

 Floridablanca <i>Tiene Futuro!</i> <small>Carlos Roberto Avila Aguilar - Alcalde Municipal</small>	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

INFORME DE PQRS (PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS)

BIMESTRE MARZO - ABRIL 2015 ALCALDIA DE FLORIDABLANCA

La Oficina de Control Interno Administrativo en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 12 de julio de 2011, presenta el informe de las PQRS que recibió y tramitó el municipio de Floridablanca de manera virtual y por escrito, correspondiente a los meses MARZO y ABRIL de 2015.

El presente informe contiene las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Floridablanca durante los meses marzo - abril del año 2015.

Mediante las gráficas de este informe podremos determinar los PQRS recibidos correspondientes a cada dependencia, también se podrá verificar el grado de cumplimiento en las respuestas a las peticiones radicadas por los ciudadanos en cada dependencia del municipio y así identificar debilidades que permitan coadyudar 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 de Floridablanca.

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

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

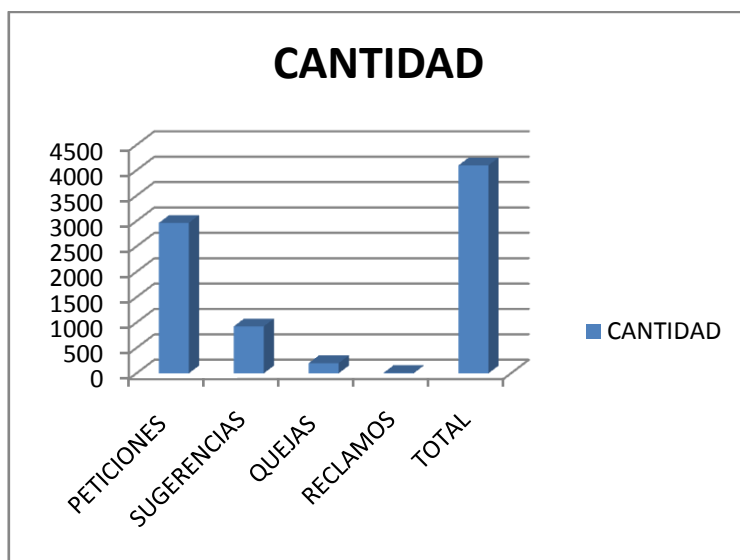
Resultado de las PQRS.

Durante el periodo MARZO - ABRIL de 2015 se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 4098 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 4098 PQRS recibidas en el segundo bimestre del año 2015 la mayoría se concentra en peticiones con un total de 2964 seguido por las sugerencias con 925, luego las quejas con 200 y por último los reclamos con solo 9 en total.

TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	2964
SUGERENCIAS	925
QUEJAS	200
RECLAMOS	9
TOTAL	4098



PQRS RECIBIDOS

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

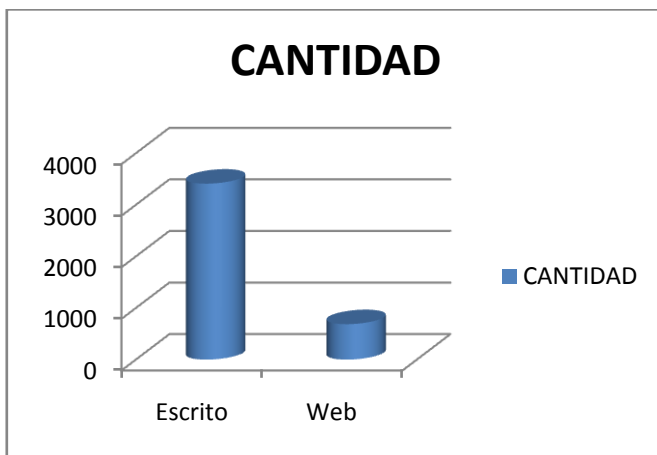
MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	3411

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

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

Web	687
-----	-----

En el siguiente análisis podemos ver que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 3411 seguido del medio de página WEB con un total de 687.



PQRS Por dependencias de forma escrita.

La relación a continuación muestra la cantidad de PQRS que las diferentes secretarías de la alcaldía de Floridablanca recibieron en el segundo bimestre del 2015.

