
 <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	
		CI-F-104-51.003	
		<b>VERSIÓN</b>	02
		<b>FECHA ELAB:</b>	Junio-21-2018
		<b>FECHA APROB:</b>	Junio-21-2018
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>		<b>PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO</b>	

AREA O PROCESO EVALUADO	FECHA	EQUIPO AUDITOR
Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	Abril 2020	Geña Carrillo Martínez – Jefe Oficina Control Interno
<b>I. OBJETIVO</b>		
<p>Determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS, y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la entidad.</p>		
<b>II. ALCANCE</b>		
<p>Para el presente seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tomó una muestra aleatoria de las presentadas en la Alcaldía de Floridablanca entre el periodo comprendido del 01 de enero y el 31 de marzo de 2020.</p> <p>La Oficina de Control Interno tomó como fuente la información suministrada por todas las Secretarías y Oficinas Asesoras de la Administración Central, y contrató los datos con el reporte del aplicativo web.</p>		
<b>III. CRITERIOS DE AUDITORIA</b>		
<p>Artículos 2, 6, 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991.</p> <p>Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.</p> <p>Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Circular Externa N°001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno en las Entidades del Orden Nacional y Territorial.</p> <p>Ley 1712 de 2014 de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones.</p> <p>La implementación de la Ley de Transparencia en la Alcaldía Municipal de Floridablanca, la cual surtió efecto en la vigencia 2018, donde se definió la periodicidad tanto del seguimiento de la OCI, como la publicación de Informe de PQRS realizado por Secretaría General, de forma trimestral, consignado en la página web institucional.</p> <p>Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.</p> <p>Artículo 5 del Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de servicios en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica.</p>		

 <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b> CI-F-104-51.003	
		<b>VERSIÓN</b> 02	
		<b>FECHA ELAB:</b> Junio-21-2018	
		<b>FECHA APROB:</b> Junio-21-2018	
		<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b> <b>PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO</b>	

## IV. RESULTADO DE SEGUIMIENTO

### 1. RESUMEN GENERAL

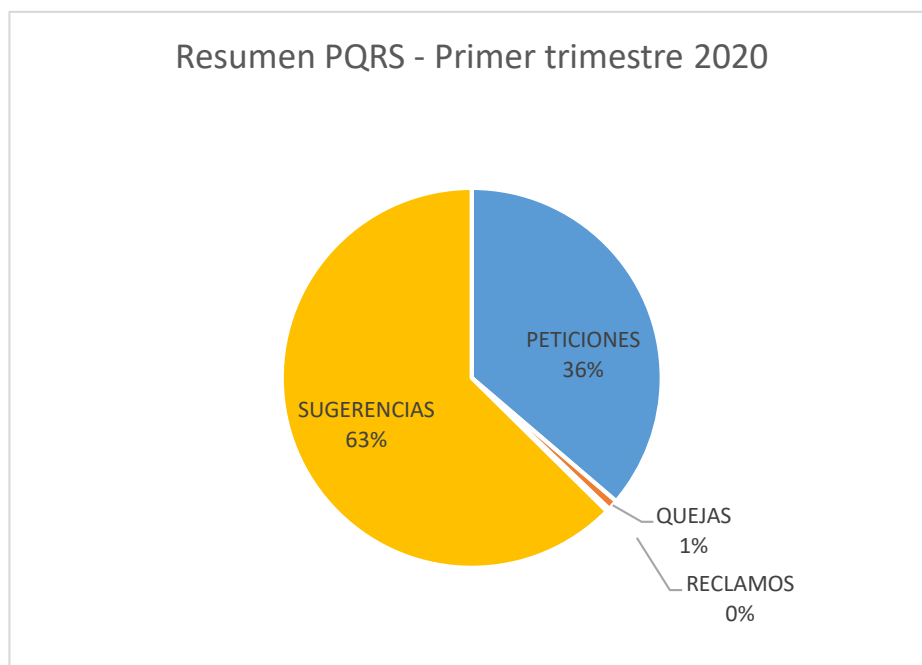
#### 1.1 PQRS RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante el periodo de enero a marzo de 2020, se recibieron en total en la Alcaldía de Floridablanca 8217 PQRS, 5429 fueron allegadas por medio físico y 2788 fueron por medio digital, las cuales tuvieron como destino las diferentes dependencias de la Entidad.

