

	 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 MAYO - JUNIO 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 por los diferentes canales de comunicación, correspondiente a los meses MAYO Y JUNIO 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 mayo y junio del año 2015.

Mediante las gráficas de este informe podremos determinar las PQRS recibidas 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 coadyuvar a las unidades de decisión de la alcaldía de Floridablanca para formular las respectivas acciones correctivas.

Esta información fue solicitada por la oficina de control interno administrativo a las diferentes dependencias de la alcaldía 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	

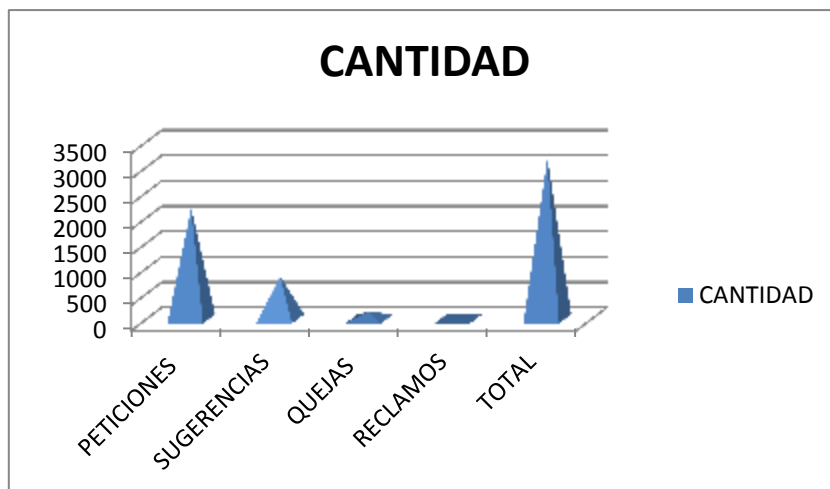
Resultado de las PQRS.

Durante el periodo MAYO - JUNIO de 2015 se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 3172 PQRS a través de los canales de información, con destino a de las diferentes dependencias del municipio.

Tipo de Solicitudes Recibidas

Del total de 3172 PQRS recibidas en el tercer bimestre del año 2015 la mayoría se concentra en peticiones con un total de 2187 seguido por las sugerencias con 836, luego las quejas con 143 y por último los reclamos con un total de 6.

TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	2187
SUGERENCIAS	836
QUEJAS	143
RECLAMOS	6
TOTAL	3172



PQRS RECIBIDOS

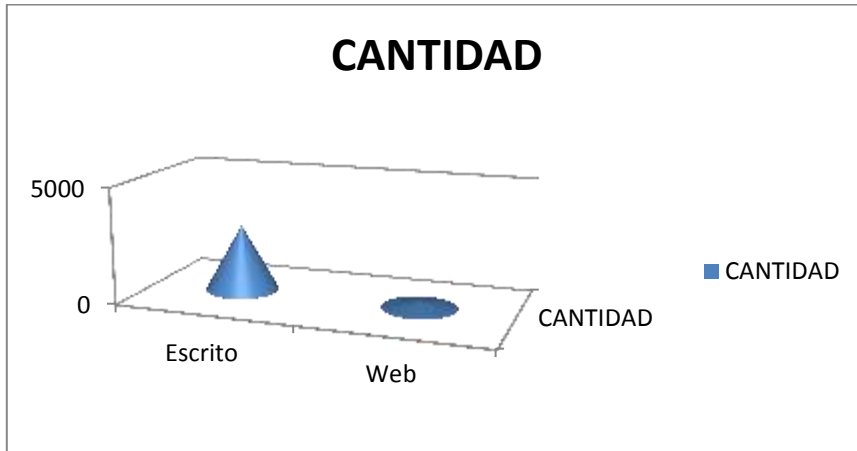
El siguiente cuadro muestra los medios utilizados por el cual se recibieron los PQRS.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	2880
Web	292

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 el siguiente análisis podemos ver que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 2880 seguido del medio de página WEB con un total de 292.



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 tercer bimestre del año 2015.

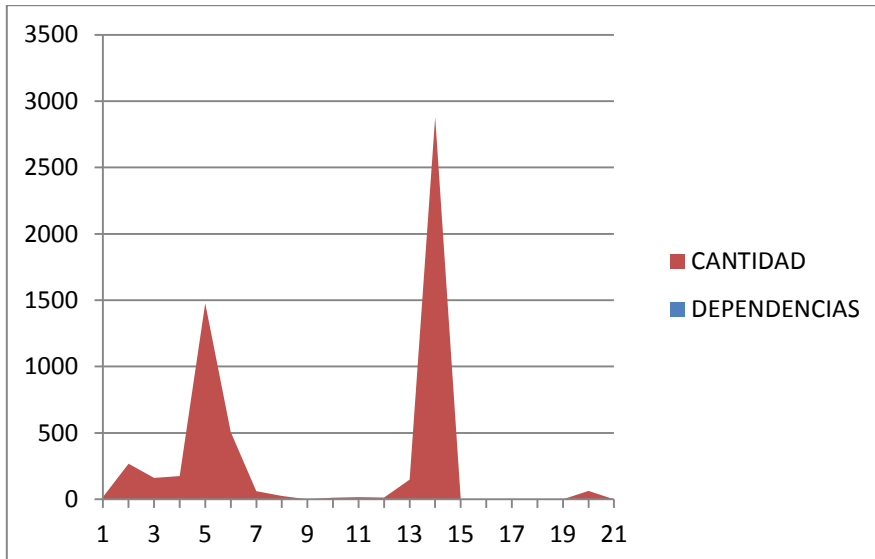
DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	18
S. DE INFRAESTRUCTURA	268
S. DE HACIENDA	161
S. DE SALUD	175
S. DE EDUCACION	1477
S. DEL INTERIOR	506
S. DE DESARROLLO SOCIAL	61
OFC. JURIDICA	25
OFC. DE PRENSA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12
OFIC. DE CONTROL INTERNO ADM	16
OFIC. DE CONTRATACION	13
OFC. DE PLANEACION	148
PARA UN TOTAL DE	2880

