

|   |  |  |    |
|---|--|--|----|
|  | <br><b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b> | <b>CÓDIGO:</b><br>DA - F - 104 - 04.004      |    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b>                               | 00 |
| <b>INFORME DE PQRS</b>  |  |  |    |
| <b>CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>   |  | <b>PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO</b> |    |

## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)

TRIMESTRE ABRIL-MAYO-JUNIO 2018

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 seguimiento las PQRS que recibió y surtió el trámite interno. En la alcaldía de Floridablanca de manera virtual y por escrito, correspondiente al segundo 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 segundo trimestre del año 2018.

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 la Oficina de Sistemas, quien a través de ventanilla única, radica y maneja las diferentes PQRS que ingresan al municipio, tal como quedó establecido en la reunión llevada a cabo en la sala de juntas de Secretaria General el día 21 de abril del 2018, toda vez que, la dependencia de Secretaria General a través de la Oficina de sistemas es la responsable de la información suministrada para el seguimiento Trimestral que realiza la Oficina de Control Interno Administrativo.

### 1.1 PQRS RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante el período **ABRIL- MAYO-JUNIO** de 2018

Para el periodo evaluado se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 1.257 PQRS, de las cuales 1.199 fueron por medio escrito y 58 fueron por medio web, las cuales tuvieron como destino las diferentes dependencias del Municipio.

#### Tipo de Solicitudes Recibidas

Del total de 1.257 PQRS recibidas en el SEGUNDO trimestre del año 2018, La mayoría se concentra en peticiones con un total de 1.194, seguido por las quejas con 55, 7 reclamos y 1 sugerencia.

|                        |                       |                               |                       |                                 |                        |
|------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------------|------------------------|
| ELABORÓ<br>EQUIPO MECI | FECHA<br>6-ENERO-2014 | REVISÓ<br>RESPONSABLE PROCESO | FECHA<br>6-ENERO-2014 | APROBÓ<br>EQUIPO DIRECTIVO MECI | FECHA<br>30-ENERO-2014 |
|------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------------|------------------------|

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

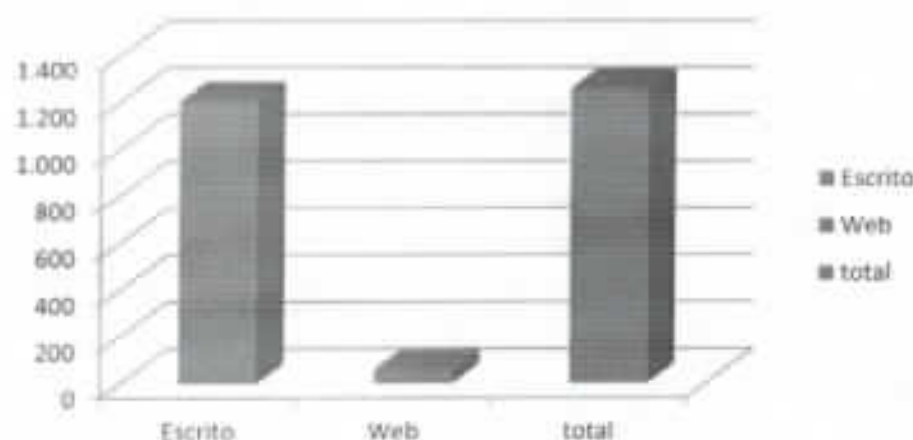
| TIPO PQRS    | CANTIDAD     |
|--------------|--------------|
| PETICIONES   | 1.194        |
| QUEJAS       | 55           |
| RECLAMOS     | 7            |
| SUGERENCIAS  | 1            |
| <b>TOTAL</b> | <b>1.257</b> |



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

| MEDIO DE RECEPCION | CANTIDAD     |
|--------------------|--------------|
| Escrito            | 1.199        |
| Web                | 58           |
| <b>total</b>       | <b>1.257</b> |