#### Tipo de Solicitudes Recibidas


Del total de 8217 PQRS recibidas en el primer trimestre del año 2020, la mayoría se concentra en las sugerencias con un total de 5144, seguido por las peticiones con 2979, 71 quejas y 23 reclamos.

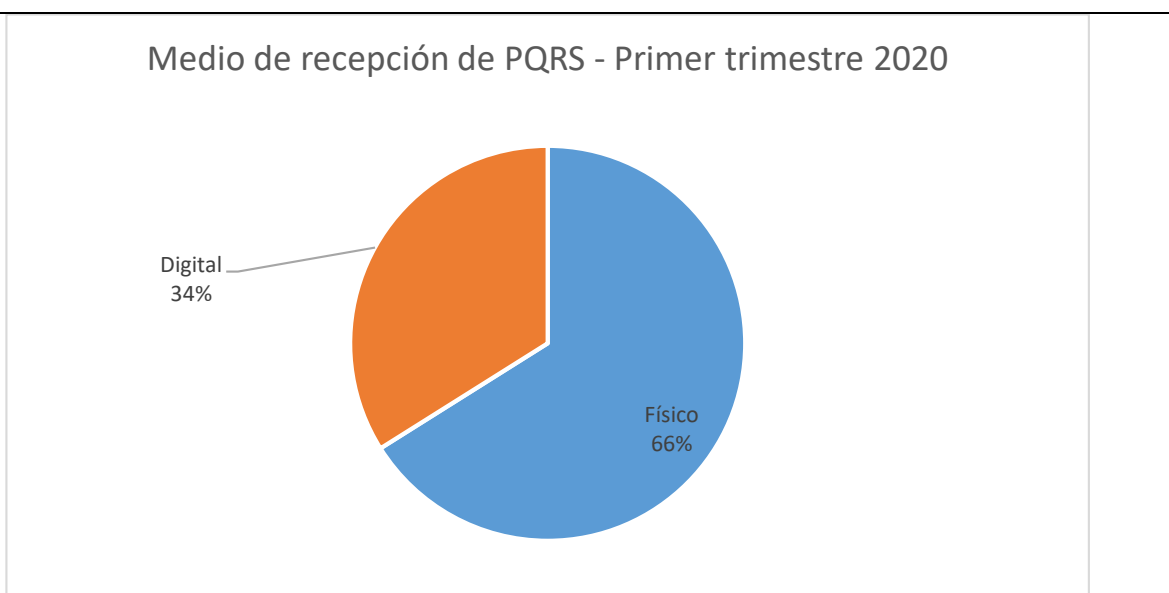
TIPO PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	2979
QUEJAS	71
RECLAMOS	23
SUGERENCIAS	5144
<b>TOTAL</b>	<b>8217</b>



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

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Físico	5429
Digital	2788
<b>total</b>	<b>8217</b>

 <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	
		CI-F-104-51.003	
		<b>VERSIÓN</b>	02
		<b>FECHA ELAB:</b>	Junio-21-2018
		<b>FECHA APROB:</b>	Junio-21-2018
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>		<b>PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO</b>	



En el anterior gráfico podemos observar que el medio de recepción más utilizado fue el escrito con una representación del 66% y por medios digitales con el 34%.

## 1.2 PQRS POR DEPENDENCIAS DE FORMA FÍSICA Y POR MEDIO DIGITAL

A continuación, se muestra la cantidad de PQRS, contabilizadas desde cada una de las dependencias de la Alcaldía de Floridablanca, reportadas en el primer trimestre del 2020:

DEPENDENCIAS	FÍSICO	DIGITAL
SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO	5	1
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	7	2
COORDINACIÓN GESTIÓN DEL RIESGO	1	4
OFICINA DE PLANEACION	1741	34
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1
OFICINA JURIDICA	15	2
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	274	0
OFICINA DE CONTRATACION	13	2
SECRETARIA GENERAL	48	13
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	4	5
SECRETARIA DEL INTERIOR	472	14
SECRETARIA DE HACIENDA	324	2595
SECRETARIA DE SALUD	410	8
SECRETARIA DE EDUCACION	2110	71
DESPACHO ALCALDE	3	36
<b>PARA UN TOTAL DE</b>	<b>5429</b>	<b>2788</b>



