

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

**TRIMESTRE ENERO-FEBRERO-MARZO 2018
 ALCALDIA DE FLORIDABLANCA**

La Oficina de Control Interno Administrativo en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 70 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 al primer trimestre de 2018.

El presente informe contiene las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Floridablanca durante el primer trimestre del año 2018.

Mediante las gráficas de este informe podremos determinar las PQRS recibidas correspondientes a cada dependencia, también, las peticiones radicadas por los ciudadanos en cada dependencia de 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 los oficios No. 0079-2018 del 26 de febrero de 2018 y No. 0154-2018 del 21 de abril de 2018 para el mes de marzo se solicitó a Secretaría General, con el fin de unificar y darle manejo de forma trimestral.

1.1 PQRS RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante el periodo **ENERO-FEBRERO-MARZO** de 2018

Para el periodo evaluado se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 6.892 PQRS, de las cuales 6.514 fueron por medio escrito y 378 fueron por medio web, las cuales tuvieron como destino las diferentes dependencias del Municipio.

Tipo de Solicitudes Recibidas

Del total de 6.892 PQRS recibidas en el PRIMER trimestre del año 2018, La mayoría se concentra en peticiones con un total de 6.798, seguido por las quejas con 35, 8 reclamos y ninguna sugerencia.

ELABORÓ: EQUIPO MECI	FECHA: ENERO 2018	REVISÓ: HONORABLE PROCESO	FECHA: ENERO 2018	APROBÓ: EQUIPO DEPARTAMENTO MECI	FECHA: FEBRERO 2018
-------------------------	----------------------	------------------------------	----------------------	-------------------------------------	------------------------



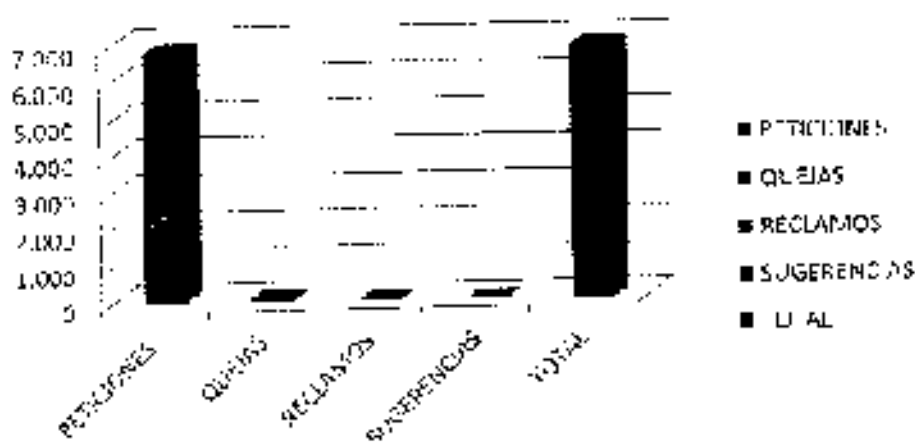
INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	6.798
QUEJAS	38
RECLAMOS	3
SUGERENCIAS	1
TOTAL	6.892

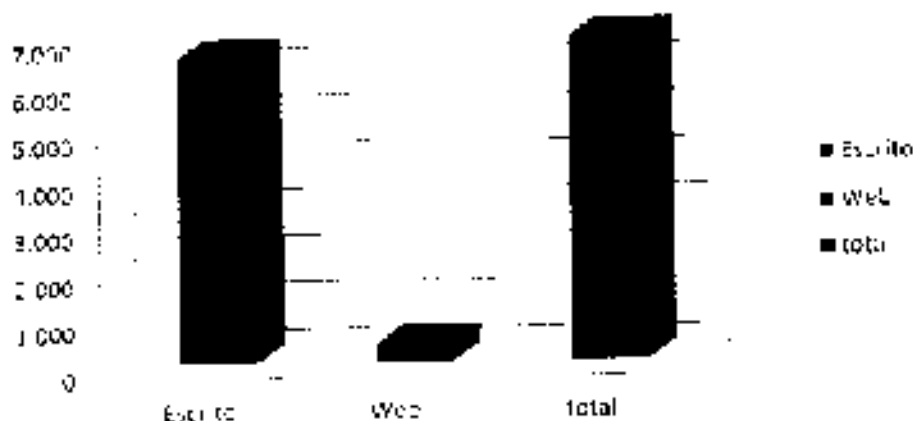
TOTAL DE PQRS RECIBIDAS



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

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	6.514
Web	378
Total	6.892

MEDIO DE RECEPCION DE PQRS



En el siguiente gráfico podemos observar que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 6.514 y por medio de página Web 378

