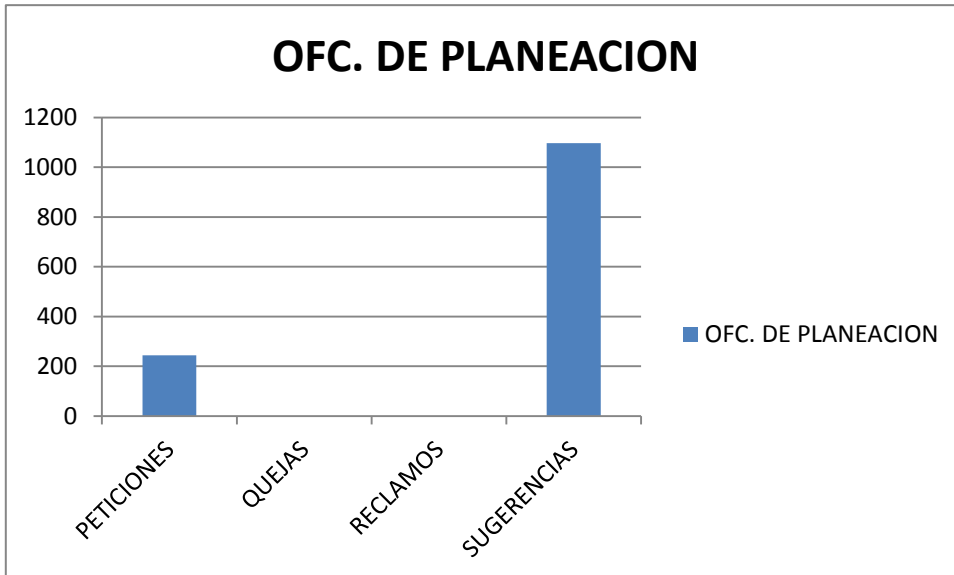


En esta dependencia existieron 26 peticiones, y ninguna queja, reclamos o sugerencia.

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>	 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 PLANEACION	244	0	0	1097



En esta oficina hubo mayor concentración en las sugerencias con un total de 1.097 y ninguna queja, ni reclamo y 244 peticiones.

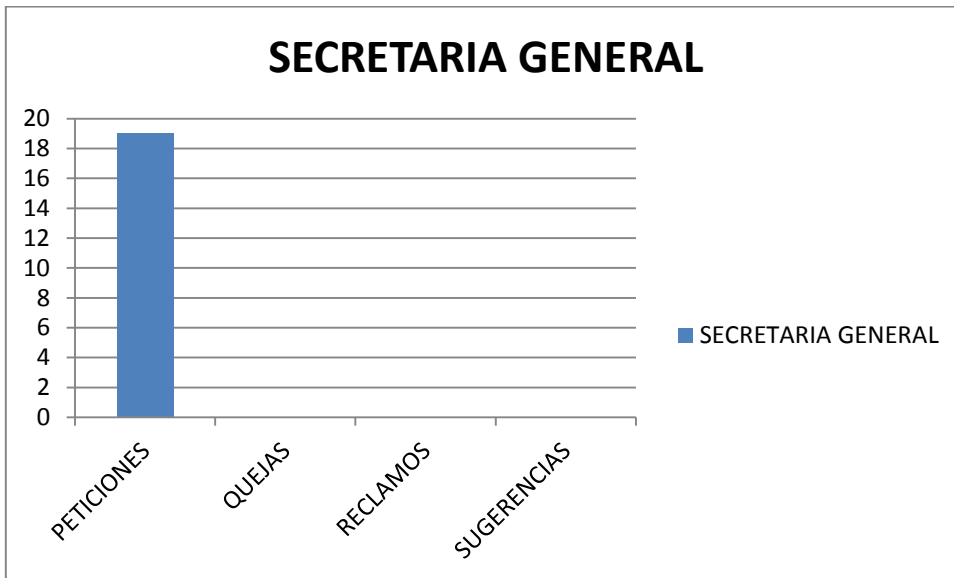
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE CONTROL I. ADM	2	0	0	0

En la oficina de control interno administrativo se recibieron 2 peticiones, ninguna queja, reclamo o sugerencia.