### MEDIO DE RECEPCION DE PQRS

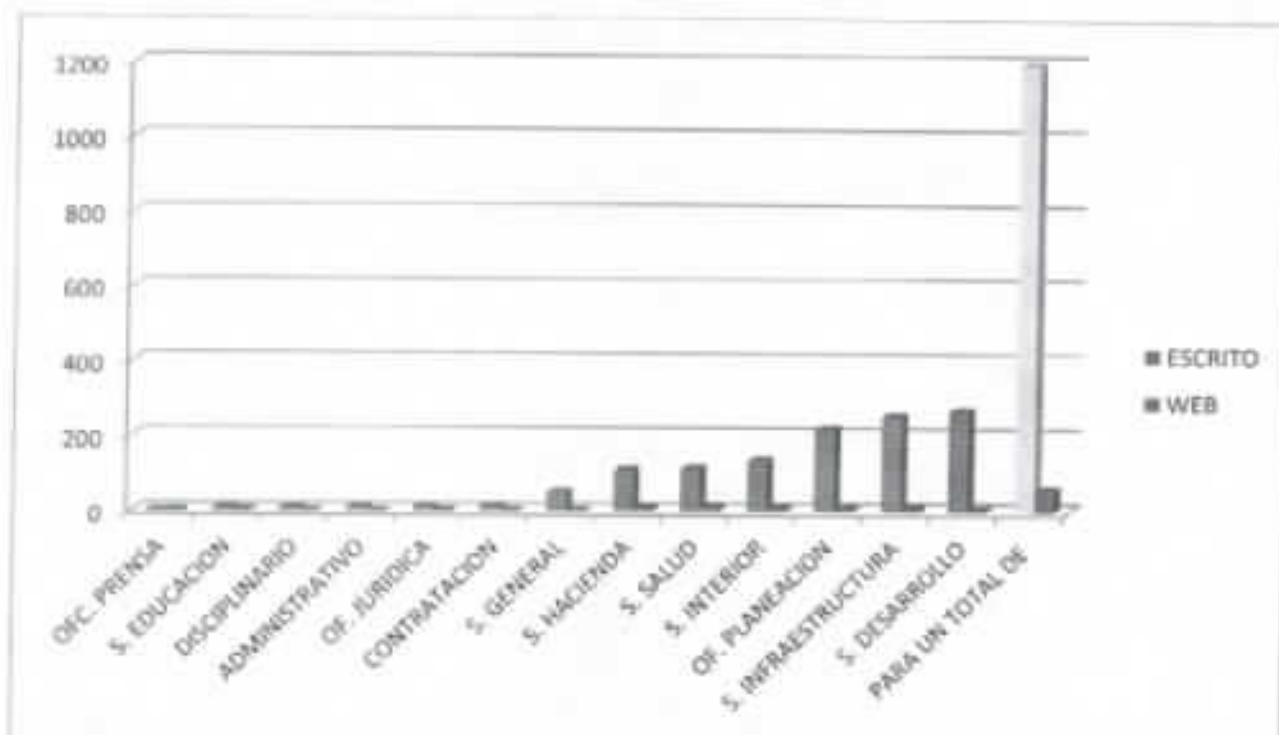


En el anterior grafico podemos observar que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con un total de 1.199 y por medio de página Web 58.

### 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 SEGUNDO trimestre del 2018, en orden ascendente.

| DEPENDENCIAS            | ESCRITO      | WEB       |
|-------------------------|--------------|-----------|
| OFC. PRENSA             | 0            | 0         |
| S. EDUCACION            | 7            | 2         |
| DISCIPLINARIO           | 9            | 0         |
| ADMINISTRATIVO          | 11           | 0         |
| OF. JURIDICA            | 12           | 1         |
| CONTRATACION            | 14           | 1         |
| S. GENERAL              | 50           | 2         |
| S. HACIENDA             | 109          | 8         |
| S. SALUD                | 113          | 13        |
| S. INTERIOR             | 134          | 9         |
| OF. PLANEACION          | 218          | 7         |
| S. INFRAESTRUCTURA      | 254          | 11        |
| S. DESARROLLO           | 268          | 4         |
| <b>PARA UN TOTAL DE</b> | <b>1.199</b> | <b>58</b> |