La siguiente clasificación de los PQRS por dependencias indica que la oficina que más recibió fue la secretaria de educación con un total de 1477, seguida de la Secretaría del Interior con 506 continúa la oficina de infraestructura con 268, salud

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

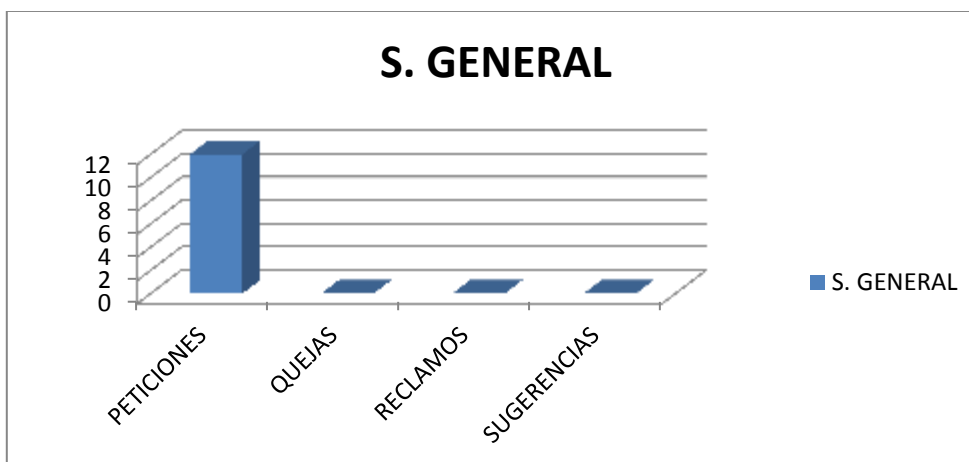
	 Alcaldía Municipal de Floridablanca	CÓDIGO: DA – F – 104 – 04.004	
		VERSIÓN	00
INFORME DE PQRS			
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	

con 175, quedando de menor recepción la oficina de Control Interno Disciplinario con 12.



DEPENDENCIAS

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. GENERAL	18	0	0	0

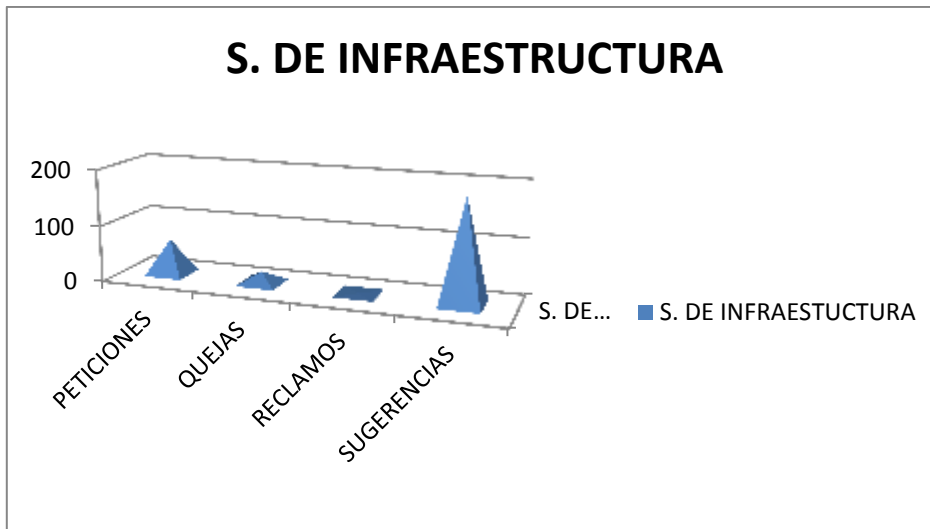


La secretaria general durante mayo y junio recibió 18 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE INFRAESTRUCTURA	63	21	1	183