1.2 PQRS POR DEPENDENCIAS DE FORMA ESCRITA Y POR MEDIO WEB

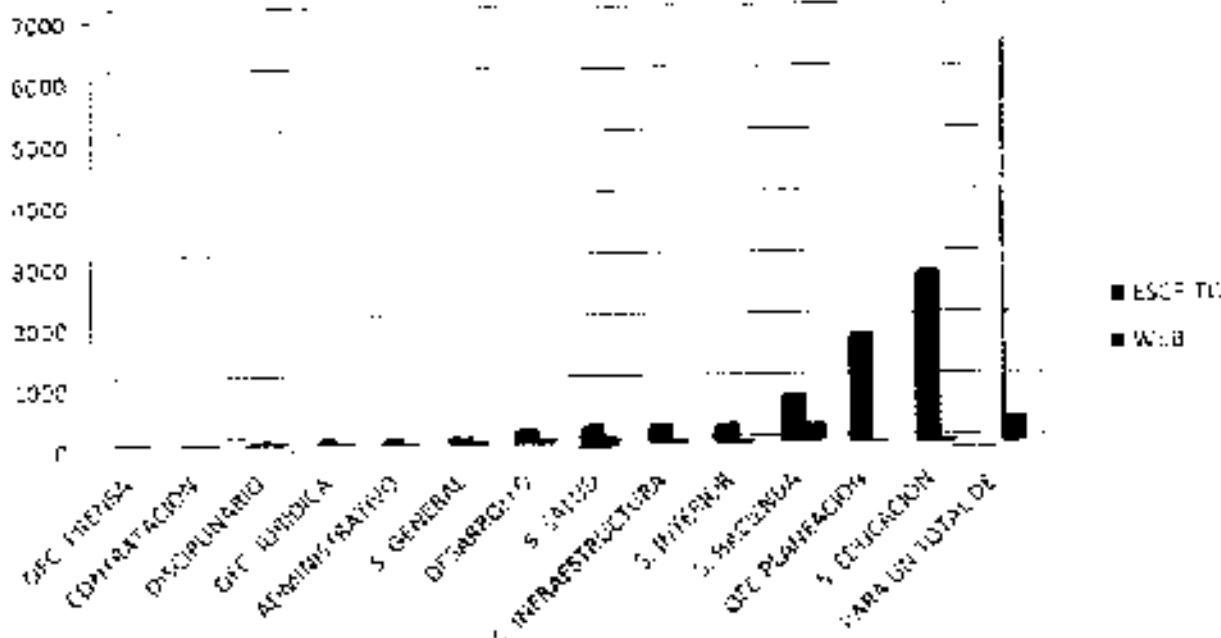
La relación a continuación muestra la cantidad de PQRS que las diferentes dependencias de la alcaldía de Floridablanca reportaron en el PRIMER trimestre de 2018, en orden ascendente

DEPENDENCIAS	ESCRITO	WEB
OFC. PRIMERA	0	0
COORDINACIÓN	10	3
DISCIPLINARIO	19	0
OFC. JURÍDICA	26	0
ADMINISTRATIVO	39	0
S. GENERAL	104	10
DESARROLLO	217	69
S. SALUD	254	0
S. INFRAESTRUCTURA	284	6
S. INTERIOR	296	3
S. HACIENDA	255	269
OFC. PLANEACIÓN	1735	6
S. EDUCACIÓN	2.705	14
PARA UN TOTAL DE	6.514	378

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	RESPONDIDO	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 CONTRATACION

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDIDO	PENDIENTE
OFIC. CONTRATA	10	0	0	0	10	0

Esta dependencia recibio 10 peticiones, ninguna queja, ningún reclamo ni sugerencia de forma escrita, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos



CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

2.3 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDIDO	PENDIENTE
DISCIPLINARIO	8	11	0	0	19	0

Esta dependencia recibió 11 Quejas de forma osunta y 8 peticiones, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos.

2.4 OFICINA JURIDICA

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDIDO	PENDIENTE
OFIC. JURIDICA	26	0	0	0	26	0

Esta dependencia recibió 26 peticiones de forma escrita, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos.

2.5 OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDIDO	PENDIENTE
ADMINISTRATIVO	39	0	0	0	39	0

Esta dependencia recibió 39 peticiones de forma escrita, las cuales obtuvieron respuesta satisfactoria en términos.