## 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 reportó PQRS de forma escrita, ni a través de la web.

### 2.2 SECRETARIA DE EDUCACION

| DEPENDENCIA    | PETICIONES |     | QUEJAS  |     | RECLAMOS |     | SUGERENCIAS |     |
|----------------|------------|-----|---------|-----|----------|-----|-------------|-----|
|                | ESCRITO    | WEB | ESCRITO | WEB | ESCRITO  | WEB | ESCRITO     | WEB |
| SEC. EDUCACION | 4          | 1   | 2       | 0   | 0        | 1   | 1           | 0   |

Esta dependencia recibió 4 peticiones por escrito y 1 por medio web, 2 quejas por escrito y ninguna por medio web, 1 reclamo por medio web, 1 sugerencia de forma escrita, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos.

Se observan y evidencias algunas falencias en el aplicativo como:

-PQRS 981CA4C presenta una inconsistencia, toda vez que NO aparece en el aplicativo de la secretaria de educación, pero si en el reporte generado por la Oficina de sistemas a la Oficina de Control Interno Administrativo.

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

-PQRSD D638348 Presenta inconsistencia toda vez que en la fecha que fue recibido en la secretaria de Educación, ya se encontraba vencido , es decir se recibió de forma extemporánea , por lo que se recomienda realizar las gestiones necesarias ante la oficina de Sistemas para lograr las mejoras correspondientes.

**2.3 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

| DEPENDENCIAS  | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|---------------|------------|--------|----------|-------------|
| DISCIPLINARIO | 3          | 6      | 0        | 0           |

Esta dependencia recibió 6 Quejas de forma escrita y 3 peticiones, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos.

**2.4 OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

| DEPENDENCIAS  | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|---------------|------------|--------|----------|-------------|
| ADMINISTRATIV | 11         | 0      | 0        | 0           |

Esta dependencia recibió 11 peticiones de forma escrita, las cuales obtuvieron respuesta satisfactoria en términos.

**2.5 OFICINA JURIDICA**

| DEPENDENCIAS   | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|----------------|------------|--------|----------|-------------|
| OFIC. JURIDICA | 13         | 0      | 0        | 0           |

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

|   |  |  |    |
|---|--|--|----|
|  | <br><b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b> | <b>CÓDIGO:</b><br>DA - F - 104 - 04.004      |    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b>                               | 00 |
| <b>INFORME DE PQRS</b>  |  |  |    |
| <b>CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>   |  | <b>PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO</b> |    |

## 2.6 OFICINA DE CONTRATACION

| DEPENDENCIAS | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|--------------|------------|--------|----------|-------------|
| CONTRATACION | 15         | 0      | 0        | 0           |

Esta dependencia recibió 15 peticiones de forma escrita, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos.

## 2.7 SECRETARIA GENERAL

| DEPENDENCIA | PETICIONES |     | QUEJAS  |     | RECLAMOS |     | SUGERENCIAS |     |
|-------------|------------|-----|---------|-----|----------|-----|-------------|-----|
|             | ESCRITO    | WEB | ESCRITO | WEB | ESCRITO  | WEB | ESCRITO     | WEB |
| DESARROLLO  | 48         | 2   | 1       | 0   | 1        | 0   | 0           | 0   |

Esta dependencia recibió 48 peticiones por escrito y 2 por medio web, 1 queja por escrito y ninguna por medio web, 1 reclamo por medio escrito y ninguna sugerencia, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos.

## 2.8 SECRETARIA DE HACIENDA

| DEPENDENCIA   | PETICIONES |     | QUEJAS  |     | RECLAMOS |     | SUGERENCIAS |     |
|---------------|------------|-----|---------|-----|----------|-----|-------------|-----|
|               | ESCRITO    | WEB | ESCRITO | WEB | ESCRITO  | WEB | ESCRITO     | WEB |
| SEC. HACIENDA | 105        | 5   | 4       | 3   | 0        | 0   | 0           | 0   |