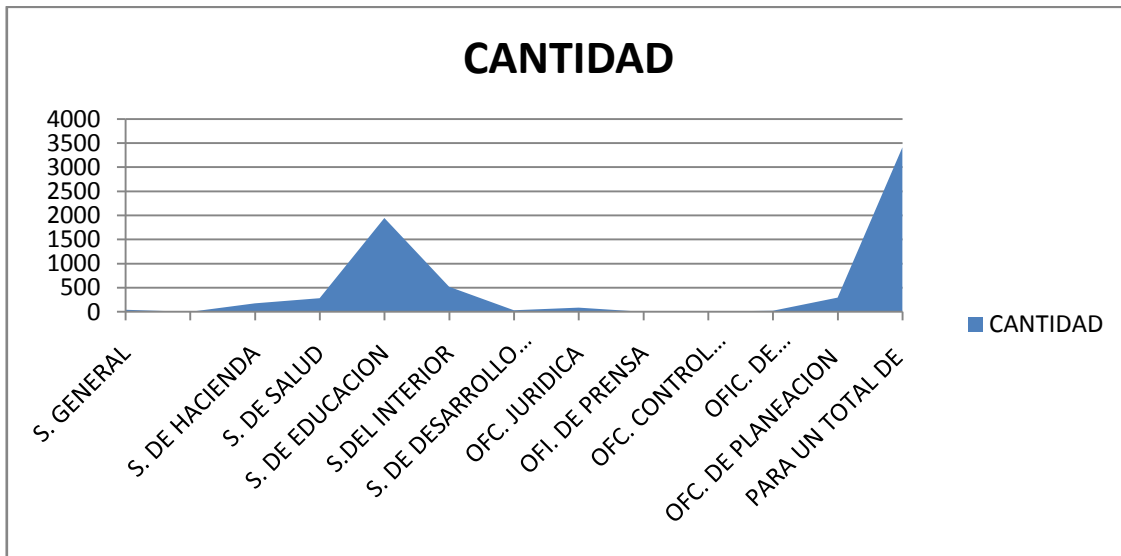
DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	43
S. DE INFRAESTRUCTURA	NP
S. DE HACIENDA	176
S. DE SALUD	283
S. DE EDUCACION	1946
S. DEL INTERIOR	520
S. DE DESARROLLO SOCIAL	33
OFC. JURIDICA	87
OFC. DE PRENSA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5
OFIC. DE CONTRATACION	23
OFC. DE PLANEACION	295

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

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

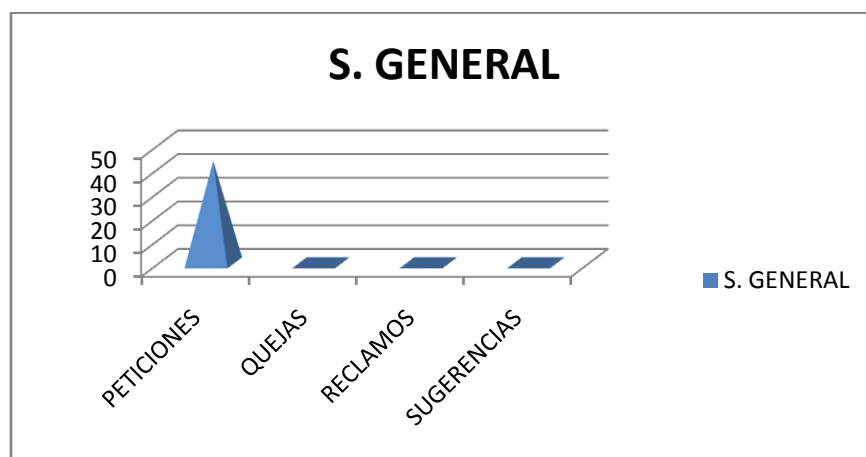
PARA UN TOTAL DE	3411
------------------	------

La siguiente clasificación de los PQRS por dependencias indica que la oficina que más recibió fue la secretaria de educación con un total de 1946, continúa la oficina desecretaria del interior con un total de 520, quedando de menor recepción la oficina de Control Interno Disciplinario con 5.