Alcaldía Municipal de  
Floridablanca

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

**CÓDIGO:**

CI-F-104-51.003

**VERSIÓN**

02

**FECHA ELAB:**

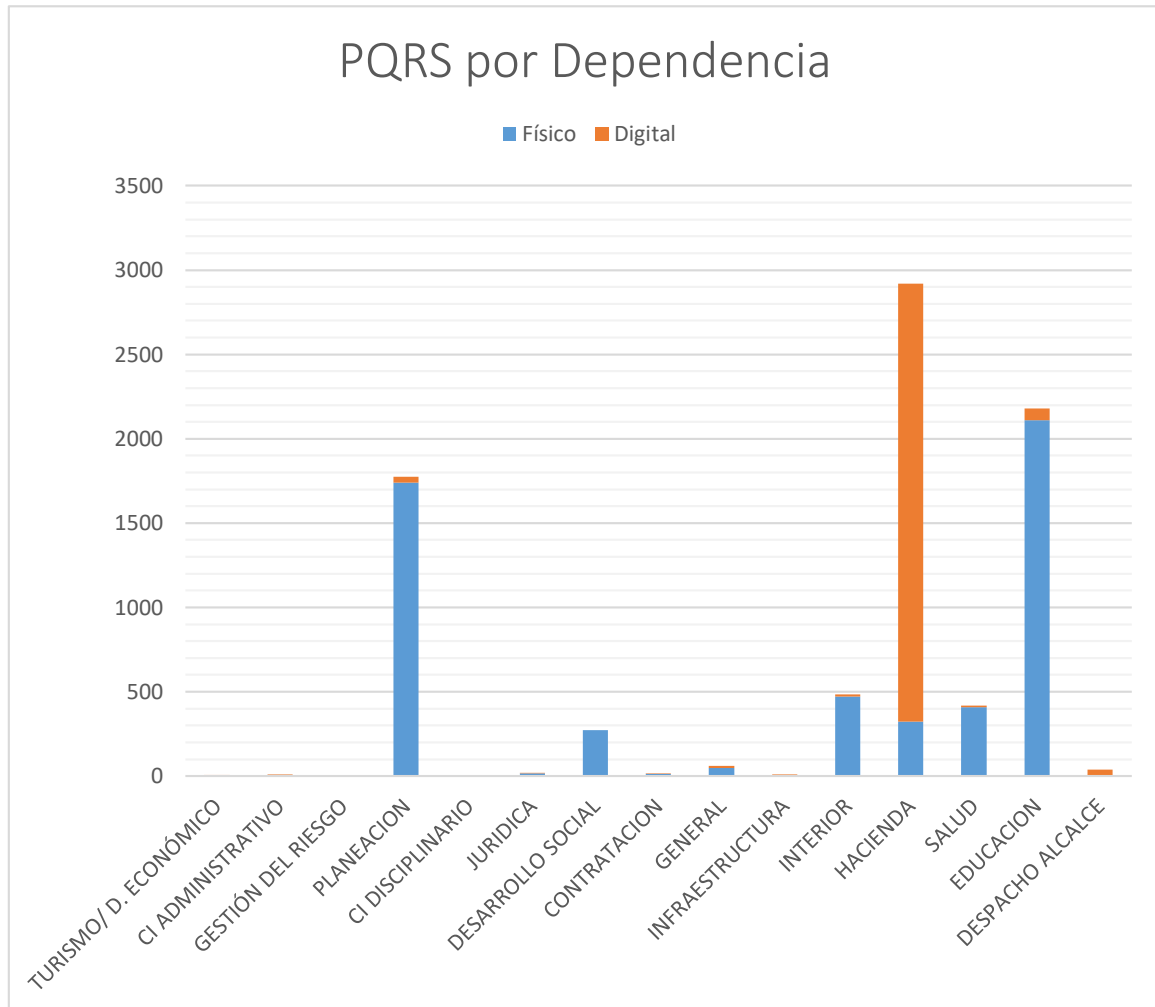
Junio-21-2018

**FECHA APROB:**

Junio-21-2018

**OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

**PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO**



## 2. DETALLADO POR DEPENDENCIAS

Del reporte solicitado a los líderes de los procesos y del aplicativo web, se relaciona la siguiente información en cada una de las dependencias:

### 2.1 SECRETARIA DE EDUCACION

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
SEC. EDUCACION	2110	71	0	0	0	0	0	0

De esta dependencia se relacionan 2110 peticiones por medio físico; y 71 peticiones por medio digital, gestionadas a partir del aplicativo SAC de PQRS.