2.6 SECRETARIA GENERAL

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDIDO	PENDIENTE
SEC. GENERAL	108	6	0	0	80	24

Esta dependencia recibió 108 peticiones, 6 quejas, ningún reclamo, ni sugerencia de forma escrita se observó al realizar la visita y la revisión física las siguientes PQRS identificadas con los números 12071E8 y 9E99263 las cuales fueron resueltas de manera extemporanea y fuera de términos, por lo que se sugiere y recomienda a los responsables de dar respuesta, especial atención a los tiempos de la misma, toda vez que se pudo evidenciar que es fue notificado mediante medio electrónico en varias oportunidades por parte de la encargada del seguimiento en la oficina, Ludy Portilla, que se estaban venciendo los plazos para generar la respuesta, por lo anterior se recomienda especial atención en estos casos toda vez que no se estaría dando cumplimiento a la ley 1765 de 2016. En lo



Alcaldía Municipal de Floridablanca

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

referente al aplicativo de PQRS se observó un buen manejo y se pudo establecer que se está llevando a cabo la descarga de las PQRS que obtienen respuesta.

2.7 SECRETARIA DE DESARROLLO

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
DESARROLLO	213	61	4	6	0	2	0	0	108	178

Esta dependencia recibió 213 peticiones por medio escrito y 61 peticiones por medio web, 4 quejas por medio escrito y 6 por medio web, 2 reclamos por medio web, ninguna sugerencia. del total de 178 PQRS pendientes, se observó que aun se encuentran en términos en respuesta de acuerdo a la fecha de ingreso, y se realizó verificación física de una muestra de 5 PQRS de las 13 restantes, observando en estas, respuestas que NO corresponden a los tiempos establecidos tal como queda evidenciado en el acta de visita de seguimiento a las PQRS por lo anterior se recomienda y sugiere aguzar las respuestas con el fin de ajustarse a los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 en su artículo 14. En lo referente al aplicativo de PQRS se observó un buen manejo y se pudo establecer que se está llevando a cabo la descarga de las PQRS que obtienen respuesta.

2.8 SECRETARIA DE SALUD

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
SEC. SALUD	224	0	30	0	0	0	0	0	178	46

Esta dependencia recibió 224 peticiones por medio escrito y ninguna por medio Web, 30 quejas por medio escrito y ninguna por medio Web, ningún reclamo, ni sugerencia de forma escrita, ni por medio web, En total se recibieron 254. De las cuales 178 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 enero, 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



INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

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. En lo referente al aplicativo de PQRS se observó que deben ser descargadas aquellas que han obtenido respuesta, toda vez que de esta manera el aplicativo puede brindarnos la ayuda necesaria en la trazabilidad del proceso y optimizar la información reportada.

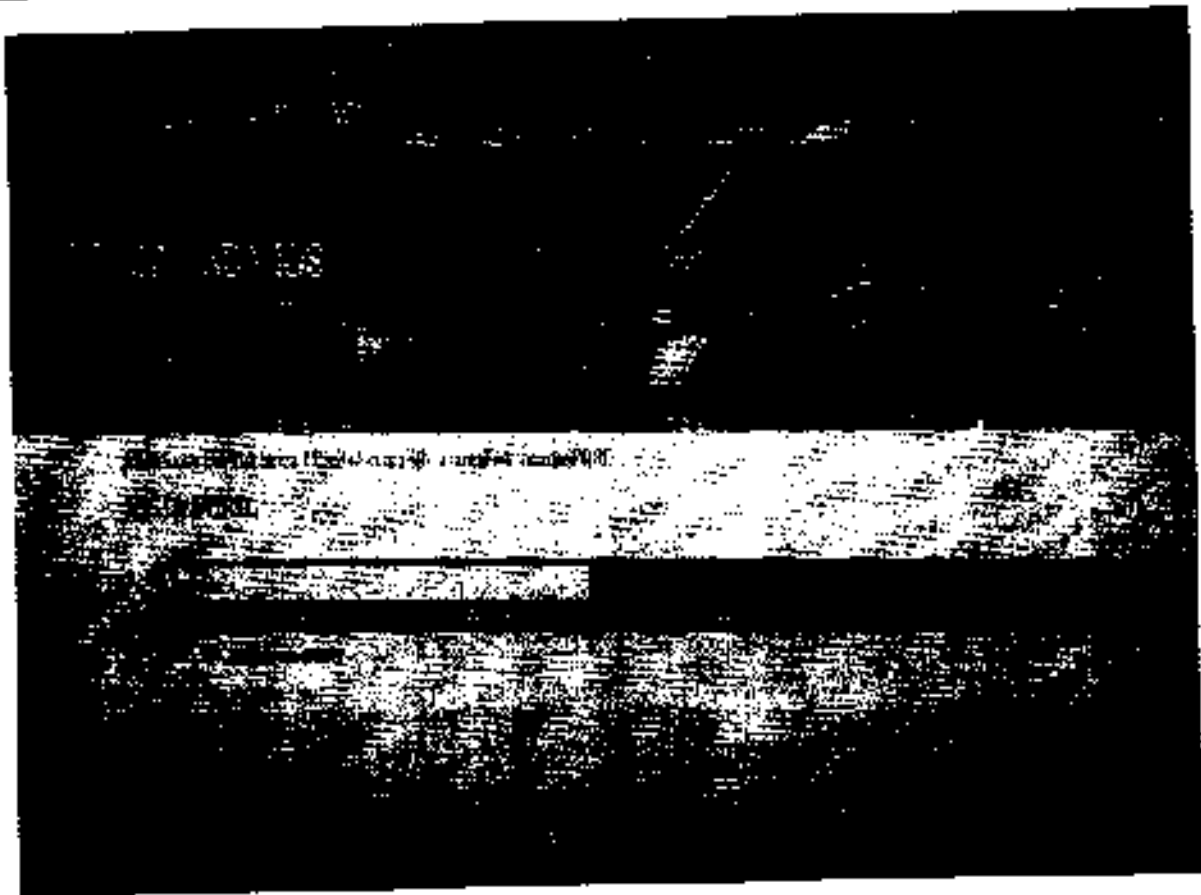
2.9 SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
INFRAESTRUCTURA	278	3	0	3	5	0	0	0	144	(146)