DEPENDENCIAS

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. GENERAL	43	0	0	0

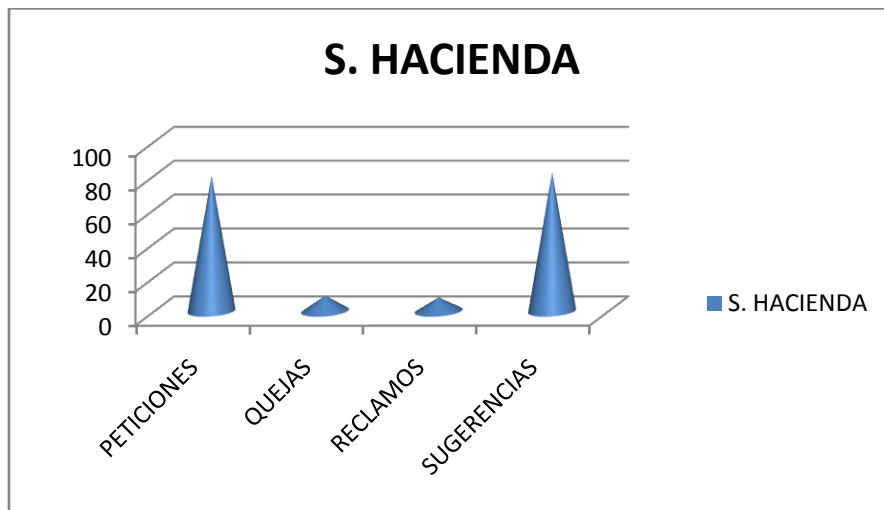


La secretaria general durante marzo y abril recibió 43 peticiones.

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

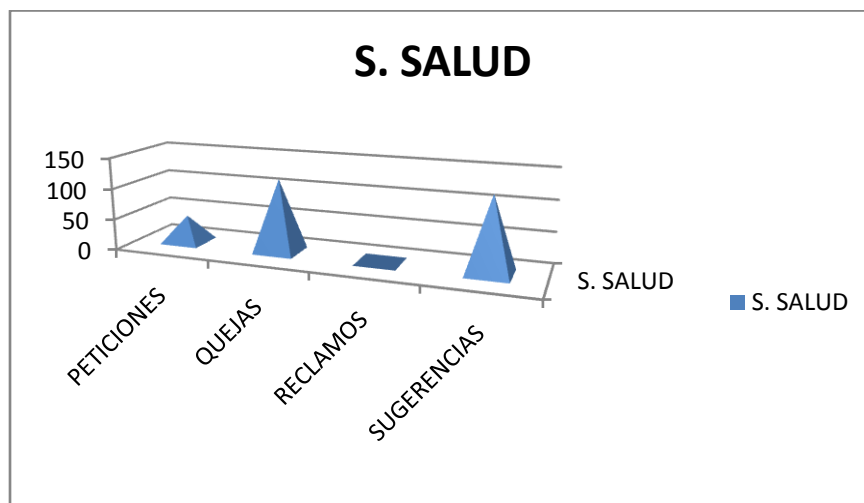
INFORME DE PQRS	
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	80	9	5	82



La secretaria de hacienda recibió un total de 82 sugerencias, seguido de 80 peticiones, 9 quejas y 5 reclamos.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. SALUD	44	118	0	121

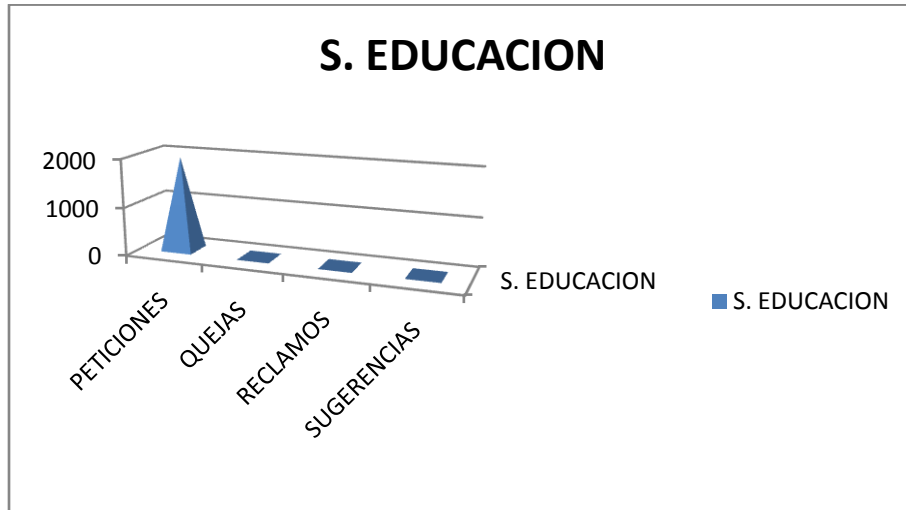


En la secretaria de salud en este periodo se concentró con 121 sugerencias, 118 quejas, y 44 peticiones,