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

 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	

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
SECRETARIA GENERAL	19	0	0	0



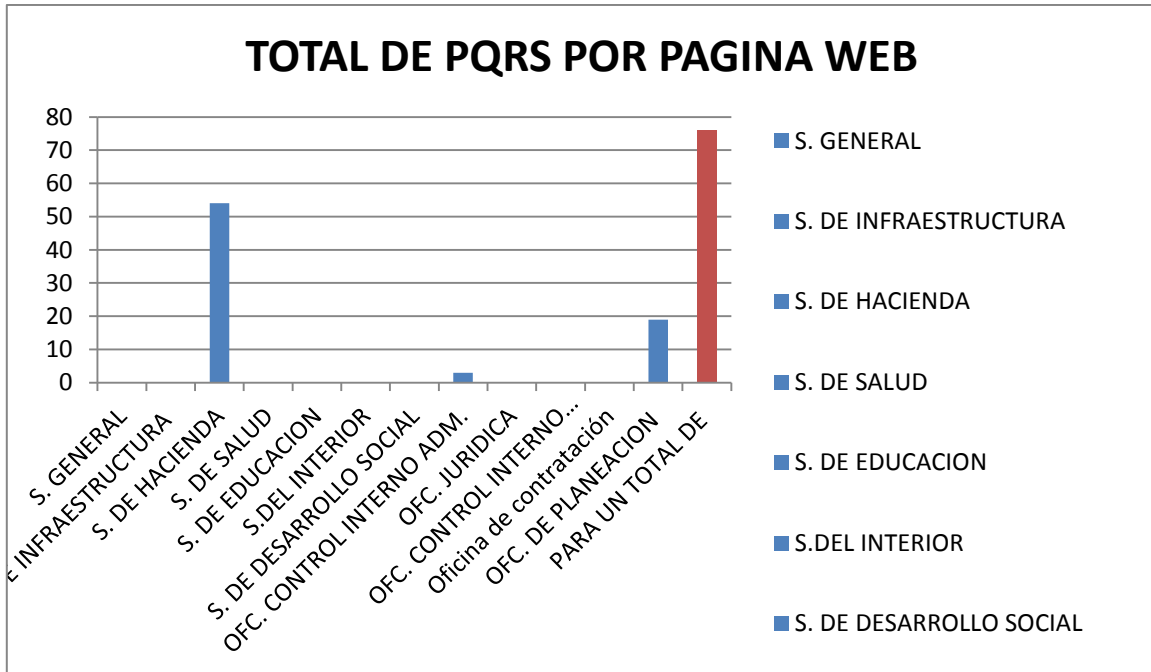
En esta oficina se recibieron un total de 19 peticiones y ninguna queja , sugerencia o reclamo.

PQRS Por dependencias recibidas en la página Web.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	0
S. DE INFRAESTRUCTURA	0
S. DE HACIENDA	54
S. DE SALUD	0
S. DE EDUCACION	0
S. DEL INTERIOR	0
S. DE DESARROLLO SOCIAL	0
OFC. CONTROL INTERNO ADM.	3
OFC. JURIDICA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0
Oficina de contratación	0
OFC. DE PLANEACION	19
PARA UN TOTAL DE	76

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



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 54, seguida de Oficina de Planeación con 19, y Control interno Administrativo con 3.

DEPENDENCIAS

SECRETARIA GENERAL

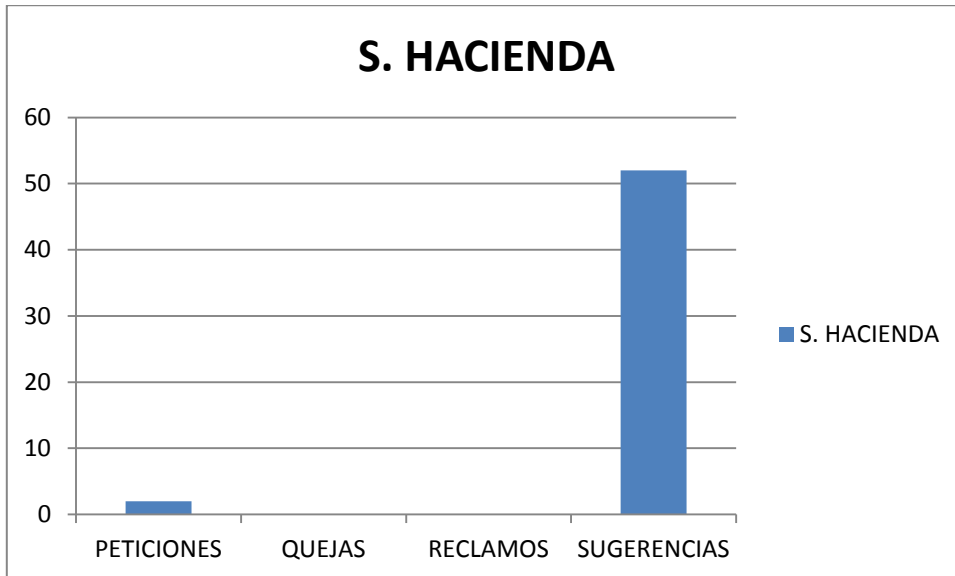
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. GENERAL	0	0	0	0