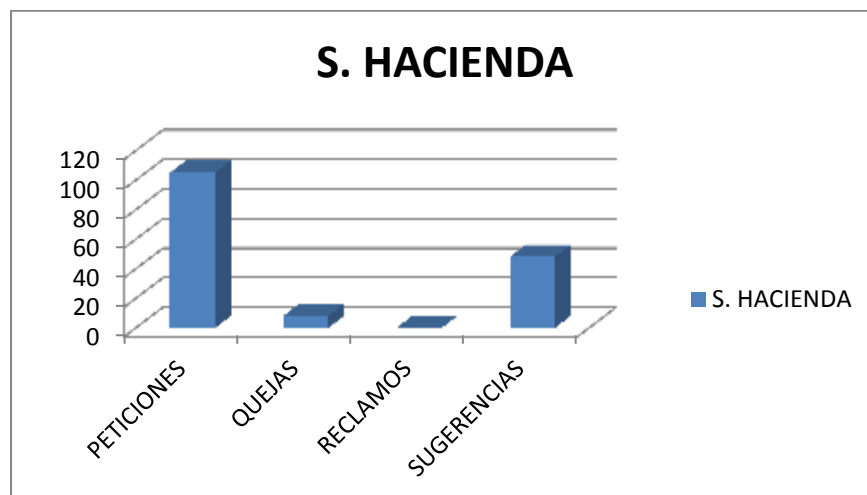
ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

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



La secretaria de infraestructura durante los meses mayo y junio recibió 183 sugerencias, seguida de 63 peticiones, 21 quejas y 01 reclamo.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	105	8	0	48

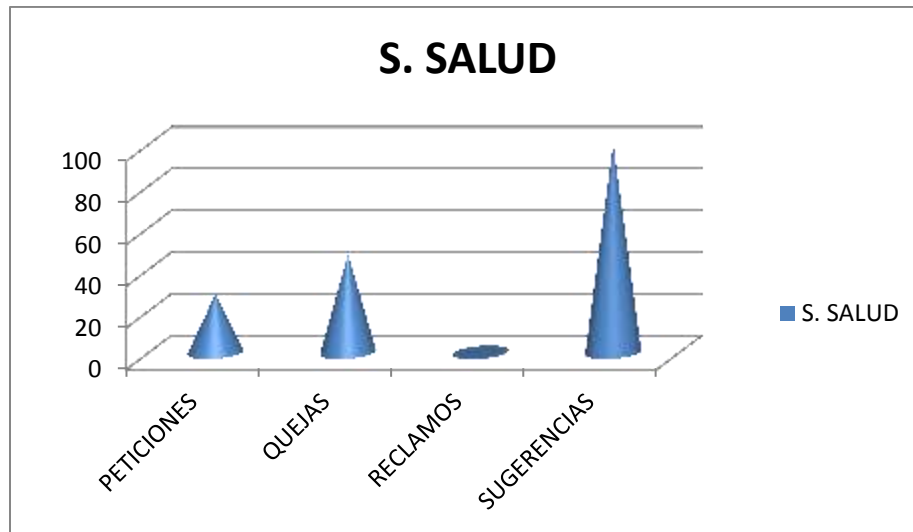


La secretaria de hacienda recibió un total de 105 peticiones, 48 sugerencias, y 8 quejas.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. SALUD	28	47	0	100

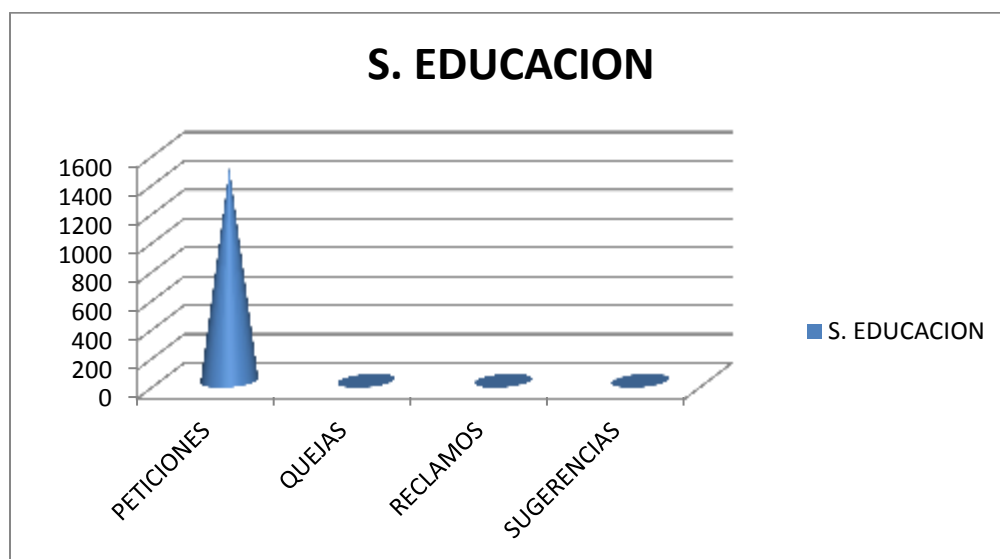
ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

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



En la secretaria de salud en este periodo se concentró con 100 sugerencias, 47 quejas, y 28 peticiones,

