
 <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	

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

BIMESTRE NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2017 ALCALDIA DE FLORIDABLANCA

La Oficina de Control Interno Administrativo en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de julio de 2011, presenta el informe de las PQRS que recibió y surtió el trámite interno, En la alcaldía de Floridablanca de manera virtual y por escrito, correspondiente a los meses **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE** 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 **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE** 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 diferentes dependencias 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 a través de oficio No. 0456-2017 del 27 de diciembre de 2017

1.1 PQRS RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante el periodo **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE** de 2017

Para el periodo evaluado se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 5.628 PQRS, de las cuales 5.251 fueron por medio escrito y 377 fueron por página web, las cuales tuvieron como destino las diferentes dependencias del Municipio.

Tipo de Solicitudes Recibidas

Del total de 5.628 PQRS recibidas en el SEXTO bimestre del año 2017, La mayoría se concentra en peticiones con un total de 5.521, seguido por las quejas con 83, 1 reclamo y por ultimo 23 sugerencias.

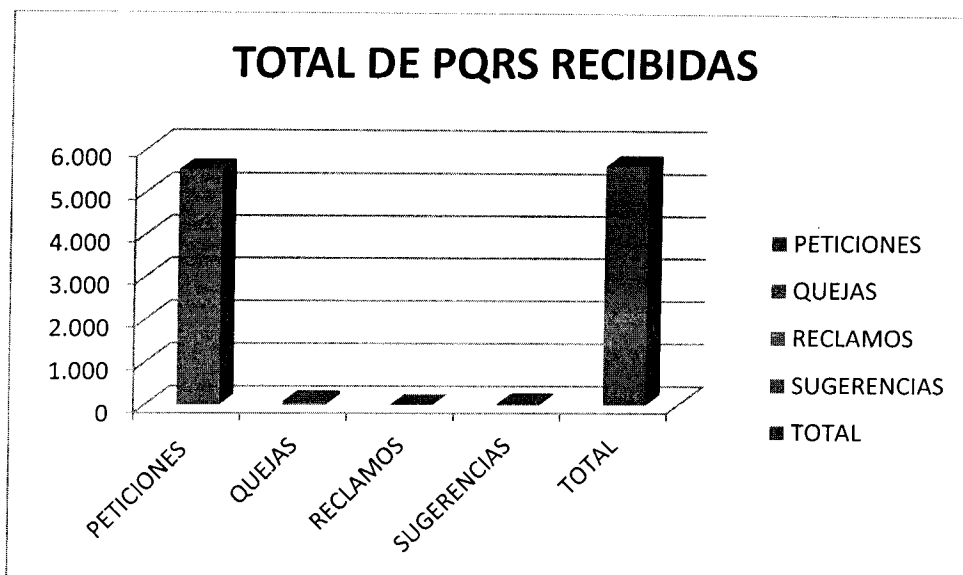
TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	5.521
QUEJAS	83
RECLAMOS	1
SUGERENCIAS	23
TOTAL	5.628