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. EDUCACION	1945	0	0	1

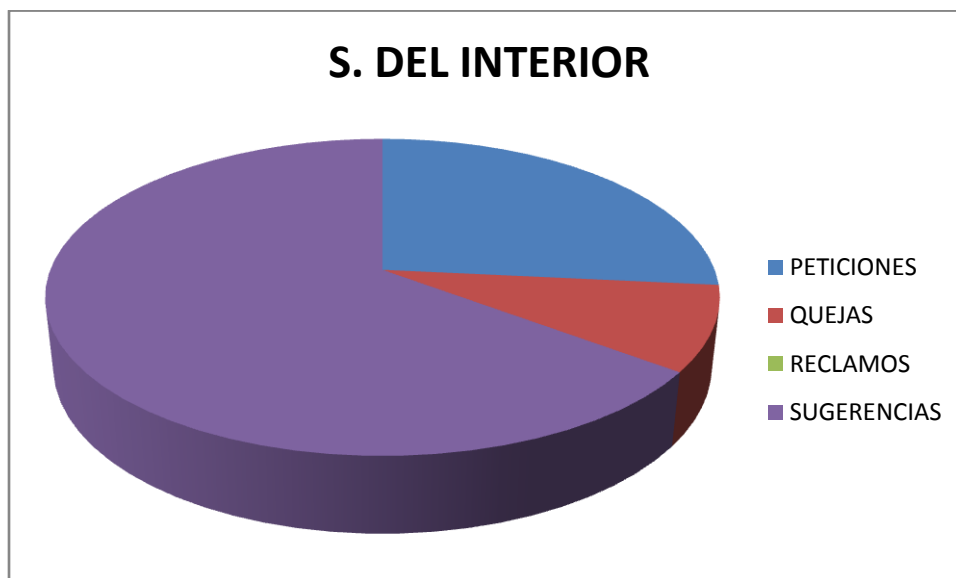
ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

	 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 secretaria se recibieron con respecto a peticiones 1945 y 1 sugerencia, reclamos y quejas no hubo.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DEL INTERIOR	138	45	0	337



Para la secretaria de interior se concentró en las sugerencias con un total de 337 luego las peticiones con 138 seguidas de las quejas 45 y 0 reclamos.

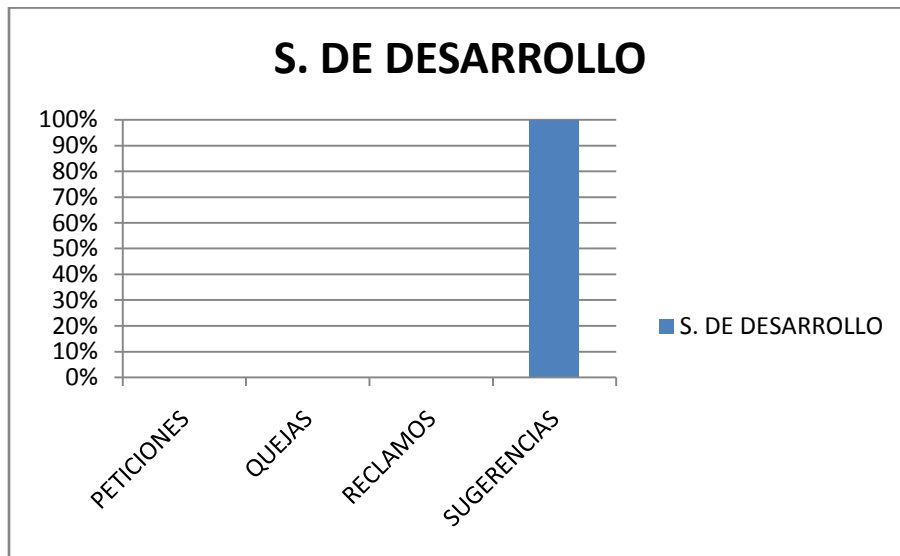
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
--------------	------------	--------	----------	-------------