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. EDUCACION	1477	0	0	0

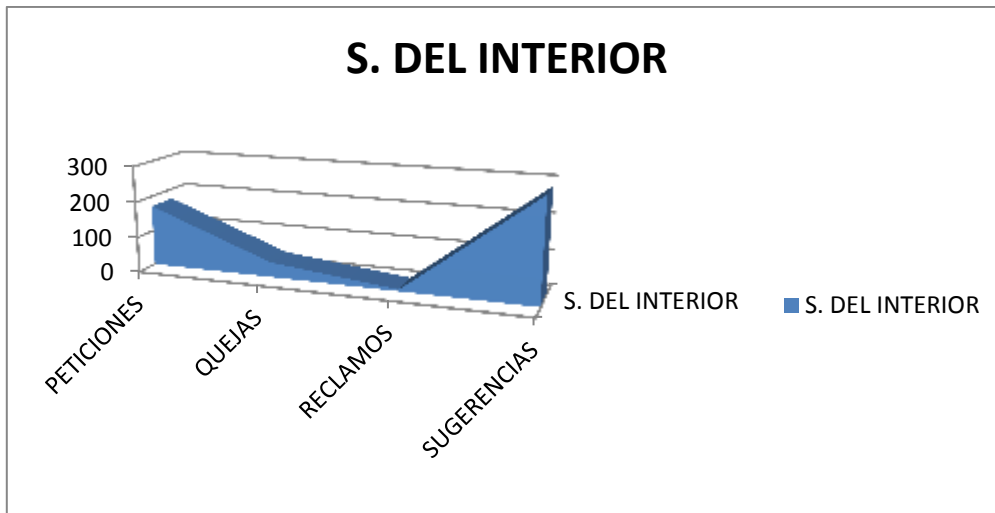


En esta secretaria solo hubo concentración en peticiones con un total de 1477.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DEL INTERIOR	172	42	5	287

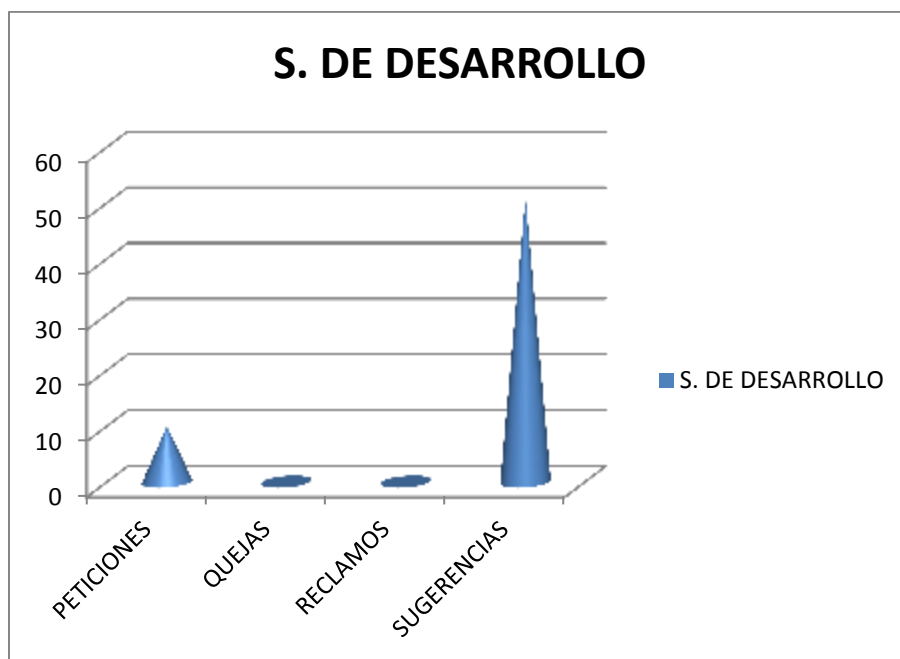
ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

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



Para la secretaria de interior se concentró en las sugerencias con un total de 287 luego las peticiones con 172 seguidas de las quejas 42 y 5 reclamos.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO	10	0	0	51

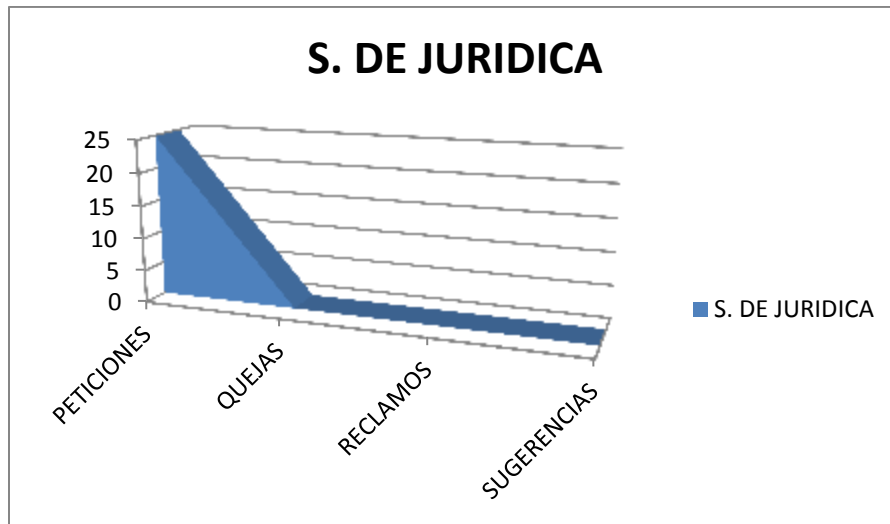


Para esta dependencia solo se recibieron 51 sugerencias, y 10 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE JURIDICA	25	0	0	0