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

INFORME DE PQRS

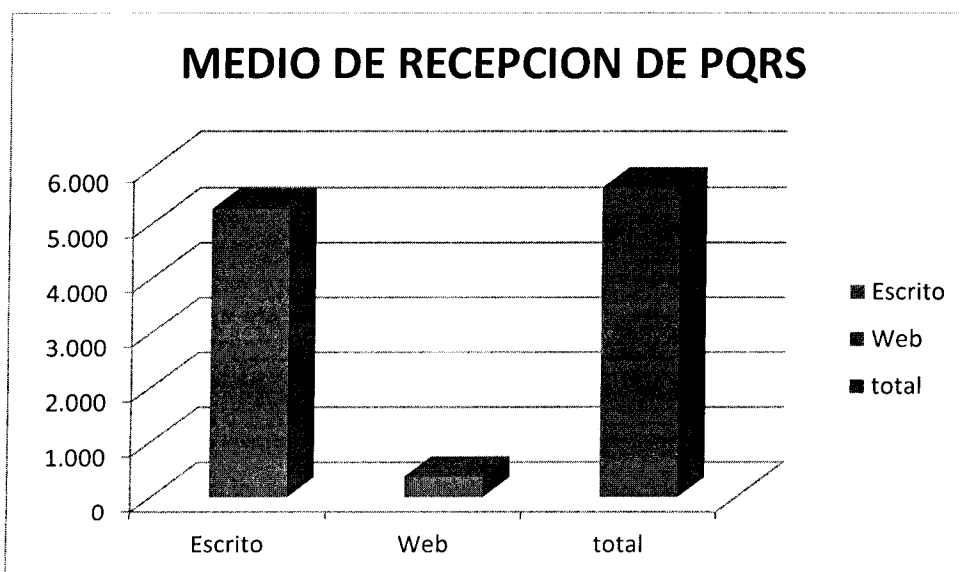
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO





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

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	5.251
Web	377
total	5.628



En el siguiente gráfico podemos observar que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 5.251 y por medio de página Web 377.

 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	

1.2 CUADRO COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACION CON EL PERIODO ANTERIOR (SEPTIEMBRE/OCTUBRE VS NOVIEMBRE/ DICIEMBRE)

	BIMESTRE	BIMESTRE	VARIACION	%
TIPO PQRS	SEPT/ OCT	NOV. / DIC.		
PETICIONES	5.737	5.521	-216	- 3.7%
QUEJAS	67	83	+16	24%
RECLAMOS	18	1	-17	-95%
SUGERENCIAS	9	23	+14	156%
TOTAL	5.831	5.628	-203	-3.4%

Del anterior cuadro podemos observar una disminución en el número de peticiones recibidas de 216, igualmente un aumento de las quejas recibidas de 16, así como una disminución de 17 reclamos, y un aumento en el número de sugerencias de 14, por lo anterior se observa durante el periodo una disminución de 203 PQRS.

1.3 PQRS POR DEPENDENCIAS DE FORMA ESCRITA Y POR MEDIO WEB

La relación a continuación muestra la cantidad de PQRS que las diferentes dependencias de la alcaldía de Floridablanca reportaron en el SEXTO bimestre del 2017, en orden ascendente.

