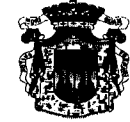
 <p>Floridablanca ahora puedes más Alcalde Héctor Guillermo Mantilla Rueda</p>	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA - F - 104 - 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

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

BIMESTRE SEPTIEMBRE - OCTUBRE 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 **SEPTIEMBRE Y OCTUBRE** 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 **SEPTIEMBRE Y OCTUBRE** 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. 0386-2017 del 26 de octubre de 2017

1.1 PQRS RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante el periodo **SEPTIEMBRE Y OCTUBRE** de 2017

Para el periodo evaluado se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 5.831 PQRS, de las cuales 5.625 fueron por medio escrito y 206 fueron por página web, las cuales tuvieron como destino las diferentes dependencias del Municipio.

Tipo de Solicitudes Recibidas

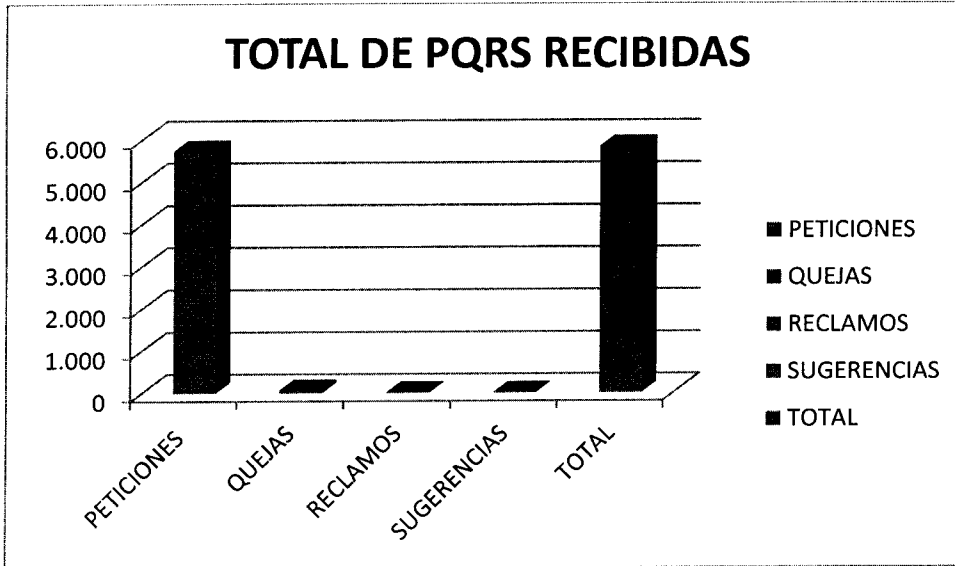
Del total de 5.831 PQRS recibidas en el QUINTO bimestre del año 2017, La mayoría se concentra en peticiones con un total de 5.737, seguido por las quejas con 67, 18 reclamos y por ultimo 9 sugerencias.

TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	5.737
QUEJAS	67
RECLAMOS	18
SUGERENCIAS	9
TOTAL	5.831