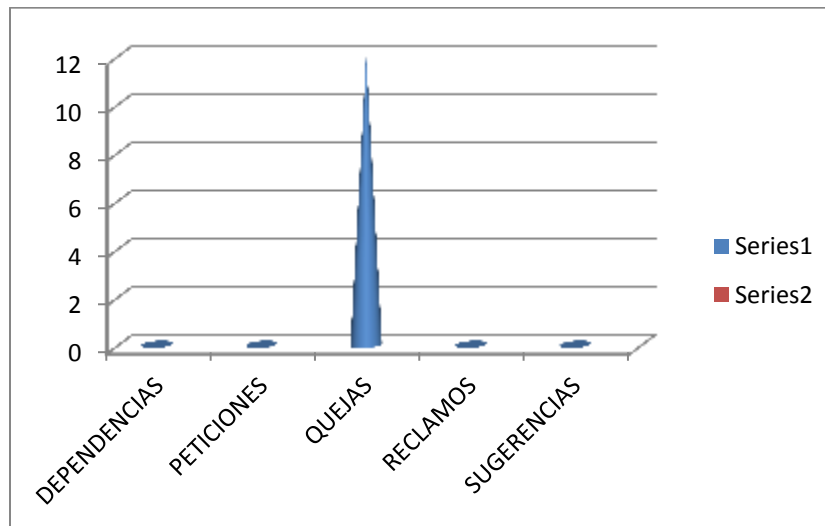
ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

	 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 oficina se recibieron 25 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. C I DISCIPLINARIO	0	12	0	0

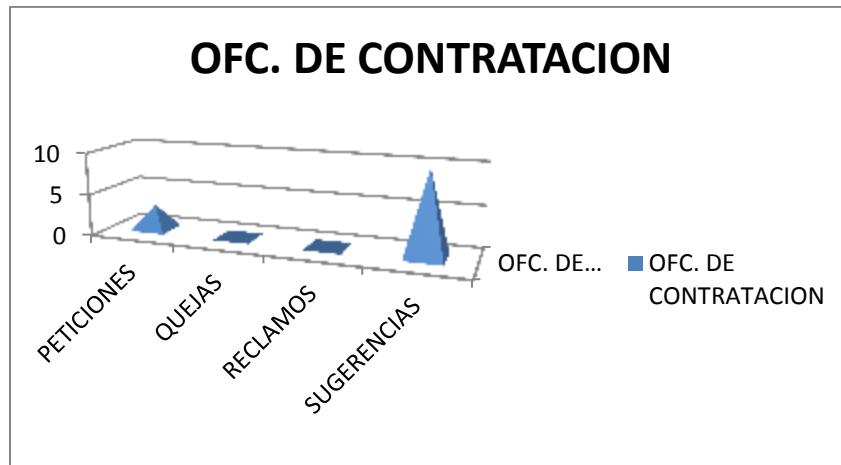


En ésta oficina se recibieron 12 quejas.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE CONTRATACION	03	0	0	10

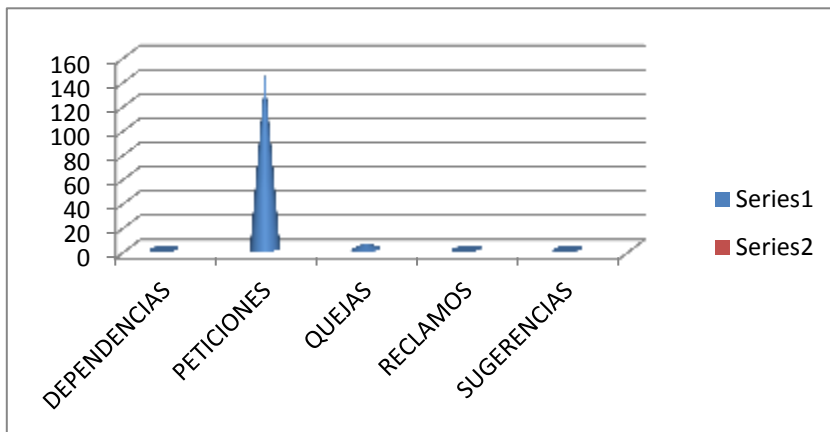
ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------

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



En esta dependencia solo hubo concentración en sugerencias con 10 peticiones y 3 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
OFC. DE PLANEACION	143	5	0	0



En esta oficina hubo mayor concentración en las peticiones con un total de 143 y solo 5 quejas.