De la muestra se evidenciaron las solicitudes FRB2020ER000743 y FRB2020ER001336 con trámite dentro de los términos legales establecidos, sin embargo también se observa solicitudes como FRB2020ER000738 resuelta de forma extemporánea, por lo que se recomienda ser más estrictos en la aplicación de controles y alertas que ayuden a mitigar la materialización de riesgos por el incumplimiento de los plazos en las respuestas, como lo contempla la Ley 1755 de 2015.



Alcaldía Municipal de  
Floridablanca

## INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO:

CI-F-104-51.003

VERSIÓN

02

FECHA ELAB:

Junio-21-2018

FECHA APROB:

Junio-21-2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO

### 2.2 DESPACHO ALCALDE

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
DESPACHO	2	21	0	7	0	1	1	7

De esta dependencia se observaron 5 peticiones y 1 sugerencia, allegadas en físico; y 21 peticiones, 7 quejas, 1 reclamo y 7 sugerencias por medio digital. Durante el seguimiento se observaron las PQRS N° 2020030220A0889 y 2020021972E1F89, respondidas en los términos correspondientes. Se recomienda seguir con la gestión oportuna al trámite de PQRS en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

### 2.3 OFICINA JURIDICA

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
JURÍDICA	15	2	0	0	0	0	0	0

De esta dependencia se observaron 15 peticiones allegadas en físico y 2 en digital. Durante el seguimiento se verificaron las PQRS N° 37, 72 y 87, respondidas en los términos correspondientes. Se recomienda seguir con la gestión oportuna al trámite de PQRS en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

### 2.4 OFICINA DE CONTRATACION


Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
CONTRATACIÓN	8	2	0	0	0	0	5	0

De esta dependencia se relacionaron 8 peticiones y 5 sugerencias allegadas por medios físicos; y 2 peticiones por medio digital. Durante el seguimiento, aleatoriamente se evidenciaron los radicados N° 37, 107 y 147, resueltos en los plazos adecuados. Se sugiere continuar con el desarrollo oportuno del trámite a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del despacho, para dar cumplimiento a la normativa que lo regula.

### 2.5 SECRETARIA GENERAL

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
GENERAL	48	13	0	0	0	0	0	0

Esta dependencia recibió 48 peticiones por medio físico y 13 peticiones en digital. Aleatoriamente se observaron PQRS con radicados N° 0014 V y 00365 V, respondidas en los términos, sin embargo se observó la PQRS N° 00418 V resuelta de forma extemporánea, por lo que se recomienda continuar con la gestión de PQRS centralizada desde la secretaría técnica de la oficina y ajustar los controles de las respuestas para garantizar la oportunidad en el trámite a las mismas, así como el cumplimiento de las obligaciones de cada uno de los responsables en los tiempos permitidos.

 <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	
		CI-F-104-51.003	
		<b>VERSIÓN</b>	02
		<b>FECHA ELAB:</b>	Junio-21-2018
		<b>FECHA APROB:</b>	Junio-21-2018
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>		<b>PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO</b>	

## 2.6 SECRETARIA DE HACIENDA

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
<b>HACIENDA</b>	45	14	0	3	0	0	279	2578

Esta dependencia recibió 45 peticiones y 279 sugerencias por medio físico; y 14 peticiones, 3 quejas y 2578 sugerencias por medio digital. En el seguimiento se observó que desde la Secretaría de Hacienda se da recepción a la correspondencia de su competencia y se direcciona a sus diferentes áreas como Industria y Comercio, Tesorería, entre otras, por lo que se reitera la sugerencia de anteriores informes de mantener medidas para centralizar y regular la información, con el fin de evidenciar su registro oportuno y actualizado.

De la muestra aleatoria seleccionada, se observaron las PQRS N° 000459, SG -2020-118 y 00749 resueltas de forma adecuada por lo que se sugiere dar continuidad al cumplimiento de la respuesta oportuna a cada una de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se allegan a este despacho. Por otra parte, también se observó un alto volumen de PQRS allegadas por medios digitales, como página web y correos electrónicos de las cuales no se evidenció número de radicado, ni se observó control de cada una de ellas en la plantilla manual en Excel o en la plataforma web, por lo que se recomienda a los responsables empezar a consolidar estos datos en las herramientas mencionadas previamente, con el fin de realizar un control oportuno a la información de su competencia, evitando la materialización de riesgos por incumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015.