INFORME DE PQRS

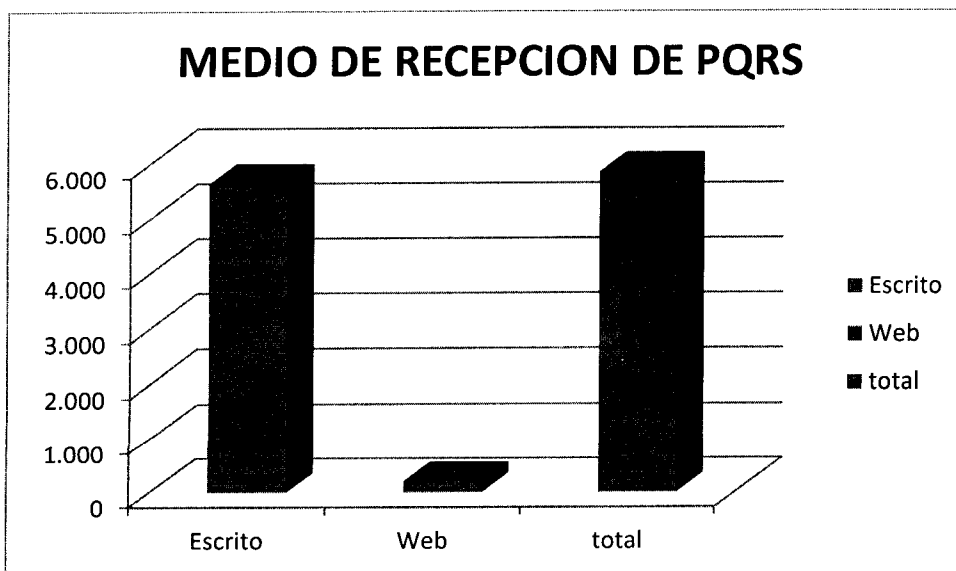
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO





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

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	5.625
Web	206
total	5.831



En el siguiente gráfico podemos observar que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 5.625 y por medio de página Web 206.

 <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	

1.2 CUADRO COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACION CON EL PERIODO ANTERIOR (JULIO/AGOSTO vs SEPTIEMBRE/OCTUBRE)

	BIMESTRE	BIMESTRE	VARIACION	%
TIPO PQRS	JULIO/AGOSTO	SEPT./ OCTUBRE		
PETICIONES	5.397	5.737	+340	6.3%
QUEJAS	99	67	-32	-33%
RECLAMOS	14	18	+4	29%
SUGERENCIAS	1	9	+8	80%
TOTAL	5.511	5.831	+320	5.8%

Del anterior cuadro podemos observar un aumento en el número de peticiones recibidas de 340, igualmente una disminución de las quejas recibidas de 32, así como un aumento de 4 reclamos, y un aumento en el número de sugerencias de 8, por lo anterior se observa durante el periodo un aumento de 320 PQRS.

1.3 PQRS POR DEPENDENCIAS DE FORMA ESCRITA Y POR MEDIO WEB

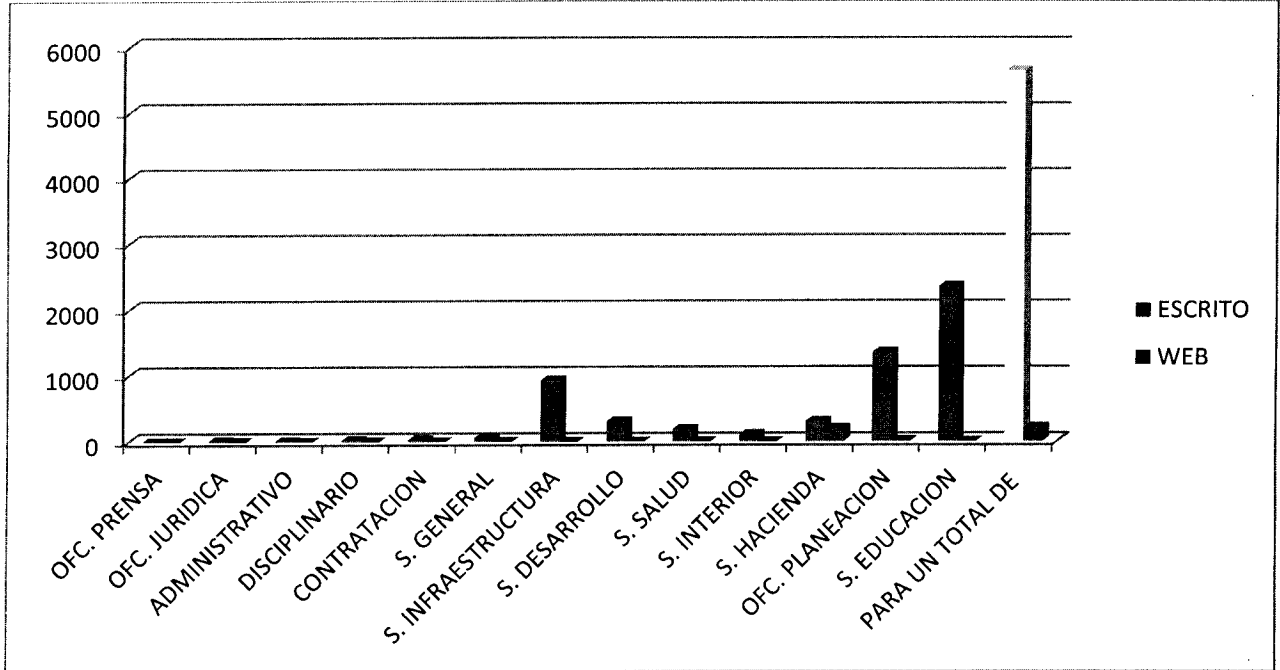
La relación a continuación muestra la cantidad de PQRS que las diferentes dependencias de la alcaldía de Floridablanca reportaron en el QUINTO bimestre del 2017, en orden ascendente.