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

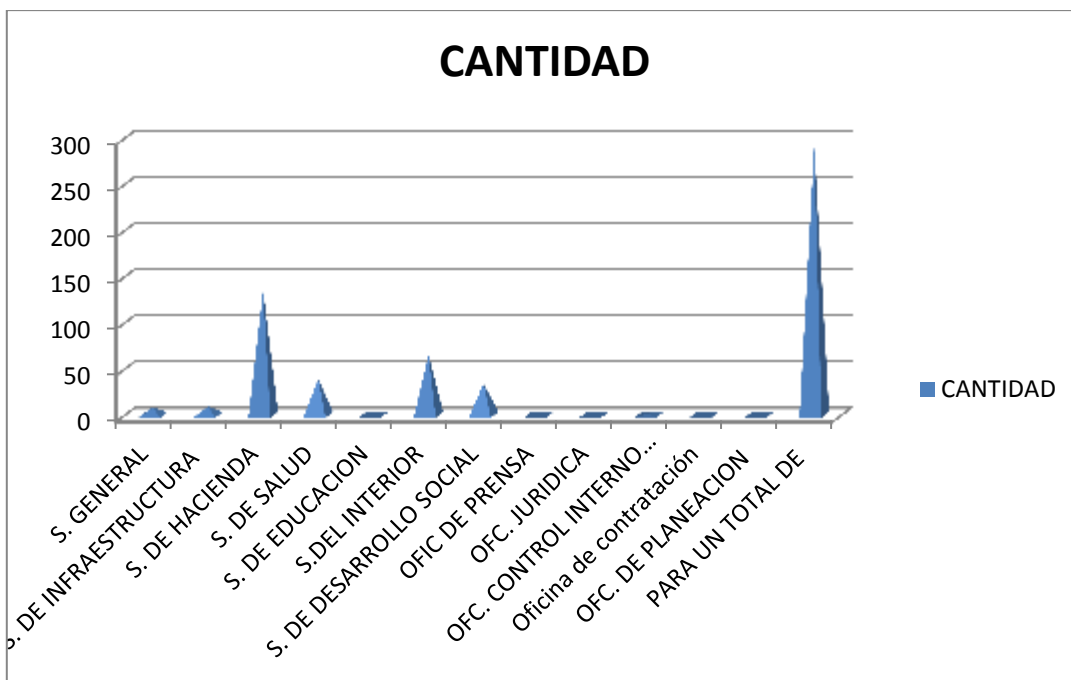
ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

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

PQRS Por dependencias recibidas en la página Web.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
S. GENERAL	8
S. DE INFRAESTRUCTURA	9
S. DE HACIENDA	135
S. DE SALUD	39
S. DE EDUCACION	0
S. DEL INTERIOR	65
S. DE DESARROLLO SOCIAL	34
OFIC DE PRENSA	0
OFC. JURIDICA	0
OFC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2
Oficina de contratación	0
OFC. DE PLANEACION	0
PARA UN TOTAL DE	292

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 135 seguidas de Secretaria del interior con 65, salud con 39, Desarrollo Social con 34, infraestructura 9, y Secretaria General con 8, y control interno disciplinario 2.



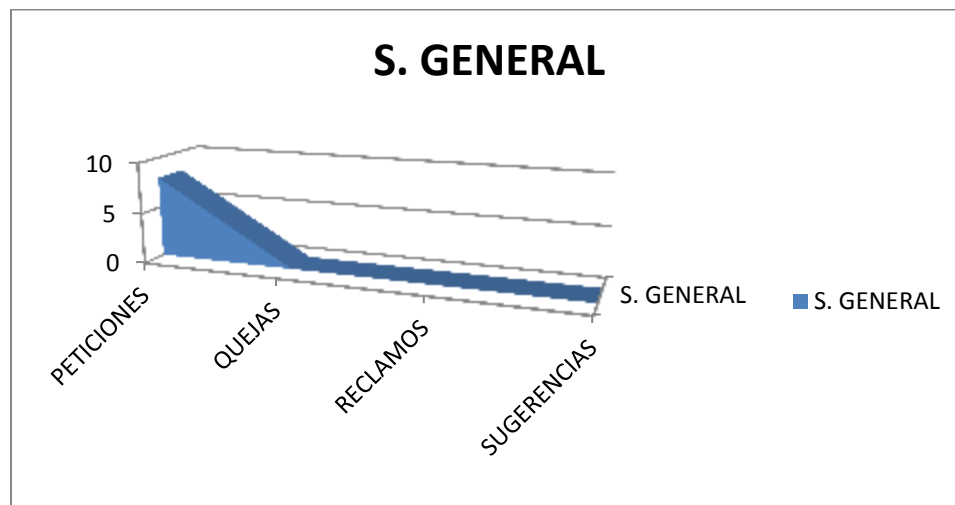
ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

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

DEPENDENCIAS

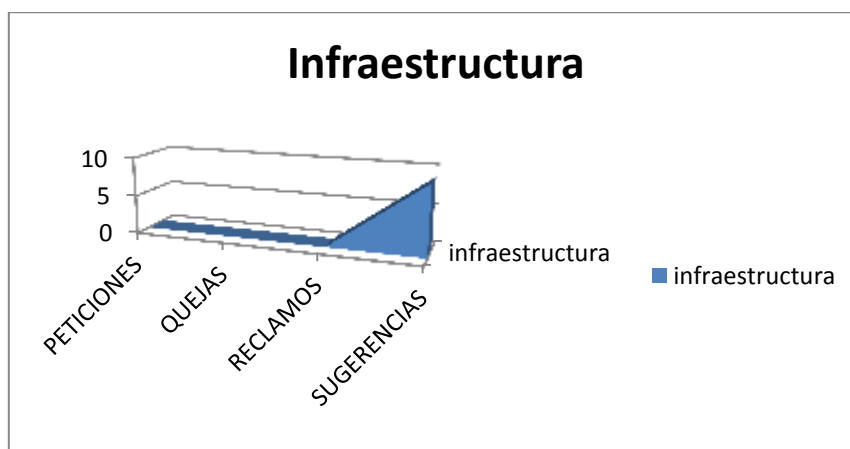
SECRETARIA GENERAL

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. GENERAL	8	0	0	0



Por este medio para esta secretaria recibió 8 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Infraestructura	0	0	0	9