## 2.7 SECRETARIA DE SALUD


Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
<b>SALUD</b>	0	0	20	8	0	0	390	0

Esta dependencia recibió 20 quejas y 390 sugerencias por medio físico; y 8 quejas por medio digital. En el ejercicio de seguimiento, se observó que la información se recopila desde la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano – SAC y el proceso de Salud Ambiental, donde se evidenció PQRS como las N° 1779, 154 y 384 que fueron resueltas de forma satisfactoria, sin embargo también se observaron casos como las PQRS N° 392, 396 y 399 recibidas en enero, que aún se encuentran pendientes de respuesta, por lo que se recomienda intensificar el control exhaustivo y ordinario a las PQRS desde la Secretaría técnica de la dependencia, con el fin de cumplir los términos y plazos pertinentes.

## 2.8 OFICINA CONTROL INTERNO

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
<b>CONTROL INTERNO</b>	7	2	0	0	0	0	0	0

De esta dependencia se observaron 7 peticiones allegadas en físico y 2 digitales. Durante el seguimiento se observaron las PQRS N° 2524, 2418 y 4008, resueltas en términos de oportunidad. Se recomienda seguir con la gestión oportuna al trámite de PQRS en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

 <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	
		CI-F-104-51.003	
		<b>VERSIÓN</b>	02
		<b>FECHA ELAB:</b>	Junio-21-2018
		<b>FECHA APROB:</b>	Junio-21-2018
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>		<b>PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO</b>	

## 2.9 SECRETARIA DEL INTERIOR

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
<b>CLASIFICACION</b>								
<b>INTERIOR</b>	435	8	15	6	22	0	0	0

Esta dependencia recibió 435 peticiones, 15 quejas y 22 reclamos por medio físico; y 8 peticiones y 6 quejas por medio digital. Se verificó aleatoriamente las PQRS N° 4D63FD6, 336BIS-2015 y 1211-2014, resueltas en los términos. Se recomienda seguir centralizando la información de las oficinas que componen el despacho, como inspecciones, comisarías y casa de justicia, para ejercer un control oportuno a las respuestas por parte de los responsables, garantizando el cumplimiento de sus obligaciones en los tiempos adecuados.

## 2.10 SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
<b>CLASIFICACION</b>								
<b>DESARROLLO E. Y T.</b>	5	1	0	0	0	0	0	0

Esta dependencia recibió 5 peticiones físicas y 1 por medio digital. Se observó el bajo volumen de PQRS de la dependencia y se revisó aleatoriamente las PQRS N° 4583 y 4922 resueltas en los plazos establecidos, sin embargo no se pudo evidenciar el número de radicado de las demás solicitudes reportadas en el trimestre, por lo que se recomienda a los responsables organizar el modo de recepción de las mismas, con el fin de llevar un control claro y adecuado a toda información allegada a su despacho.

Adicionalmente, de forma general, se sugiere al líder del proceso dar continuidad a la garantía en la gestión oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas al despacho, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y demás normativa asociada.

## 2.11 OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
<b>CLASIFICACION</b>								
<b>PLANEACIÓN</b>	112	4	1	0	0	0	1628	30

Esta dependencia recibió 112 peticiones, 1 queja y 1628 sugerencias físicas; y 4 peticiones y 30 sugerencias por medio digital.

Se revisaron de forma aleatoria las solicitudes N° 362, 554 y 770 las cuales fueron resueltas en los plazos, sin embargo se encontraron algunas PQRS como las N° 25, 70 y 88, reportadas con estado pendiente de respuesta y que a la fecha se encuentran extemporáneas a los términos legales, por lo que se sugiere se verifique el estado de cada una de ellas, y de forma inmediata se dé respuesta a aquellas cuyo plazo excedió el tiempo reglamentado en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y demás normativa asociada.