Esta dependencia recibió 105 peticiones por medio escrito y 5 por medio Web, 4 quejas por medio escrito y 3 por medio Web, ningún reclamo y ninguna sugerencia, las cuales obtuvieron de acuerdo al seguimiento realizado respuesta satisfactoria en términos. En la visita de seguimiento a esta dependencia se pudo evidenciar inconsistencias, toda vez que la información reportada por la Oficina de sistemas a la Oficina de Control Interno Administrativo NO concuerda con la observada en el aplicativo de la Secretaria de Hacienda, por lo que se recomienda llevar a cabo las acciones necesarias a fin de subsanar esta falencia.

|                        |                     |                               |                     |                                 |                            |
|------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|
| ELABORÓ<br>EQUIPO MECI | FECHA<br>ENERO 2014 | REVISÓ<br>RESPONSABLE PROCESO | FECHA<br>ENERO 2014 | APROBÓ<br>EQUIPO DIRECTIVO MECI | FECHA<br>30 - ENERO - 2014 |
|------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|

|   |  |  |    |
|---|--|--|----|
|  |  | <b>CÓDIGO:</b><br>DA - F - 104 - 04.004      |    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b>                               | 00 |
| <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>  |  |  |    |
| <b>INFORME DE PQRS</b>  |  |  |    |
| <b>CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>   |  | <b>PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO</b> |    |

## 2.9 SECRETARIA DE SALUD

| DEPENDENCIA | PETICIONES |     | QUEJAS  |     | RECLAMOS |     | SUGERENCIAS |     |
|-------------|------------|-----|---------|-----|----------|-----|-------------|-----|
|             | ESCRITO    | WEB | ESCRITO | WEB | ESCRITO  | WEB | ESCRITO     | WEB |
| SEC. SALUD  | 109        | 5   | 2       | 1   | 0        | 0   | 0           | 0   |

Esta dependencia recibió 109 peticiones por medio escrito y 5 por medio Web, 2 quejas por medio escrito y 1 por medio Web, ningún reclamo, ni sugerencia de forma escrita, ni por medio web.

De acuerdo al seguimiento realizado al aplicativo, se observa un total de 204 PQRSD completadas, y un total de 30 No iniciadas, de las cuales 1 en el mes de mayo está pendiente por respuesta y 4 del mes de junio, por lo que se recomienda y sugiere realizar las respuestas en términos para dar cumplimiento con rigurosidad a la ley 1755 de 2015 y la política de atención al ciudadano.

Observamos también que la PQRSD No. 7\*7D577 NO aparece en el aplicativo de la Secretaria de Salud, pero si en el reporte generado y entregado por la oficina de Sistemas a la Oficina de Control Interno Administrativo por lo que se sugiere realizar las acciones tendientes a subsanar lo anterior.

## 2.10 SECRETARIA DEL INTERIOR

| DEPENDENCIA   | PETICIONES |     | QUEJAS  |     | RECLAMOS |     | SUGERENCIAS |     |
|---------------|------------|-----|---------|-----|----------|-----|-------------|-----|
|               | ESCRITO    | WEB | ESCRITO | WEB | ESCRITO  | WEB | ESCRITO     | WEB |
| SEC. INTERIOR | 130        | 5   | 3       | 3   | 1        | 1   | 0           | 0   |

Esta dependencia recibió 130 peticiones por medio escrito y 5 por medio Web, 3 quejas por medio escrito y 3 por medio Web, 1 reclamo por medio escrito y 1 por medio web y ninguna sugerencia de forma escrita, ni por medio web.

En la revisión del aplicativo de la secretaria en mención, se observó lo siguiente:

**NO INICIADAS (517) (No han recibido manejo dentro del aplicativo)**

**COMPLETADAS (181) (Resueltas)**

**EN CURSO (172)**

En vista de lo anterior, se RECOMIENDA y SUGIERE hacer uso del aplicativo, toda vez que es la herramienta que nos permite tener optimizado el proceso de manejo de las PQRSD.