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

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

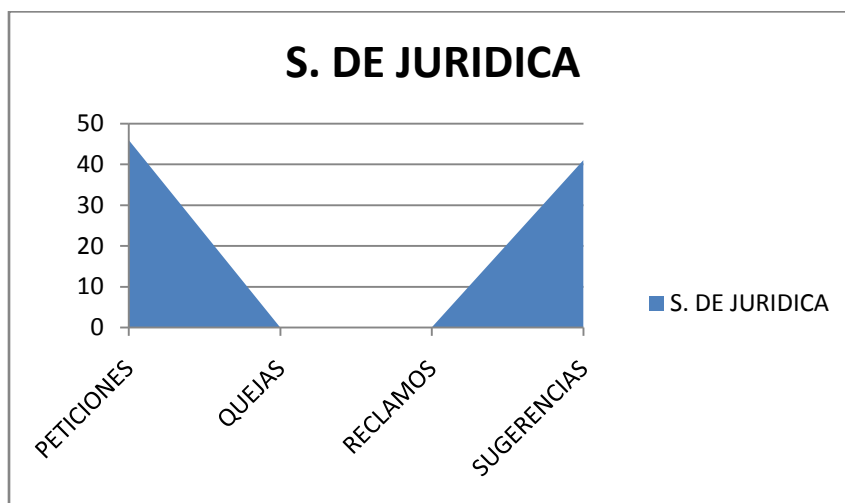
INFORME DE PQRS	
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

S. DE DESARROLLO	0	0	0	33
------------------	---	---	---	----



Para esta dependencia solo se recibieron 33 sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE JURIDICA	46	0	0	41

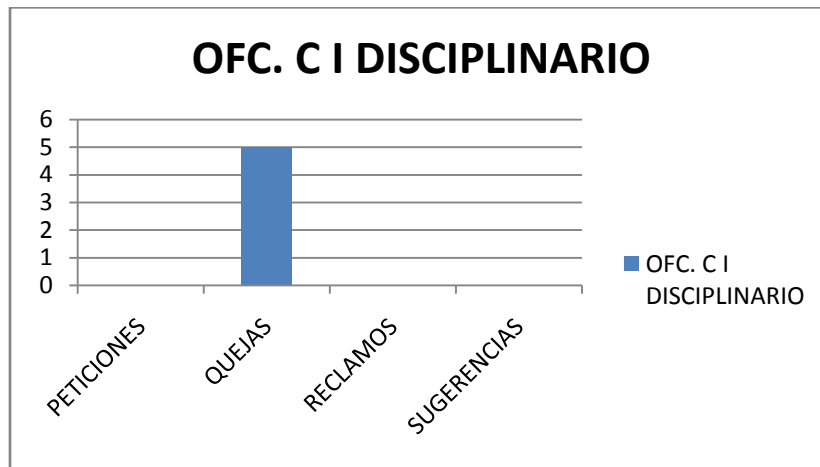


En esta oficina se recibieron 46 peticiones y 41 sugerencias

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

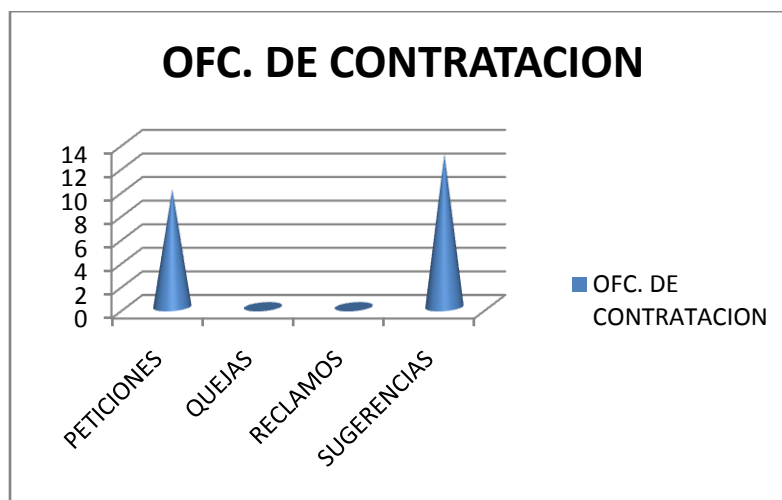
	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. C I DISCIPLINARIO	0	5	0	0