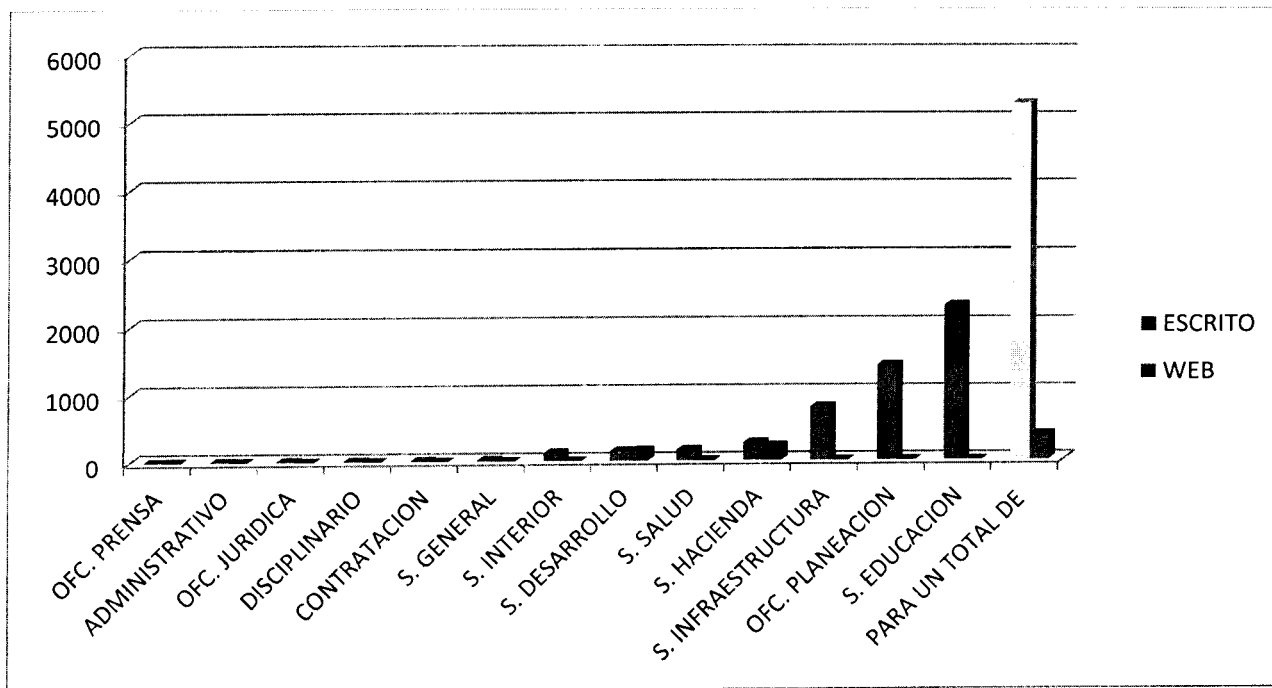
DEPENDENCIAS	ESCRITO	WEB
OFC. PRENSA	0	0
ADMINISTRATIVO	6	0
OFC. JURIDICA	12	0
DISCIPLINARIO	13	0
CONTRATACION	14	0
S. GENERAL	19	0
S. INTERIOR	122	0
S. DESARROLLO	146	153
S. SALUD	161	1
S. HACIENDA	268	215
S. INFRAESTRUCTURA	797	0
OFC. PLANEACION	1.409	3
S. EDUCACION	2.284	5
PARA UN TOTAL DE	5.251	377

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



2. DETALLADO POR DEPENDENCIAS

2.1 OFICINA DE PRENSA

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDID	PENDIENTE
OFIC. PRENSA	0	0	0	0	0	0

Esta dependencia NO reporto ninguna PQRS ni de forma escrita, ni de forma web.

2.2 OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO



DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDID	PENDIENTE
ADMINISTRATIV	06	0	0	0	06	0

Esta dependencia recibió solo 06 peticiones de forma escrita, las cuales obtuvieron respuesta satisfactoria en términos.

2.3 OFICINA JURIDICA

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDID	PENDIENTE
OFIC. JURIDICA	12	0	0	0	12	0

Esta dependencia recibió solo 12 peticiones de forma escrita, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos.

 <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	

2.4 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDID	PENDIENTE
DISCIPLINARIO	0	13	0	0	13	0

Esta dependencia recibió 13 Quejas de forma escrita, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos.

2.5 OFICINA DE CONTRATACION

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDID	PENDIENTE
OFC. CONTRATA	10	4	0	0	14	0

Esta dependencia recibió 10 peticiones, 4 quejas, ningún reclamo ni sugerencia de forma escrita, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos.

2.6 SECRETARIA GENERAL



DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDID	PENDIENTE
SEC. GENERAL	19	0	0	0	18	1

Esta dependencia recibió 19 peticiones, ninguna sugerencia de forma escrita, las cuales casi en su totalidad obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos de ley. De acuerdo con lo observado y evidenciado por esta dependencia en el seguimiento, vale la pena destacar que en la revisión física se encontró un derecho de petición # pqrSD FAC6D2C, el cual fue recibido el día 05/diciembre y a la fecha 12/enero NO se le ha dado respuesta al peticionario, por lo anterior se recomienda especial atención en estos casos toda vez que no se estaría dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015.