Esta dependencia recibió 278 peticiones por medio escrito y 3 por medio Web, 3 quejas por medio web, 5 reclamos y ninguna sugerencia.

De acuerdo a lo evidenciado y observado, en el desarrollo del presente seguimiento se recomienda y reitera un mayor compromiso y de esta manera lograr avanzar en el manejo de las PQRS, toda vez que se observó que de las reportadas como sugerencias, en realidad correspondían a solicitudes lo cual resulta incongruente, teniendo en cuenta que el tema se ha manejado en las diferentes capacitaciones que se han llevado a cabo hasta el momento.

De la misma manera se pudo evidenciar que NO están manejando el aplicativo, a pesar de las diferentes recomendaciones realizadas por esta dependencia en informes anteriores siempre resaltando la importancia de este como herramienta y ayuda en la trazabilidad del proceso, por lo anterior se sugiere y recomienda un mayor compromiso para de esta manera poder avanzar en sintonía con la política anticorrupción de atención al ciudadano y con la ley 1755 de 2015.



2.10 SECRETARIA DEL INTERIOR

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RESPONDIDO	PENDIENTE
S INTERIOR	296	3	0	0	203	96

Esta dependencia recibió 296 peticiones y 3 quejas por medio escrito, ningún reclamo, ni sugerencia de forma escrita, ni por medio web. Dentro del desarrollo del presente seguimiento se observó debilidad en el manejo de conceptos más cos y recomendaciones ya explicadas en capacitaciones brindadas, como son la clasificación y diferencia entre sugerencias y solicitudes, toda vez que en el formato reportaron un número alto de sugerencias, que en realidad correspondían a solicitudes, lo cual se corrigió en el momento de la vista, igualmente se evidenció demora injustificada en dar traslado a las diferentes dependencias cuando el tema NO es de nuestra competencia, esto con el fin de agilizar el proceso y generar la respuesta oportuna al peticionario. De igual manera se pudo evidenciar que NO están manejando el aplicativo, toda vez que en el momento de la solicitud de apertura manifestaron NO tener usuario, lo cual no se justificó ya que se ha venido trabajando y recomendando la necesidad de dar uso al aplicativo, siempre resaltando la importancia de este como herramienta y ayuda en la trazabilidad del proceso, por lo anterior se sugiere y recomienda un mayor



INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

compromiso para de esta manera poder avanzar en sintonía con la política anticorrupción de atención al ciudadano y con la ley 1712 de 2015

2.11 SECRETARIA DE HACIENDA

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
SEC. HACIENDA	705	262	5	0	2	0	0	0	886	148

Esta dependencia recibió 705 peticiones por medio escrito y 262 por medio Web ninguna queja por medio escrito y 0 por medio Web, 2 reclamos por medio web 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:

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. En lo referente al aplicativo de PQRS se observó una sola en el aplicativo, por lo que en lo curso del año NO aparecen registradas, ante lo cual recomendamos coordinar con la oficina de sistemas la solución de esta anomalía, toda vez que se ha recalorado en las diferentes capacitaciones realizadas, las ventajas y la importancia de tener el aplicativo como aliado y herramienta de gestión en el proceso de las PQRS.