Alcaldía Municipal de  
Floridablanca

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

**CÓDIGO:**

CI-F-104-51.003

**VERSIÓN**

02

**FECHA ELAB:**

Junio-21-2018

**FECHA APROB:**

Junio-21-2018

**OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

**PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO**

**2.12 SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL**

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
<b>DESARROLLO S.</b>	43	0	8	0	0	0	223	0

Esta dependencia recibió 43 peticiones, 8 quejas y 223 sugerencias físicas. Se revisaron de forma aleatoria las solicitudes N° 20200322385C346, 1215-139 y 1330, resueltas en los términos legales establecidos. Se sugiere continuar con la gestión oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas al despacho, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y demás normativa asociada.

**2.13 SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA**

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	3	3	0	2	0	0	1	0

Esta dependencia recibió 3 peticiones y 1 sugerencia en físico; y 3 peticiones, 2 quejas por medios digitales. Se observó que de las 9 PQRS reportadas en el trimestre por el aplicativo, solo ha surtido trámite la N° 20200306BF569C9, por lo que se recomienda al líder del proceso revisar inmediatamente las solicitudes pendientes y dar solución a las mismas, toda vez que a la fecha no se evidencia el cumplimiento de sus obligaciones en acatamiento de la Ley 1755 de 2015.

**2.14 OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
<b>DISCIPLINARIO</b>	2	0	0	1	0	0	0	0


Esta dependencia recibió 2 peticiones por medios físicos y 1 queja por medios digitales. Se observó que las PQRS N° 2020022653A7C71, 2020030241306D4 y 2020030250DE12B fueron resueltas satisfactoriamente. Se sugiere continuar con la gestión oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas al despacho en atención a las normas que las regulan.

**2.15 OFICINA COORDINACIÓN GESTIÓN DEL RIESGO**

Tipo PQRS	PETICIONES		QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO	DIGITAL
<b>G. RIESGO</b>	0	3	0	0	0	0	1	1

Esta dependencia recibió 1 sugerencia en físico; y 3 peticiones y 1 sugerencia por medio digital. Del aplicativo web, se observó las PQRS N° 202002054B93BF9 y 202003315FC9760 con estado aprobado, sin embargo también se observaron las PQRS N° 20200228DA0C35F, 2020030243C7237 y 202003075E2DBDC las cuales aún se encuentran sin contestar, por lo que se sugiere al responsable del proceso verificar la información de la plataforma y dar trámite inmediato a todas aquellas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas al despacho, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y demás normativa asociada.



 <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b> CI-F-104-51.003	
		<b>VERSIÓN</b>	02
		<b>FECHA ELAB:</b>	Junio-21-2018
		<b>FECHA APROB:</b>	Junio-21-2018
		<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>	


## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

En la página web se evidenció el uso del aplicativo de PQRS, ubicado en la categoría de "Ciudadanos", mediante el siguiente enlace: <https://www.floridablanca.gov.co/ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>, sin embargo no se evidenció que esta función estuviera enlazada con el botón de transparencia, por lo que se recomienda que la Dirección de Gobierno Digital revise el informe de seguimiento a la Ley 1712 de 2014, remitido el pasado 20 de abril de 2020 a los correos institucionales y tenga en cuenta las recomendaciones y sugerencias allí plasmadas, para subsanar las falencias identificadas.

Para realizar el ejercicio de seguimiento y evaluación a la gestión de PQRS, la Oficina de Control Interno solicitó a cada dependencia, mediante correo electrónico del 08 de abril de 2020, la información relacionada con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer trimestre del año 2020, adicionalmente solicitó los REGISTROS ESTADISTICOS al área de Gobierno Digital, DUEÑA DEL PROCESO mediante el uso del aplicativo de PQRS, con el fin de identificar la coherencia en los datos suministrados desde cada uno de los despachos, en comparación con la herramienta institucional, y así lograr identificar falencias o aspectos por mejorar.


Del resultado de evaluación se observó que actualmente no se tiene centralizado el control a las PQRS mediante el aplicativo, toda vez que el reporte consolidado de las dependencias del despacho arrojó un total de 8217 PQRS, y del reporte de Gobierno Digital solo se evidenciaron 188 PQRS, lo cual evidencia que a la fecha solo se usa para la gestión de una parte reducida de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, omitiendo información relevante que permitiría establecer una estadística total consolidada y así generar un control oportuno a cada una de ellas. Por lo anterior, la Oficina de Control Interno **INSTA DE FORMA INMEDITA**, definir y articular las estrategias y acciones necesarias que lleven a armonizar y unificar los criterios para el monitoreo, tramite, oportunidad y calidad de las PQRS, al interior de la institución.