Para esta oficina solo hubo concentración en quejas con un total de 5.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE CONTRATACION	10	0	0	13



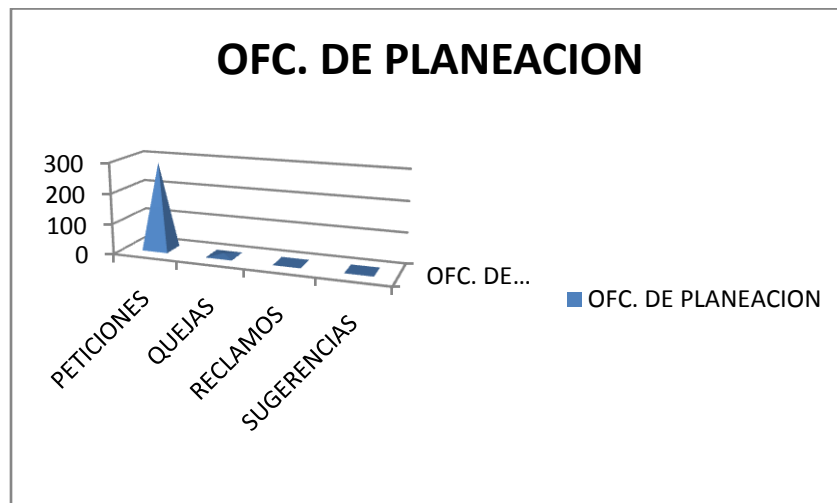
En esta dependencia solo hubo concentración en sugerencias con 13 y 10 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
---------------------	-------------------	---------------	-----------------	--------------------

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

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

OFC. DE PLANEACION	288	7	0	0
--------------------	-----	---	---	---



Para esta oficina hubo mayor concentración en las peticiones con un total de 288 y solo 7 quejas.

- La oficina de prensa remitió un informe general, el cual no coincide con las diferentes dependencias.
- La oficina de infraestructura no envió ningún reporte

PQRS Por dependencias recibidas en la página Web.

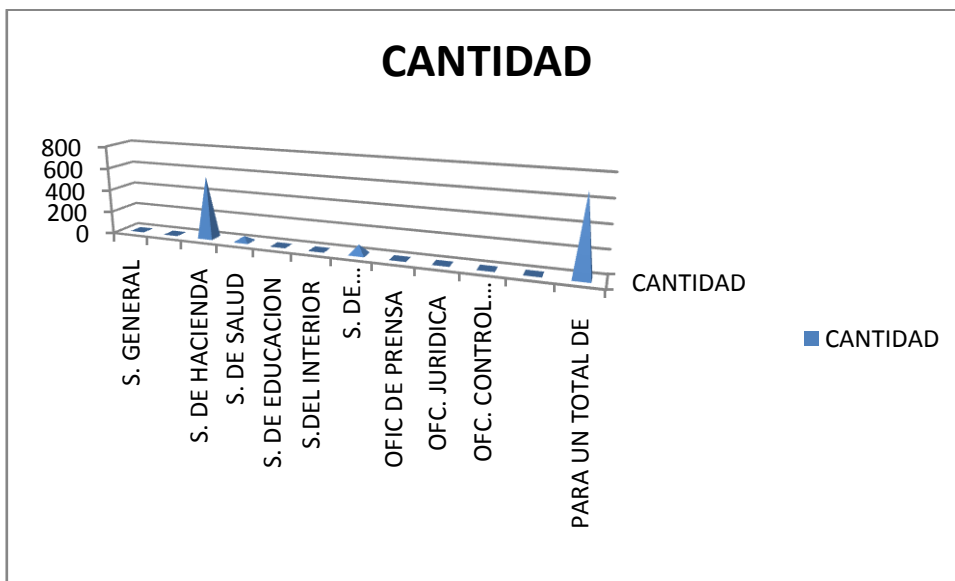
DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	1
S. DE INFRAESTRUCTURA	0
S. DE HACIENDA	556
S. DE SALUD	48
S. DE EDUCACION	0
S. DEL INTERIOR	0
S. DE DESARROLLO SOCIAL	82
OFIC DE PRENSA	0
OFC. JURIDICA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0