DEPENDENCIAS	ESCRITO	WEB
OFC. PRENSA	0	0
OFC. JURIDICA	10	0
ADMINISTRATIVO	3	0
DISCIPLINARIO	17	0
CONTRATACION	26	0
S. GENERAL	61	0
S. INFRAESTRUCTURA	925	0
S. DESARROLLO	302	0
S. SALUD	186	0
S. INTERIOR	107	0
S. HACIENDA	301	194
OFC. PLANEACION	1.344	12
S. EDUCACION	2.343	0
PARA UN TOTAL DE	5.625	206

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 JURIDICA

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDID	PENDIENTE
OFIC. JURIDICA	10	0	0	0	10	0

Esta dependencia recibió solo 10 peticiones de forma escrita, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos.

2.3 OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDID	PENDIENTE
ADMINISTRATIV	03	0	0	0	03	0

 <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	

Esta dependencia recibió solo 03 peticiones de forma escrita, las cuales obtuvieron respuesta satisfactoria en términos.

2.4 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDID	PENDIENTE
DISCIPLINARIO	0	17	0	0	17	0

Esta dependencia recibió 17 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	26	0	0	0	26	0

Esta dependencia recibió 26 peticiones y ninguna queja, 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	60	0	0	1	61	0

Esta dependencia recibió 60 peticiones y 1 Sugerencia de forma escrita, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos de ley. De acuerdo con lo observado por esta dependencia en el seguimiento, vale la pena destacar el compromiso de esta Oficina en términos de dar respuesta oportuna a las PQRS, logrando de esta manera llegar a nivel 0, al igual que en el Informe anterior.

2.7 SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
INFRAESTRUCTURA	925	0	0	0	0	0	0	0	411	(514)

Esta dependencia recibió 925 peticiones por medio escrito y ninguna por medio Web, y ninguna queja, reclamo ni sugerencia por ningún medio.

 <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	

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, ya que de la muestra seleccionada se encontró extemporaneidad y gran cantidad de PQRS sin respuesta, ni trámite surtido.

PQRS pendientes por respuesta en el bimestre SEPTIEMBRE/ OCTUBRE de conformidad con el seguimiento realizado.

De acuerdo a la información suministrada y con base en la revisión de la muestra aleatoria seleccionada del periodo de septiembre, y evidenciada mediante acta de visita, podemos concluir que se sigue presentando un número de 514 PQRS sin respuesta, el cual es muy alto, lo cual afecta el desarrollo y el compromiso que se debe tener con la política anticorrupción y de atención al ciudadano y con la ley 1755 de 2015.

2.8 SECRETARIA DE DESARROLLO

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDID	PENDIENTE
S. DESARROLLO	302	0	0	0	301	1

Esta dependencia recibió 302 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.