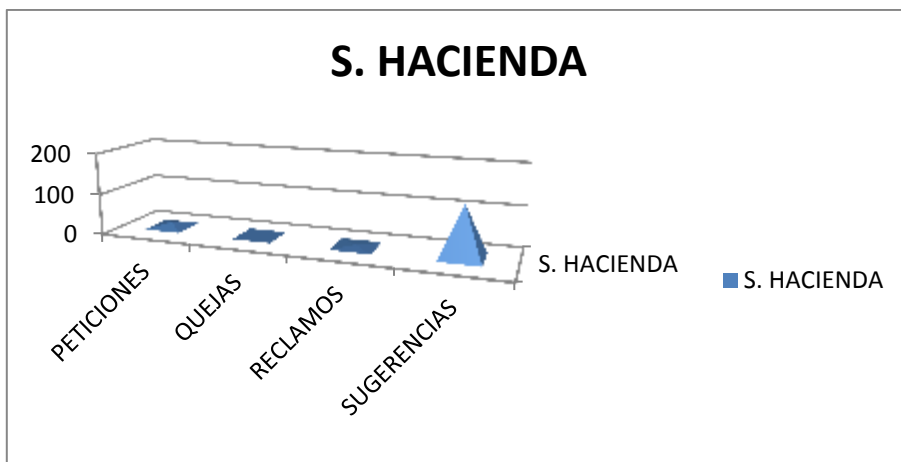


En esta oficina tuvo 9 peticiones

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. HACIENDA	12	0	0	123

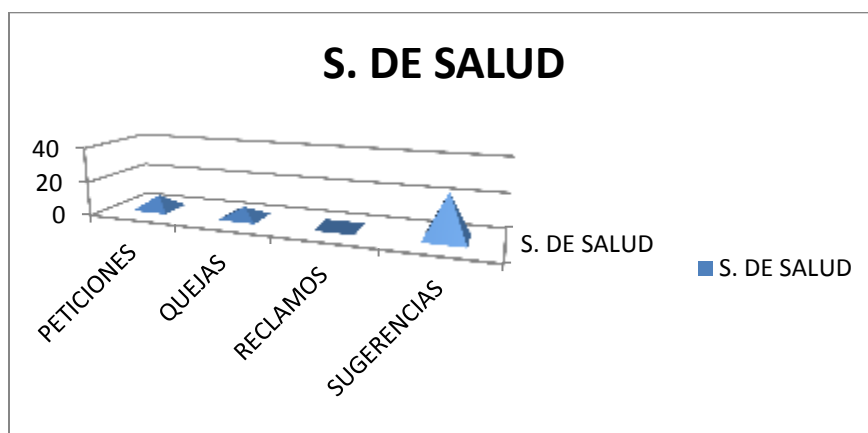
ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISOR RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	---------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

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



En esta secretaria hubo 12 peticiones y 123 sugerencias.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE SALUD	8	6	0	25

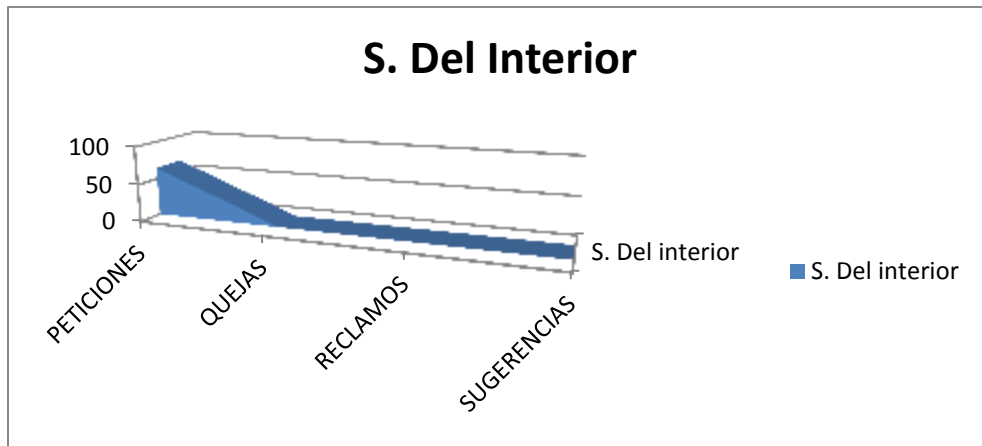


En esta dependencia hubo 25 sugerencias, 6 quejas, 8 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. Del interior	65	0	0	0