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

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

OFC. DE PLANEACION	0
PARA UN TOTAL DE	687

La siguiente clasificación de los PQRS por dependencias indica que la dependencia que más recibió peticiones por página web fue la Secretaría de Hacienda con 556 seguidas de Secretaria de Desarrollo Social con 82, la Secretaria de Salud con 48 y Secretaria General con 1.



DEPENDENCIAS

SECRETARIA GENERAL

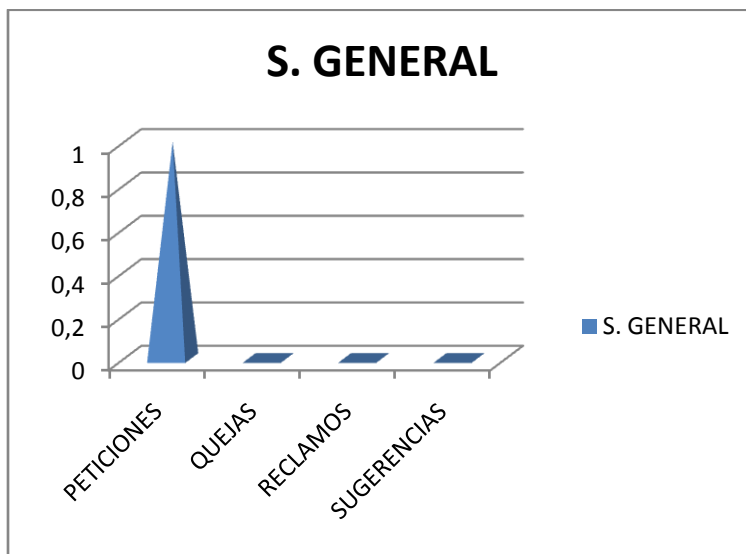
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. GENERAL	1	0	0	0

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

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

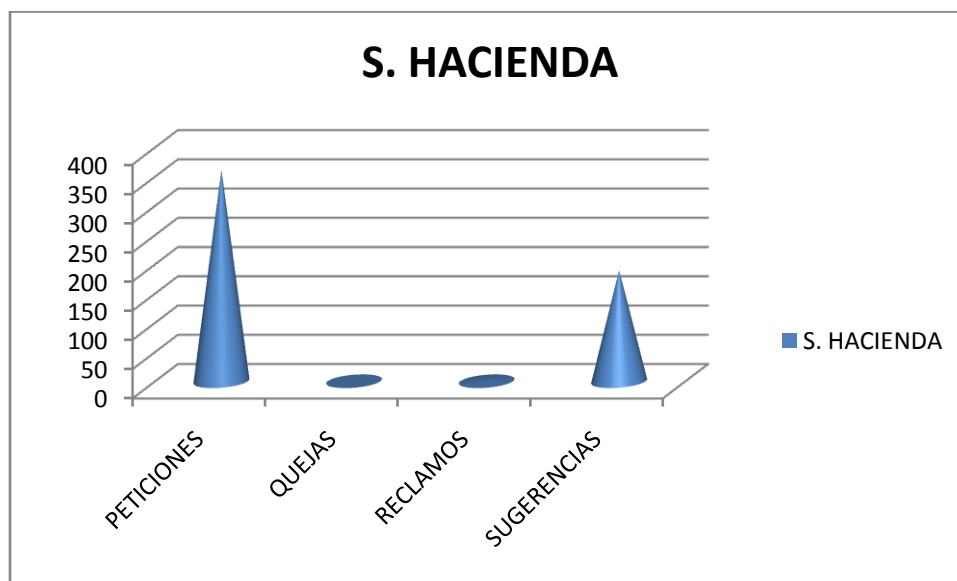
INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO
---------------------------------------	----------------------------------------------



Por este medio para esta secretaria solo se recibió una petición.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	362	0	4	190