PQRS pendientes por respuesta en el bimestre Septiembre-Octubre de conformidad con el seguimiento realizado.

De acuerdo a la información suministrada y con base en la revisión de la muestra seleccionada del periodo de septiembre, 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.

Se evidencio gran cantidad de PQRS dirigidas a la Coordinación empresarial, con motivo de la feria dulce Bicentenario, las cuales fueron resueltas oportunamente.

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

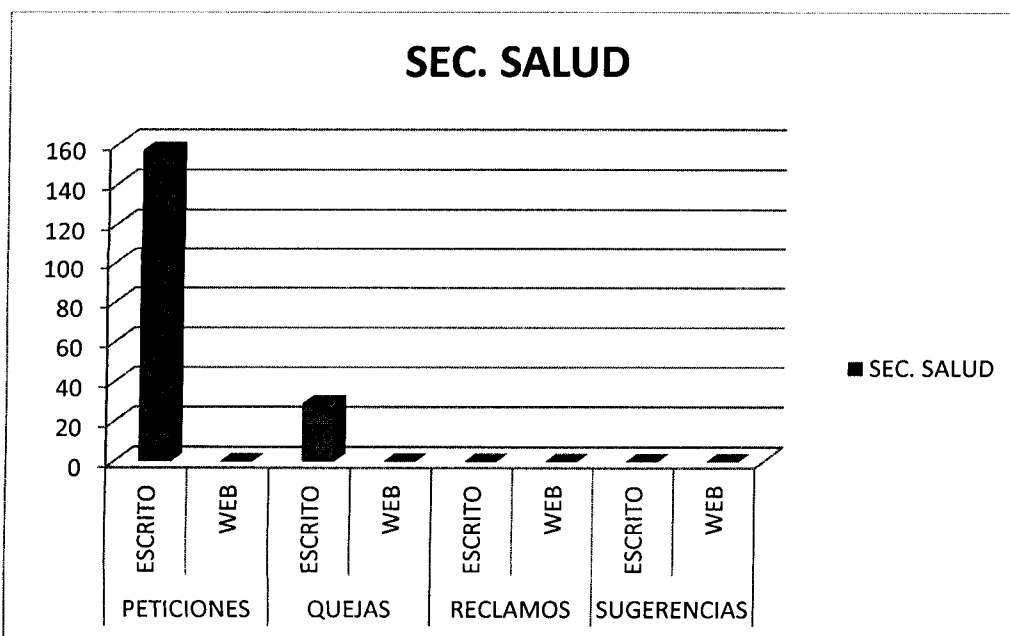
2.9 SECRETARIA DE SALUD


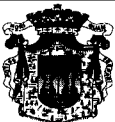
DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
SEC. SALUD	157	0	29	0	0	0	0	0	162	24

Esta dependencia recibió 157 peticiones por medio escrito y ninguna por medio Web, 29 quejas por medio escrito y ninguna por medio Web, ningún reclamo, ni sugerencia de forma escrita, ni por medio web, En total se recibieron 186, De las cuales 162 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 calidad de tiempo.

PQRS pendientes por respuesta en el bimestre Septiembre-Octubre de conformidad con el seguimiento realizado.

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



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

2.10 SECRETARIA DEL INTERIOR

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDID	PENDIENTE
S. INTERIOR	104	3	0	0	106	1

Esta dependencia recibió 104 peticiones por medio escrito y 3 quejas, ningún reclamo, ni sugerencia de forma escrita, ni por forma Web. En la revisión de la muestra de PQRS se observó un derecho de petición con respuesta el 04 de septiembre de 2017, en el cual NO se pudo evidenciar el expediente de entrada. Se recomienda una mayor organización en el manejo de las entradas de documentos, para NO perder la trazabilidad en el manejo de las PQRS, ante lo cual manifestaron, como se puede evidenciar mediante acta de visita que están en proceso de organización de archivo.