Durante la visita se observó y evidencio la NO respuesta de las siguientes PQRSD: 7F2B24C, 459AC25, CF2F9B9 y D7D2B9B, las cuales NO registran respuesta en el aplicativo, tampoco de forma física, por lo anterior se SUGIERE y RECOMIENDA un mayor compromiso para de esta manera poder avanzar en

|                        |                     |                               |                     |                                 |                            |
|------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|
| ELABORO<br>EQUIPO MECI | FECHA<br>ENERO 2014 | REVISÓ<br>RESPONSABLE PROCESO | FECHA<br>ENERO 2014 | APROBÓ<br>EQUIPO DIRECTIVO MECI | FECHA<br>30 - ENERO - 2014 |
|------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|

|   |  |  |           |
|---|--|--|-----------|
|  |  | <b>CÓDIGO:</b><br>DA - F - 104 - 04.004      |           |
|   |  | <b>VERSIÓN</b>                               | <b>00</b> |
| <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>  |  |  |           |
| <b>INFORME DE PQRS</b>  |  |  |           |
| <b>CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>   |  | <b>PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO</b> |           |

sintonía con la política anticorrupción de atención al ciudadano y con la ley 1755 de 2015.

## 2.11 OFICINA DE PLANEACION

| DEPENDENCIA            | PETICIONES |     | QUEJAS  |     | RECLAMOS |     | SUGERENCIAS |     |
|------------------------|------------|-----|---------|-----|----------|-----|-------------|-----|
|                        | ESCRITO    | WEB | ESCRITO | WEB | ESCRITO  | WEB | ESCRITO     | WEB |
| <b>OFC. PLANEACION</b> | 211        | 2   | 6       | 5   | 1        | 0   | 0           | 0   |

Esta dependencia recibió 211 peticiones por medio escrito y 2 por medio Web, 6 quejas por medio escrito y 5 por medio Web, 1 reclamo por medio escrito y ninguna 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 suministrada y con base en la revisión de la muestra seleccionada del periodo, podemos concluir que:

- Se está dando el manejo adecuado al trámite interno de las PQRS por cuanto se observa un mayor 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 presentaron las PQRS 69B6A57 y 1ª59808, las cuales recibieron respuesta extemporánea por lo que hacemos énfasis en continuar disminuyendo este número de casos con extemporaneidad.
- 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 inconsistencia con las PQRS A95E4B3 y 95C1E60, las cuales NO aparecen en el aplicativo de la Oficina de Planeación, pero si en el reporte entregado por la Oficina de Sistemas a la Oficina de Control Interno Administrativo.

## 2.12 SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

| DEPENDENCIA            | PETICIONES |     | QUEJAS  |     | RECLAMOS |     | SUGERENCIAS |     |
|------------------------|------------|-----|---------|-----|----------|-----|-------------|-----|
|                        | ESCRITO    | WEB | ESCRITO | WEB | ESCRITO  | WEB | ESCRITO     | WEB |
| <b>INFRAESTRUCTURA</b> | 252        | 10  | 2       | 1   | 0        | 0   | 0           | 0   |

Esta dependencia recibió 252 peticiones por medio escrito y 10 por medio Web, 2 quejas por medio escrito y 1 por medio web, ningún reclamo, ni sugerencia.

De acuerdo al seguimiento realizado se pudo evidenciar que NO están manejando el aplicativo toda vez que se observó lo siguiente:

|                        |                     |                               |                     |                                 |                            |
|------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|
| ELABORO<br>EQUIPO MECI | FECHA<br>ENERO 2014 | REVISÓ<br>RESPONSABLE PROCESO | FECHA<br>ENERO 2014 | APROBÓ<br>EQUIPO DIRECTIVO MECI | FECHA<br>30 - ENERO - 2014 |
|------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|



|   |  |  |    |
|---|--|--|----|
|  | <br><b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b> | <b>CÓDIGO:</b><br>DA - F - 104 - 04.004      |    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b>                               | 00 |
| <b>INFORME DE PQRS</b>  |  |  |    |
| <b>CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>   |  | <b>PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO</b> |    |

NO INICIADA (1.033) (No han recibido manejo dentro del aplicativo)

EN CURSO (136)

COMPLETADAS (1) (Resueltas)

Lo anterior NO se justifica, toda vez que se han venido haciendo diferentes recomendaciones, por la Oficina de Control Interno Administrativo en informes anteriores, siempre resaltando la importancia del aplicativo como herramienta y ayuda en la trazabilidad del proceso, por lo anterior se SUGIERE y RECOMIENDA asumir 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.