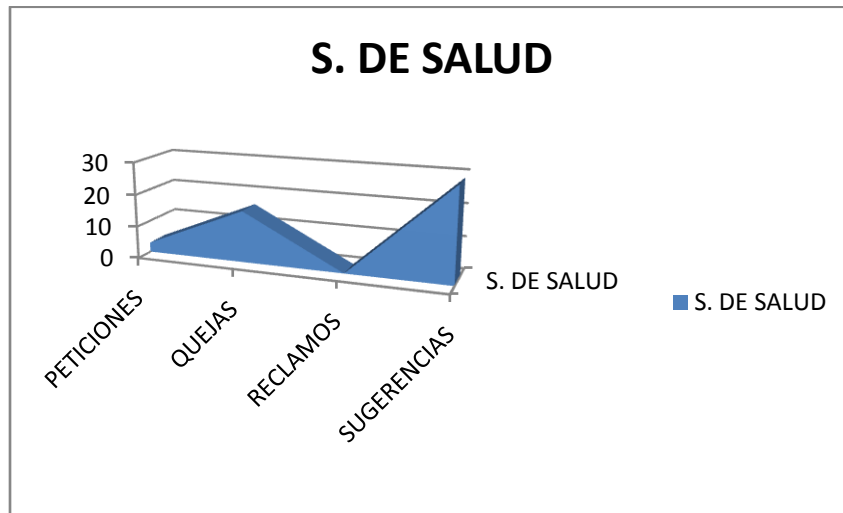


En esta secretaria hubo 362 peticiones 190 sugerencias y 4 reclamos.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE SALUD	3	16	0	29

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

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



En esta dependencia hubo 29 sugerencias, 16 quejas, 3 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO SOCIAL	4	0	0	78

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

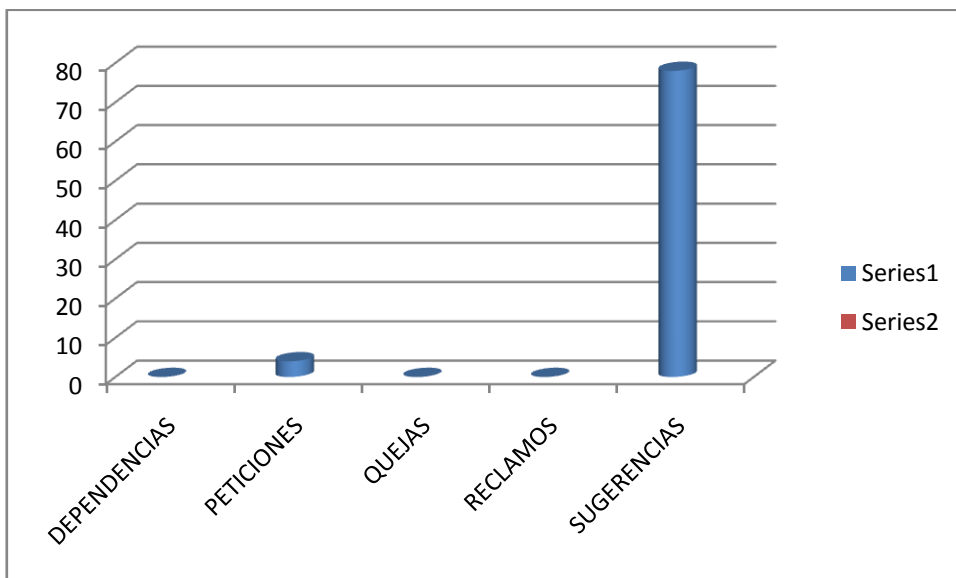


www.floridablanca.gov.co
 @alcaldiafloridablanca
www.facebook.com/Alcaldia-Municipal-de-Floridablanca

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

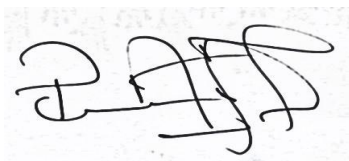
INFORME DE PQRS

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO
---------------------------------------	----------------------------------------------



Para esta oficina hubo más concentración en sugerencias con un total de 78 y 4 peticiones.

Atentamente,



PAOLA ANDREA MELENDEZ DIAZ
Jefe Oficina de Control interno Administrativo

Proyecto: Melissa Forero – Contratista OCl

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