Igualmente se recuerda lo explicado en las capacitaciones realizadas respecto al manejo de PQRS, en las que se ha hecho énfasis en el trámite de remisión por competencia, el cual debe ser ágil y oportuno.



PQRS pendientes por respuesta en el bimestre Septiembre-Octubre de conformidad con el seguimiento realizado.

De acuerdo a la información suministrada y con base en la revisión de la muestra seleccionada del periodo de Septiembre, se recomienda una mayor organización del archivo y realizar las remisiones por competencia, en el menor tiempo posible.

2.11 SECRETARIA DE HACIENDA

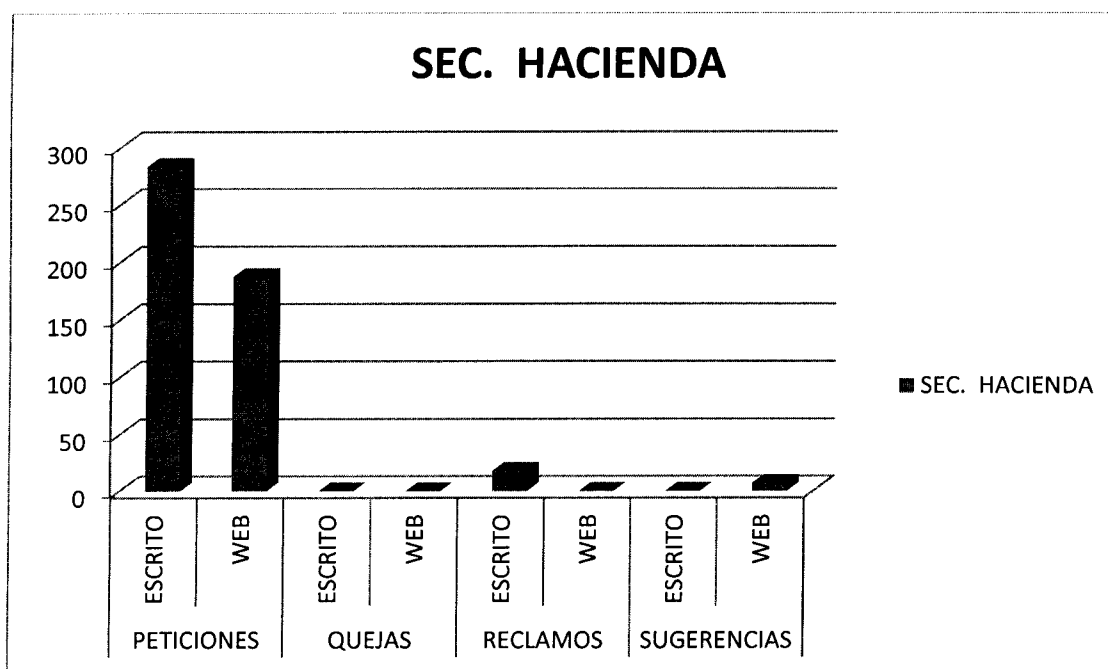
DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
SEC. HACIENDA	283	187	0	0	18	0	0	7	486	9

Esta dependencia recibió 283 peticiones por medio escrito y 187 por medio Web, ninguna queja por medio escrito y ninguna por medio Web, 18 reclamos por medio escrito, ninguna sugerencia de forma escrita, 7 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 que los derechos de petición corresponden 7 al mes de septiembre, todos con respuesta oportuna en términos de calidad y tiempo.

 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 pendientes por respuesta en el bimestre Septiembre-Octubre de conformidad con el seguimiento realizado.

De acuerdo a la información suministrada y con base en la revisión de la muestra seleccionada del periodo de septiembre, podemos concluir que se está dando un buen manejo de las PQRS por cuanto se observa compromiso en brindar respuesta oportuna, observamos que las pendientes están recibiendo trámite y las que por algún motivo NO se han podido solucionar se le ha informado al usuario, el porqué de la demora. (Ej. Consulta de información ante otras dependencias)



2.12 OFICINA DE PLANEACION

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
OFC. PLANEACION	1341	12	3	0	0	0	0	0	945	411

Esta dependencia recibió 1.341 peticiones por medio escrito y 12 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.