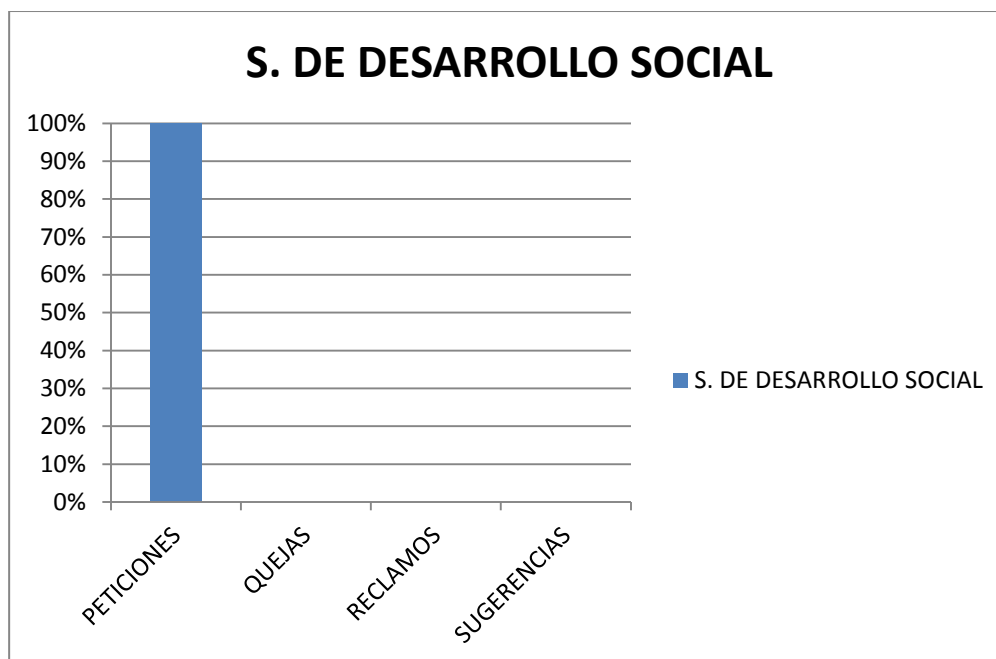
ELABORO EQUIPO MECI	FECHA ENERO 2014	REVISÓ RESPONSABLE PROCESO	FECHA ENERO 2014	APROBÓ EQUIPO DIRECTIVO MECI	FECHA 30 - ENERO - 2014
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------

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



Para esta secretaria solo hubo 65 peticiones.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
S. DE DESARROLLO SOCIAL	34	0	0	0

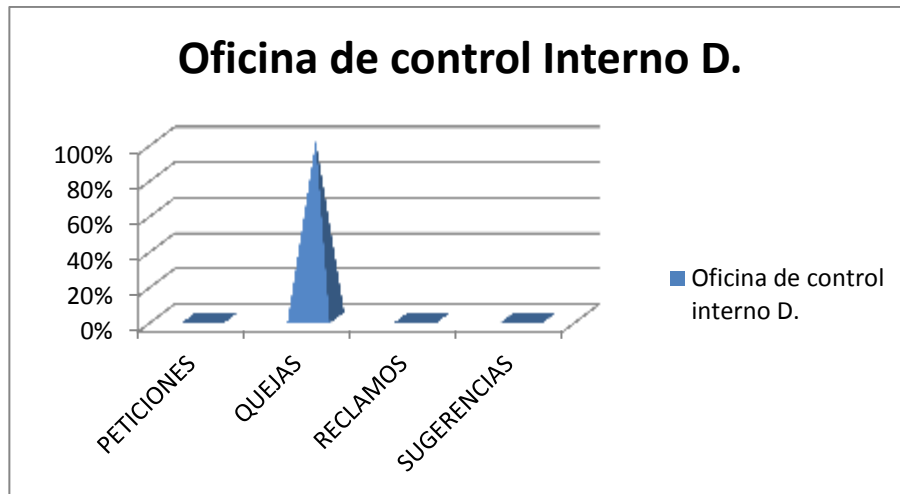


Para esta oficina solo hubo concentración en peticiones con un total de 34.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Oficina de control interno D.	0	2	0	0

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	



La oficina de control interno disciplinario solo recibió 2 quejas.

PQRS MAS RECIBIDAS POR CADA DEPENDENCIA

A continuación se relacionan relaciono las pqrs más recibidas por cada dependencia:

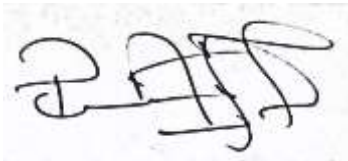
- **Secretaria General.** Solicitud de tiempo laborado por ex funcionarios, solicitud información vínculo laboral, prima de servicios.
- **Secretaria de Infraestructura** Solicitud de arreglo de vías del Municipio.
- **Secretaria de Hacienda.** Información en general sobre impuestos e industria y comercio.
- **Secretaria de salud.** Todo lo referente a la parte ambiental basuras, mascotas, ruidos.
- **Secretaria de Educación.** Petición que más se recibe es solicitud de certificaciones; 140-recursos humanos, fondo de prestaciones; 113.
- **Secretaria del interior.** La petición más recibida es acerca del tema de seguridad policiva en general.
- **Secretaria de desarrollo social.** Las peticiones más recibidas son los problemas ambientales.
- **Oficina de jurídica.** Adecuación de viviendas cerros de la florida.
- **Oficina de control interno disciplinario.** Quejas disciplinarias de casos de inconformidad con docentes.
- **Oficina de contratación.** Solicitud de información sobre contratos.

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	

- **Oficina de planeación.** Control urbanístico.
- **Oficina de control interno administrativo.** Las solicitudes más recibidas son las solicitudes de información por parte de la Contraloría Municipal de Floridablanca y la Contraloría General de la República.

Atentamente,



PAOLA ANDREA MELENDEZ DIAZ
 Jefe Oficina de Control interno Administrativo

Proyecto: Melissa Forero – Contratista OCI

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