Igualmente se encontró el caso de la PQRSD F898B78 la cual NO aparece en el aplicativo, pero si en el reporte entregado por la oficina de Sistemas a la Oficina de Control Interno Administrativo, por lo que se sugiere realizar las acciones necesarias tendientes a subsanar la situación.

## 2.13 SECRETARIA DE DESARROLLO

| DEPENDENCIAS | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS |
|--------------|------------|--------|----------|-------------|
| S. INTERIOR  | 263        | 9      | 0        | 0           |

Esta dependencia recibió 263 peticiones y 9 quejas por medio escrito, ningún reclamo, ni sugerencia de forma escrita, ni por medio web.

Dentro del desarrollo del presente seguimiento se observó lo siguiente en el manejo del aplicativo:

NO INICIADA (8)

COMPLETADAS (489) (Resueltas)

Lo anterior demuestra un gran compromiso de avance y mejora comparado con periodos anteriores, por lo que se recomienda seguir con este compromiso adquirido con la responsabilidad y eficiencia demostrada, por otra parte como sugerencia que en el caso de darle atención personal a las diferentes PQRSD, se deje un acta o evidencia de lo actuado, Teniendo en cuenta que con la PQRSD CA519DA se dio respuesta verbal, pero no quedo la evidencia de la atención, de igual manera generar las respuestas en el módulo correspondiente del aplicativo para consultas posteriores y para la correcta trazabilidad.

|                        |                     |                               |                     |                                 |                            |
|------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|
| ELABORÓ<br>EQUIPO MECI | FECHA<br>ENERO 2014 | REVISÓ<br>RESPONSABLE PROCESO | FECHA<br>ENERO 2014 | APROBÓ<br>EQUIPO DIRECTIVO MECI | FECHA<br>30 - ENERO - 2014 |
|------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|

|   |   |  |    |
|---|---|--|----|
|  | <br>Alcaldía Municipal de Floridablanca | CÓDIGO<br>DA - F - 104 - 04.004              |    |
|   |   | VERSIÓN                                      | 00 |
| <b>INFORME DE PQRS</b>  |   |  |    |
| <b>CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>   |   | <b>PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO</b> |    |

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Oficina de Control Interno Administrativo en el seguimiento realizado al aplicativo de PQRS, RECOMIENDA, REITERA Y SUGIERE adelantar la gestión necesaria que conduzca al correcto funcionamiento del mismo, toda vez que NO está generando una estadística clara y en tiempo real, que ayude en la toma de decisiones, así mismo se están presentando inconsistencias en la información generada por la Oficina de Sistemas para el seguimiento de las PQRS, en contraste con lo observado en cada una de las dependencias visitadas, en vista de lo anterior urge realizar las respectivas correcciones, Toda vez que es 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 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 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 suministrada por la dependencia de Secretaría General a través de la oficina de sistemas y contrastada con cada una de las dependencias, Se observó 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

|                        |                     |                               |                     |                                 |                            |
|------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|
| ELABORÓ<br>EQUIPO MECI | FECHA<br>ENERO 2014 | REVISÓ<br>RESPONSABLE PROCESO | FECHA<br>ENERO 2014 | APROBÓ<br>EQUIPO DIRECTIVO MECI | FECHA<br>30 - ENERO - 2014 |
|------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|

|   |  |  |    |
|---|--|--|----|
|  | <br><b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b> | <b>CÓDIGO:</b><br>DA - F - 104 - 04.004      |    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b>                               | 00 |
| <b>INFORME DE PQRS</b>  |  |  |    |
| <b>CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>   |  | <b>PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO</b> |    |

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 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, 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 MARTINEZ FLOREZ  
 Profesional de Apoyo OCIA



|                        |                     |                               |                     |                                 |                            |
|------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|
| ELABORÓ<br>EQUIPO MECI | FECHA<br>ENERO 2014 | REVISÓ<br>RESPONSABLE PROCESO | FECHA<br>ENERO 2014 | APROBÓ<br>EQUIPO DIRECTIVO MECI | FECHA<br>30 - ENERO - 2014 |
|------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|