INFORME DE PQRS

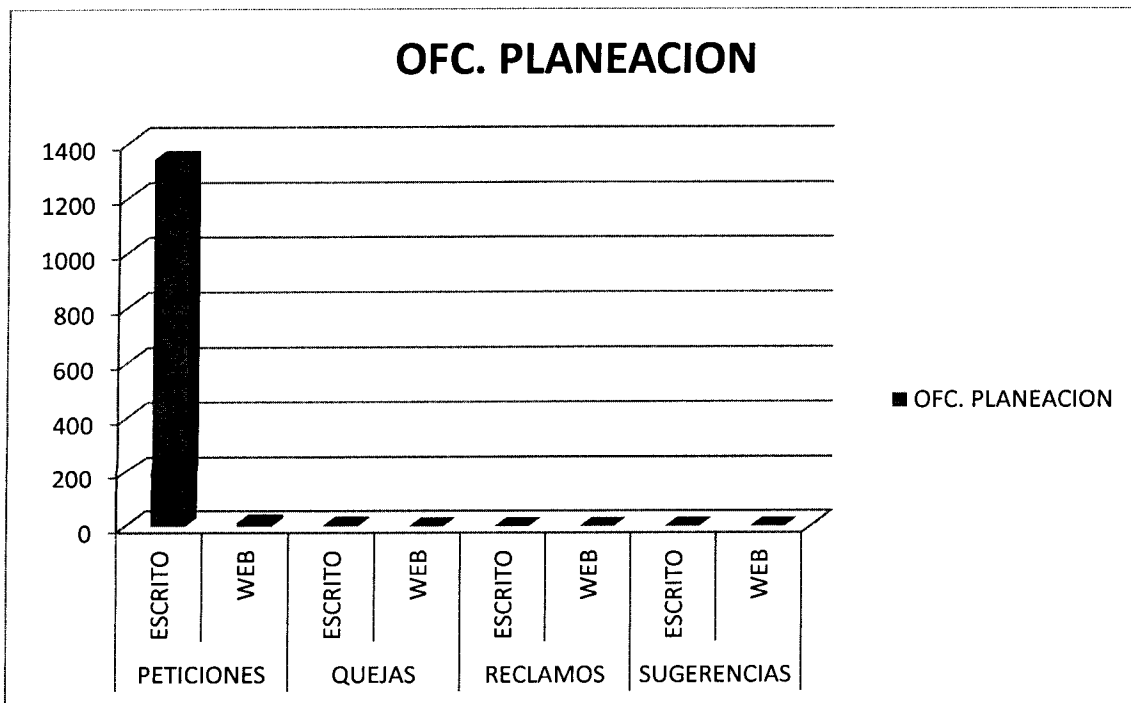
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO



PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

PQRS pendientes por respuesta en el bimestre Septiembre-Octubre de conformidad con el seguimiento realizado.

De acuerdo a la información suministrada y con base en la revisión de la muestra seleccionada del periodo de septiembre, 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.
- 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.