Se pudo constatar el funcionamiento de la plataforma de PQRS, gestionado con la dirección de la Ingeniera Ludy González, profesional en la Dirección de Gobierno Digital, en trabajo conjunto con el operador Uno Cero Uno, como se muestra en la siguiente imagen:



The screenshot shows the 'PQRS con Identificación' section of the system. It displays a table of finalized tickets with the following data:

TICKET	SECRETARÍA	FECHA SOLICITUD	FECHA VENCIMIENTO	TIEMPO RESTANTE	SECRETARÍA REASIGNACIÓN	FECHA REASIGNACIÓN
2019121897B76B2	Oficina de Control Interno Disciplinario	18/12/2019 8:05:38	02/01/2020 8:05:38	0 Día(s)	Oficina de Control Interno Disciplinario	18/12/2019 8:06:30
2020022653A7C71	Oficina de Control Interno Disciplinario	26/02/2020 10:05:50	12/03/2020 10:05:50	0 Día(s)	Oficina de Control Interno Disciplinario	26/02/2020 10:12:07
	Oficina de Control	02/03/2020	17/03/2020		Oficina de Control	02/03/2020

 <b>Alcaldía Municipal de Floridablanca</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	
		CI-F-104-51.003	
		<b>VERSIÓN</b>	02
		<b>FECHA ELAB:</b>	Junio-21-2018
		<b>FECHA APROB:</b>	Junio-21-2018
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>		<b>PROCESO: GESTION DE CONTROL INTERNO</b>	

En atención a que el aplicativo de PQRS inició su operación durante el mes de febrero de 2020, se puede observar que aún se encuentra en fase de adaptación y mejora, toda vez que actualmente presenta falencias como:

- No se relacionan las PQRS allegadas por medios físicos, toda vez que está en proceso de aprobación y actualización el procedimiento de PQRS en la Institución. Se evidenció comunicación Suscrita por la Ing. Ludy González, dirigida a Secretaría General, para revisión y aprobación del procedimiento, el cual aún no ha sido aprobado.
- No se relacionan PQRS allegadas por correo electrónico.
- Las estadísticas en reporte no reflejan la fecha de vencimiento o fecha de plazo máximo para contestar.
- No se tienen en cuenta los días de aprobación.
- No se cuenta con un funcionario encargado de digitalizar o escanear las PQRS físicas que se radican en ventanilla única.
- No se refleja el asunto o la descripción breve resumida de las peticiones.
- Fecha de respuesta
- N° radicado de respuesta
- ¿Contestó a tiempo? SI/NO
- ¿Se negó el acceso de información por ser de carácter clasificado o reservado? SI/NO
- ¿Se trasladó a otras instituciones por no ser de competencia de la Alcaldía? SI/NO
- ¿La PQRS corresponde a una solicitud de información, que la institución ha contestado de manera negativa? SI/NO
- ¿La PQRS corresponde a una solicitud de información, que la Institución ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada? SI/NO

Como resultado de las anteriores observaciones, la Oficina de Control Interno recomienda adelantar las acciones necesarias para que la Alcaldía genere el reporte de estadísticas que dispone actualmente en su aplicativo web, incluyendo los aspectos resaltados en el anterior párrafo, cuya mejora permitirá exportar datos adecuados y completos, que logren evidenciar la gestión real de la entidad en materia de trámite a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Se observó la realización de capacitaciones durante los meses de febrero de 2020, dirigidas al personal responsable de liderar la gestión de PQRS en cada dependencia, cuyo objeto principal fue sensibilizarlos en el uso adecuado y funcionalidad del software para el cumplimiento de las actividades relacionadas con el mismo, sin embargo se recomienda establecer más jornadas que permitan fortalecer constantemente el conocimiento y habilidades de los responsables en dicha materia.

Finalmente, se reitera la necesidad que todas las Secretarías y Oficinas Asesoras se apropien de las medidas y acciones para la mejora del proceso de PQRS, considerando las sugerencias y recomendaciones aportadas en el presente informe, estableciendo los controles adecuados con el fin de minimizar el riesgo que conlleve a sanciones e investigaciones por parte de Organismos de Control.

**GEÑA CARRILLO MARTÍNEZ**  
 Jefe Oficina Control Interno Administrativo

Proyectó: Diego Escobar – Profesional Apoyo