2.7 SECRETARIA DEL INTERIOR

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDID	PENDIENTE
S. INTERIOR	85	14	0	23	80	42

Esta dependencia recibió 85 peticiones por medio escrito y 14 quejas, ningún reclamo, 23 sugerencias de forma escrita, ninguna por medio web. Dentro del desarrollo del presente seguimiento se observa un número alto de pqrs pendientes por respuesta, por lo que se recomienda especial atención en la proyección de sus respuestas, el número de sugerencias fue muy alto y no fue posible su verificación por no encontrarse la profesional de apoyo que esta delegada para el manejo de

 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 de la oficina, se sugiere utilizar y diligenciar el formato enviado por esta dependencia y no formatos anteriores que ya fueron desactualizados.

De acuerdo a la información suministrada y con base en la revisión de la muestra seleccionada del periodo de noviembre, se observó respuesta en términos de algunas PQRS que fueron reportadas.

2.8 SECRETARIA DE DESARROLLO

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
DESARROLLO	146	153	0	0	0	0	0	0	299	0

Esta dependencia recibió 299 peticiones y ninguna queja, ningún reclamo, ni sugerencia de forma escrita, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos. En la verificación de la muestra de las diferentes PQRS, se observa respuesta en términos de ley.

De acuerdo a la información suministrada y con base en la revisión de la muestra seleccionada del periodo de noviembre, podemos concluir que se está dando un buen manejo al trámite interno de las PQRS en lo que tiene ver con las respuestas. De la misma forma se observó buen manejo de los derechos de petición, los cuales fueron resueltos con términos de calidad y oportunidad.



2.9 SECRETARIA DE SALUD

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
SEC. SALUD	128	0	33	0	0	1	0	0	129	33

Esta dependencia recibió 128 peticiones por medio escrito y ninguna por medio Web, 33 quejas por medio escrito y ninguna por medio Web, ningún reclamo, ni sugerencia de forma escrita, ni por medio web, En total se recibieron 162, De las cuales 129 obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos. De acuerdo a la visita realizada en el desarrollo del presente seguimiento, se pudo evidenciar un mayor compromiso en el manejo de las PQRS, lo que refleja un avance significativo, de igual manera se recomienda continuar el compromiso, y darle siempre el manejo por escrito ante los usuarios, del trámite que se está realizando ante las distintas EPS, para NO incurrir en falta de respuestas oportunas en términos de tiempo.

De acuerdo a la información suministrada y con base en la revisión de la muestra seleccionada del periodo de noviembre, podemos concluir que se está dando un buen manejo de las PQRS, igualmente se pudo evidenciar que los derechos de

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	

petición recibieron respuesta oportuna en calidad y tiempo. Se recomienda que en dado caso de NO haber recibido respuesta de las diferentes PQRS remitidas por competencia a las EPS, se debe informar al usuario del trámite que se está adelantando y que al recibir la respectiva respuesta se le estará informando, toda vez que se pudo verificar que muchas PQRS que se interponen de forma verbal son llevadas mediante un formato y remitidas por competencia a las diferentes EPS para su respectivo trámite y respuesta.

2.10 SECRETARIA DE HACIENDA

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
CLASIFICACION	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
SEC. HACIENDA	266	215	2	0	0	0	0	0	483	0

Esta dependencia recibió 266 peticiones por medio escrito y 215 por medio Web, 2 quejas por medio escrito y ninguna por medio Web, ningún reclamo por medio escrito, ninguna sugerencia de forma escrita, ninguna por medio web, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos. En la visita de seguimiento a esta dependencia se pudo evidenciar un excelente manejo y compromiso en la respuesta a las diferentes PQRS.

De acuerdo a la información suministrada y con base en la revisión de la muestra seleccionada del periodo, podemos concluir que se está dando un buen manejo de las PQRS por cuanto se observa compromiso en brindar respuesta oportuna, por lo cual resaltamos este avance significativo al lograr llegar a pendientes 0 en las diferentes PQRS recibidas por las diferentes oficinas de esta dependencia.