2.12 OFICINA DE PLANEACION

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
DFC. PLANEACION	1729	7	5	0	0	0	0	0	1548	194

Esta dependencia recibió 1729 peticiones por medio escrito y 7 por medio Web, 0 quejas por medio escrito y ninguna por medio Web ningún reclamo, ni sugerencia de forma escrita, ni por medio Web, las cuales están recibiendo de acuerdo al seguimiento realizado, respuesta satisfactoria en términos. En la visita realizada, se observó una mejora notable en este periodo y un compromiso por darle solución a las diferentes PQRS, por lo que se resalta el avance y se invita a seguir con este compromiso de mejora continua. De acuerdo a la información

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

suministrada y con base en la revisión de la muestra seleccionada de periodo, podemos concluir que:

Se está dando el manejo adecuado a trámite interno de las PQRS por cuanto se observa el compromiso en brindar respuesta oportuna, así como la generación de estrategias tendientes a regular la falencia que se venía presentando en los informes anteriores.

Se observó que esta dependencia atendió las recomendaciones realizadas por la Oficina de control interno administrativo tendiente a la normalización en el trámite y respuesta de las PQRS. En lo referente al aplicativo de PQRS se observó un avance encaminado a la normalización de las descargas de las PQRS que ya fueron solucionadas, por lo que se espera que en el próximo informe esto sea subsanado, toda vez que el aplicativo debe ser visto como herramienta de ayuda y apoyo en el manejo de las PQRS.

2.13 SECRETARIA DE EDUCACION

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS		RESPONDIDAS	PENDIENTES
	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB	ESCRITO	WEB		
SEC. EDUCACION	2758	10	7	4	0	0	0	0	2299	480

Esta dependencia recibió 2758 peticiones por medio escrito y 10 por medio Web, 7 quejas por medio escrito y 4 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 muchas ya obtuvieron respuesta y las que quedar pendientes ingresaron en los últimos días de mes de febrero. Igualmente es importante resaltar que por su cantidad 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 secretarías de educación, por parte del ministerio de educación nacional. En lo referente al aplicativo de PQRS se observó un buen manejo y se pudo establecer que se está llevando a cabo la descarga de las PQRS que obtienen respuesta, toda vez que las PQRS que ingresan al aplicativo son trasladadas y manejadas desde el aplicativo SAC con el cual cuenta la Secretaría de educación.



Alcaldía Municipal de Floridablanca
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 y solicitud de cupos.

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. Se otorga 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 antes 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 sus 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.

ELABORÓ
 ELABORANTE

FECHA
 FECHA

REVISÓ
 RESPONSABLE PROCESO

FECHA
 FECHA

APROBÓ
 EQUIPO DIRECTIVO MEC

FECHA
 FECHA

INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Oficina de jurídica. NINGUNA

Oficina de Control Interno Disciplinario. NINGUNA

Oficina de Contratación. NINGUNA

Oficina de Planeación. 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

Secretaría de Hacienda: NINGUNA

Secretaría de salud: Conformación de vedunas.

Secretaría de Educación: NINGUNA

Secretaria del Interior: NINGUNA

Secretaría 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



INFORME III-PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Oficina de Control Interno Administrativo ha realizado seguimiento al aplicativo de PQRS por lo tanto **RECOMIENDA, REITERA Y SUJIERE** adelantar la gestión que conduzca a la efectiva descarga de las PQRS solucionadas, toda vez que no solo de esta forma como el aplicativo es útil en las consultas de información y como excelente aliado en la generación de alarmas para de esta manera aprovecharlo y dar cumplimiento a la circular externa No. 001 DE 2011 de 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 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."*

- La Oficina de Control Interno Administrativo en el proceso de SEGUIMIENTO y verificación de la información solicitada a las diferentes dependencias y contrastada con la proporcionada por la Oficina de Sistemas, observo 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 cuales 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 tener las dependencias con PQRS, cuando realmente son trámites 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, también resalta el compromiso observado en

ELABORÓ FOUPO/MBG	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MELI	FECHA 30 - ENERO - 2014
----------------------	---------------------	-------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------



INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

algunas dependencias por atender las recomendaciones de la Oficina de control interno administrativo y presentar mejoras significativas encaminadas a la normalización del proceso.

- 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, crear protocolos de respuesta estándar para los temas reiterativos con el fin de responder automáticamente al ciudadano, con oportunidad y calidad

Atentamente

Gená Carrillo Martínez
GENÁ CARRILLO MARTÍNEZ

Jefe Oficina de Control Interno Administrativo

Proyecto: JORGE ENRIQUE MARTÍNEZ FLOREZ
 Profesional de Apoyo CCIA