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

ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISO 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	

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	2	0	0	52



En esta secretaria hubo 2 peticiones y 52 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.

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	

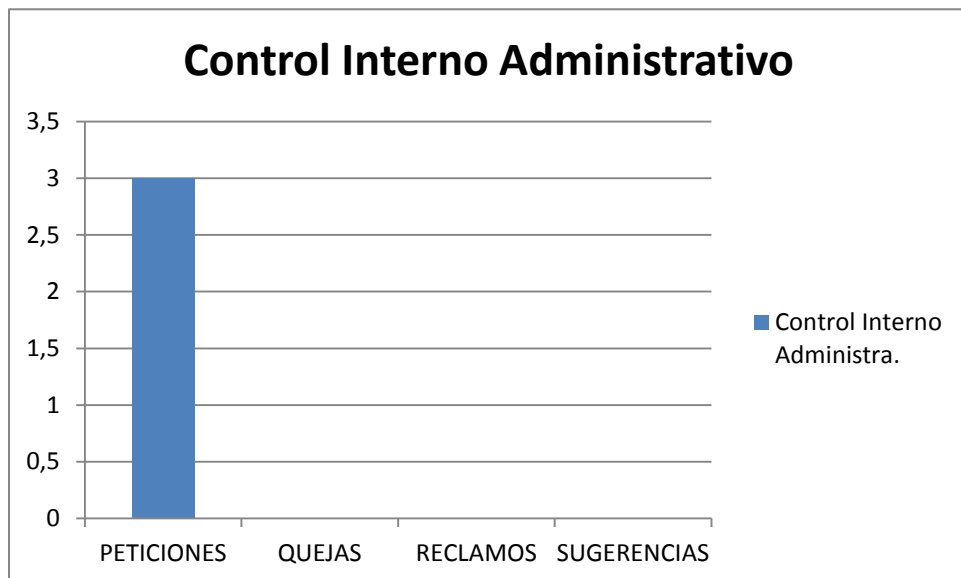
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0

Para esta oficina NO hubo PQRS.

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.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Control Interno Administra.	3	0	0	0



La oficina de control interno disciplinario recibió por este medio 3 peticiones 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
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

 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	

PQRS MÁS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA.

Secretaría General. Peticiones.

Secretaría de Infraestructura. Pavimentación, iluminación, visitas técnicas.

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

Secretaría de salud. Solicitud de 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 entes de control.

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

Calle 5 No. 8-25 Casco Antiguo Floridablanca
 Tels: (5)(7) 6497777 – 6497603 FAX 6497583
 E-mail: contactenos@floridablanca.gov.co

Atención:
 Lunes a Viernes
 8:00 am a 12:00 y
 2:00 pm a 6:00 pm



www.floridablanca.gov.co
 @alcaldiafloridablanca
www.facebook.com/Alcaldia-Municipal-de-Floridablanca

 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	

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

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	 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

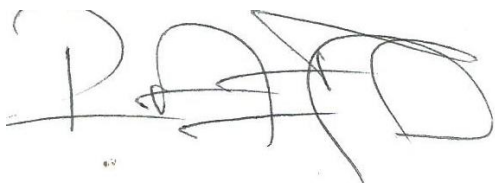
Oficina de Control Interno Disciplinario. NINGUNA

Oficina de Contratación. NINGUNA

Oficina de Planeación. NINGUNA.

Oficina de control interno administrativo. NINGUNA

Atentamente,



PAOLA ANDREA MELENDEZ DIAZ

Jefe Oficina de Control interno Administrativo

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