2.11 SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
CLASIFICACION	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
INFRAESTRUCTURA	797	0	0	0	0	0	0	0	467	(330)

Esta dependencia recibió 797 peticiones por medio escrito y ninguna por medio Web, y ninguna queja, reclamo ni sugerencia por ningún medio.

De acuerdo a lo evidenciado y observado, en el desarrollo del presente seguimiento se recomienda y reitera un mayor compromiso y atención en el trámite interno que le corresponde resolver a esta dependencia, toda vez que en el informe anterior reincide en las mismas falencias detectadas, toda vez que de la información recibida se encontró extemporaneidad y gran cantidad de PQRS sin respuesta, ni trámite surtido, de la misma forma en el desarrollo del presente seguimiento NO se observa compromiso de la dependencia con el tema, toda vez que NO se pudo constatar toda la información debido a que la profesional de

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	

apoyo que atendió nuestra visita manifestó no tener acceso a la información, ni haber elaborado el formato contentivo de la información.

De acuerdo a la información suministrada y con base en la revisión de la muestra aleatoria seleccionada del periodo de noviembre, y evidenciada mediante acta de visita, podemos concluir que se sigue presentando un número de 156 PQRS sin respuesta, el cual es muy alto, lo cual afecta el desarrollo y el compromiso que se debe tener con la política anticorrupción de atención al ciudadano y con la ley 1755 de 2015.

2.12 OFICINA DE PLANEACION

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
OFC. PLANEACION	1406	3	3	0	0	0	0	0	1218	(194)

Esta dependencia recibió 1.406 peticiones por medio escrito y 3 por medio Web, 3 quejas por medio escrito y ninguna por medio Web, ningún reclamo, ni sugerencia de forma escrita, ni por medio Web, las cuales NO están recibiendo de acuerdo al seguimiento realizado, respuesta satisfactoria en términos. En la visita realizada, observamos que es una de las oficinas con más PQRS pendientes por respuesta y sin darle trámite, por lo que se recomienda prestar la atención debida, en vista de la importancia que esto representa y las sanciones que acarrea.

De acuerdo a la información suministrada y con base en la revisión de la muestra seleccionada del periodo, podemos concluir que:



- NO se está dando el manejo adecuado al trámite interno de las PQRS por cuanto se observa falta de compromiso en brindar respuesta oportuna, así como para crear estrategias tendientes a regular esta falencia, vale la pena destacar que gran parte de estas pqr, aproximadamente un 70 % recae en dos funcionarios por lo que se sugiere crear estrategias tendientes a dar solución pronta a este inconveniente.

- Se observa gran cantidad de PQRS, que podrían ingresar como OPA (Otros Procedimientos Administrativos), teniendo en cuenta que se trata de acciones propias del desarrollo funcional de la dependencia como son Viabilidad de Uso de suelo y control Urbano, por lo que se sugiere adelantar las acciones necesarias para definir con ventanilla única estos protocolos.

- Por todo lo anterior se recomienda implementar una estrategia de normalización y regularización de PQRS, para estar en sintonía con lo que insistentemente se ha explicado en las capacitaciones brindadas al respecto.

- Se recomienda realizar las acciones necesarias y oficiar a las diferentes dependencias que se considere necesario, en aras de solucionar de manera urgente las debilidades presentadas.

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	

2.13 SECRETARIA DE EDUCACION

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
SEC. EDUCACION	2270	5	14	0	0	0	0	0	2204	85

Esta dependencia recibió 2270 peticiones por medio escrito y cinco por medio Web, 14 quejas por medio escrito y ninguna por medio Web, ningún reclamo, ninguna sugerencia de forma escrita, ninguna por medio Web, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos. De la revisión de la muestra de las diferentes PQRS solicitadas, observamos que algunas son recurso de reposición y conllevan unos tiempos de respuesta diferentes, igualmente las que manejan temas como prestaciones y reconocimientos de ley, que tienen diferentes pasos y tramites, y por ende tiempos especiales, igualmente es importante resaltar que por su connotación y temas que le competen es la dependencia de la administración que más recibe PQRS.