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

2.13 SECRETARIA DE EDUCACION

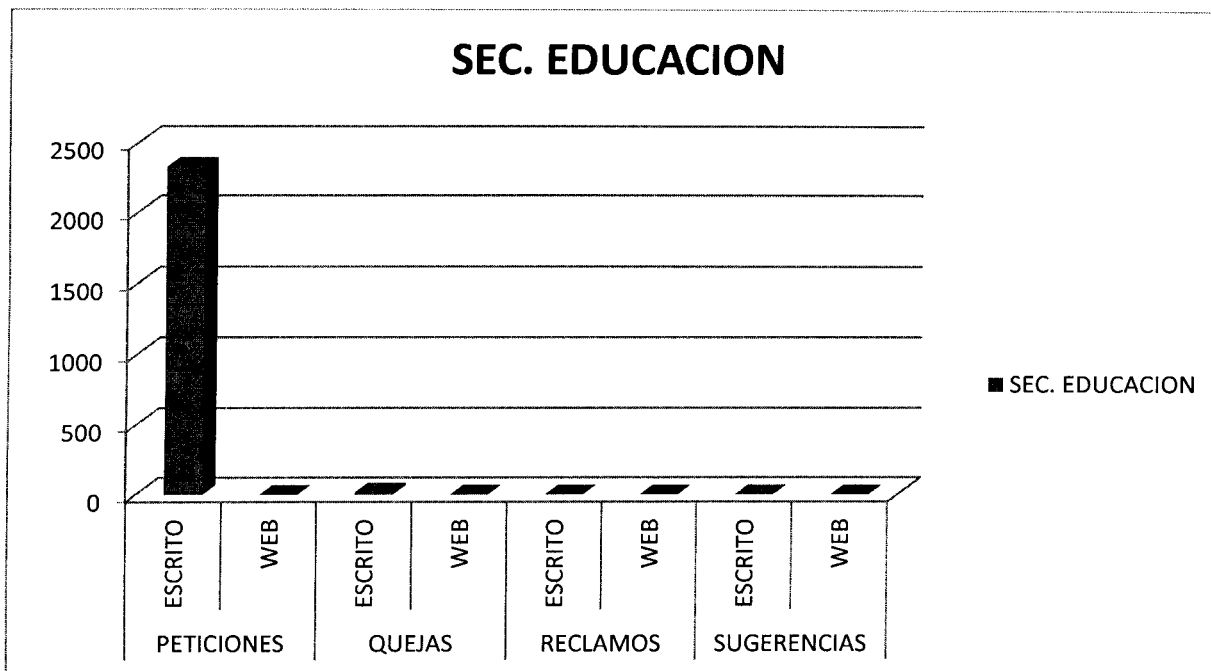
DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
SEC. EDUCACION	2327	0	15	0	0	0	1	0	2078	265

Esta dependencia recibió 2327 peticiones por medio escrito y ninguna por medio Web, 15 quejas por medio escrito y ninguna por medio Web, ningún reclamo, 1 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.

PQRS pendientes por respuesta en el bimestre Septiembre-Octubre de conformidad con el seguimiento realizado.

De acuerdo a la información suministrada y con base en la revisión de la muestra seleccionada del periodo de septiembre, 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 secretarías de educación, por parte del ministerio de educación nacional, así mismo de las pendientes del mes de Octubre 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.

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



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.

 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

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	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 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, así como al profesional encargado del mismo, por lo tanto **RECOMIENDA Y SUGIERE** adelantar la gestión que conduzca al correcto funcionamiento del software existente y a la capacitación que sea necesaria brindar al profesional encargado del mismo, puesto 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 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,

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

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

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.

De igual forma resaltar que se Observó en las dependencias de la administración, claridad en identificar los conceptos de Petición, Queja, Reclamo y sugerencia, los cuales han sido socializados a través de las diferentes capacitaciones lideradas por la Oficina de control interno administrativo y ventanilla única, lo cual se refleja al NO incurrir en estas falencias.

- 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.

- La Oficina de Control interno administrativo SUGIERE a la mayor brevedad posible, actualizar el procedimiento de PQRS, de conformidad con la normativa vigente (Ley 1755 de 2015), A efectos de establecer controles y responsables con el fin de evitar respuestas por fuera de términos o consultas sin respuesta.

Atentamente,


GEÑA CARRILLO MARTÍNEZ

Jefe Oficina de Control interno Administrativo

Proyecto: JORGE ENRIQUE MARTINEZ FLOREZ
Profesional de Apoyo OCIA

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