De acuerdo a la información suministrada y con base en la revisión de la muestra seleccionada del periodo, podemos concluir que se está dando un trámite interno adecuado a las PQRS, por cuanto se observa compromiso en brindar respuesta oportuna, aunado a que cuentan con una herramienta importante, como es el aplicativo de PQRS provisto a todas las secretarias de educación, por parte del ministerio de educación nacional, así mismo de las pendientes del mes de diciembre se pudo observar que se les está dando trámite correspondiente, y otras al momento de corte del presente informe se encontraban en tiempo adecuado para su respuesta, vale la pena resaltar que es la dependencia de la administración que más recibe PQRS en virtud de todos los temas de interés que le competen.

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 y solicitud de cupos.

Secretaria del Interior. Apoyo en seguridad y espacio público.

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	

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 de viabilidad de uso de suelo y certificados.

Oficina de control interno administrativo. Solicitudes entes de control.

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

Secretaría General: NINGUNA

Secretaría de Infraestructura: Que la respuesta sea más ágil.

Secretaría de Hacienda: NINGUNA

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

Secretaría de Educación: Mejorar la atención a los usuarios.

Secretaría del Interior: NINGUNA.

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. Más personal para contestar requerimientos.



Oficina de control interno administrativo. NINGUNA

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

Secretaría General: NINGUNA

Secretaría de Infraestructura: NINGUNA

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

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Oficina de Control Interno Administrativo ha realizado seguimiento al aplicativo de PQRS, por lo tanto **RECOMIENDA, REITERA Y SUGIERE** adelantar la gestión que conduzca al correcto funcionamiento del software existente en lo referente a la asignación correcta de términos de respuesta, toda vez que en el aplicativo nos indica fechas de respuesta que no están en concordancia con la LEY 1755 de 2015, resaltando que el aplicativo en condiciones óptimas ,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.**”*

- 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 que la Información suministrada a través del trámite dado a las PQRS por cada una de las

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	

dependencias, NO concuerda con el consolidado que arroja el aplicativo PQRS, por lo que se RECOMIENDA a las diferentes dependencias realizar la descarga del aplicativo de las PQRS solucionadas, para que de esta manera se pueda generar el informe de trazabilidad y respuesta para los respectivos seguimientos.

- Se RECOMIENDA establecer una coordinación entre la oficina de ventanilla única y las diferentes dependencias de la administración central, para identificar cuáles de los requerimientos corresponden a PQRS y cuales a otros procedimientos administrativos (OPA) de cada oficina, para que desde la entrada en ventanilla única, se les asigne, si corresponde a una PQRS o una OPA, según el contenido y tema de la misma, toda vez que con esta acción se evitaría llenar las dependencias con PQRS, cuando realmente son tramites normales que corresponden al desarrollo de actividades misionales y de apoyo de cada oficina, de igual forma cuando se traten de invitaciones a eventos o temas meramente informativos.

- La Oficina de Control Interno Administrativo dentro de su rol de ACOMPAÑAMIENTO, seguirá atento a las nuevas necesidades de capacitación que se generen desde las diferentes dependencias, y de esta forma junto a ventanilla única, seguir fortaleciendo el proceso, disminuyendo de esta manera las diferentes debilidades presentadas.

- 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, 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. De igual forma, 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.

- La Oficina de Control Interno Administrativo SUGIERE de manera prioritaria, realizar protocolos de respuesta estándar para los temas reiterativos con el fin de responder automáticamente al ciudadano, con oportunidad y calidad.

Atentamente,


GENÁ CARRILLO MARTÍNEZ

Jefe Oficina de Control interno Administrativo

Proyecto: JORGE ENRIQUE MARTÍNEZ ELÓREZ
 Profesional de Apoyo OCIA

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