



**Oficina de Control
Interno de Gestión**
Gobernación del Quindío



Gobernación del Quindío

CIG.13.31.01-00410

Armenia, octubre 26 de 2021

Doctor

JOHN HAROLD VALENCIA RODRÍGUEZ

Secretario Administrativo

Gobernación del Quindío

Asunto: Remisión Acta de Seguimiento PQRs.

Cordial saludo,

De manera respetuosa me dirijo a usted con el fin de remitir copia del Acta N°167 del 25 de octubre del 2021, a través del cual se realizó el seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) del tercer trimestre del año 2021, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el Plan Acción de la Oficina de Control Interno Gestión y las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Es necesario indicar que el mencionado seguimiento se realizó teniendo en cuenta las evidencias aportadas por la Secretaria a través del Oficios S.A.60.136.01-004205 del 21 octubre del año en curso y los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

De igual manera se informa que la Secretaria dispone de cinco (5) días hábiles, contados a partir del recibo de la presente comunicación, para realizar el análisis de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión y remitir, si se considera pertinente, a las observaciones a que haya lugar, debidamente justificadas y acompañadas de las evidencias precisas, con el fin de que sean analizadas por los Auditores y si procede, realizar los ajustes pertinentes.

Atento a cualquier inquietud,

JOSÉ DUVÁN LIZARAZO CUBILLOS

Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión

Proyecto: Esteffani Obregón Ceballos - Auxiliar Administrativo

Reviso: Carlos Andrés Lozano Valencia - Profesional Contratista


Anexo: 4 folios



Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la **UNESCO**

PBX: 741 77 00 EXT. 300-390
controlinterno@quindio.gov.co


	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 8

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO				
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION				
CONTROL INTERNO DE GESTION				
ACTA NÚMERO: 167				
FECHA:	25/10/2021	HORA DE INICIO:	8:00AM	HORA DE FINALIZACIÓN: 10:00 AM
LUGAR:	SECRETARIA ADMINISTRATIVA - Piso 7			
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA	SI		NO X	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Hacer la verificación pertinente por la Oficina de Control Interno de Gestión a la Secretaría Administrativa del Departamento del Quindío a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) en cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, al Plan Acción de la Oficina de Control Interno Gestión y las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Tercer Trimestre del 2021.				

ASISTENTES A LA REUNIÓN			
Nº	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA QUE REPRESENTA
1	José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión
2	Esteffani Obregón Ceballos	Auxiliar Administrativo	Oficina de Control Interno de Gestión
3	Carlos Andres Lozano Valencia	Profesional - Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión.

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	Verificación Trimestral a las PQRs (peticiones, quejas y reclamos) recibidos por la Administración Central mediante los aplicativos Sevenet y Ventanilla Virtual, las cuales están reguladas por la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia", Decreto 103 de 2015 y Decreto Min Tic 3564 de 2015 correspondiente al tercer trimestre vigencia 2021.	Esteffani Obregón Ceballos Carlos Andres Lozano Valencia
2	Conclusiones	Esteffani Obregón Ceballos Carlos Andres Lozano Valencia
3	Recomendaciones	Esteffani Obregón Ceballos Carlos Andres Lozano Valencia

DESARROLLO TEMATICO	
<p>La Oficina de Control Interno de Gestión procede a continuación a verificar la información brindada por la Secretaría Administrativa a través de los aplicativos Sevenet, Ventanilla Virtual y página Web de la Gobernación del Quindío y que a su vez se encuentre publicado el tercer informe trimestral vigencia 2021 de las PQRs Departamentales.</p> <p>Una vez verificada la información se procederá a concluir y recomendar a la secretaria encargada (Secretaria Administrativa) lo pertinente.</p> <p>VERIFICACION PQRs: La Secretaria Administrativa mediante oficio S.A.60.136.01-04205 del 21 de octubre del 2021, remite a la Oficina de Control Interno de Gestión informe del estado de PQRs Tercer Trimestre de la Gobernación del Quindío vigencia 2021 (01 julio -30 septiembre)</p> <p>El día 25 de octubre del año 2021 la Oficina de Control Interno de Gestión procede a verificar la información allegada por</p>	

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 8

la Secretaria Administrativa en los aplicativos Sevenet y Ventanilla Virtual para lo cual se constatará que esta a su vez sea cierta:

A continuación, evidenciamos el estado de PQRs de la Gobernación del Quindío en el Tercer Trimestre del año 2021 allegada por la Secretaria Administrativa:

PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2021			
PQRS	TOTAL INGRESADAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	PENDIENTES POR RESPUESTA
PETICIONES	147	126	21
QUEJAS	2	1	1
RECLAMOS	0	0	0
TOTAL	231	88	83

El día 25 de octubre vigencia 2021 siendo las 09:35 a.m., la Oficina de Control Interno de Gestión, procede a verificar esta información en el aplicativo Sevenet:

Derechos de petición ingresados durante el 01 de julio al 30 de septiembre de 2021 arrojó un resultado de 147.


Finalizadas:126

Pendientes: 21



ID	Fecha	Estado	Peticionario	Institución	Tipo de PQR	Responsable
9226	14/09/2021 - 10:45 AM	0 FOL	E.9 E HOSPITAL JOSE MARIA HERNANDEZ ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta	DERECHO DE PETICION SOLICITUD PAGO	MANUEL JARZUAGA BSAÑO
9144	10/09/2021 - 03:58 PM	1 PAQ	JAIME LEON RESTREPO CORREA ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	DERECHO DE PETICION	JAIME LEON RESTREPO CORREA
9142	10/09/2021 - 03:04 PM	0 FOL	LUZ DARY ESPINOSA ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta	DERECHO DE PETICION ART 23 CONSTITUCION POLITICA COLOMBIANA	LUZ DARY ESPINOSA
9077	09/09/2021 - 02:18 PM	3	BURO NARCOTICOS LEGALES ABOGADOS ESPECIALIZADOS ()	2040-SECRETARIA AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE - Julio Cesar Corti	DERECHO DE PETICION	ANGEL DIEGO ARCILA ARIZTIZABAL
9070	09/09/2021 - 11:05 AM	3	CLAUDIA MARCELA HINCAPIE GADENA ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	CLAUDIA MARCELA HINCAPIE GADENA
9021	08/09/2021 - 11:29 AM	1 PAQ	OSCAR DE JESUS JIMENEZ RUIZ ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	DERECHO DE PETICION IMPUESTO DE VEHICULO HURTADO	OSCAR DE JESUS JIMENEZ RUIZ
8995	07/09/2021 - 03:19 PM	1	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE ARMENIA ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR COMPETENCIA	LUZ GENY GUTIERREZ VALENCIA
8994	07/09/2021 - 03:17 PM	1	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE ARMENIA ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta	TRASLADO DERECHO DE PETICION POR COMPETENCIA	LUZ GENY GUTIERREZ VALENCIA
8991	07/09/2021 - 03:03 PM	1	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE ARMENIA ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta	TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICION	LINAMARIA GIL TOVAR
8977	07/09/2021 - 02:12 PM	1	CLARA INES CASTRO PUERTO ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	CLARA INES CASTRO PUERTO
8921	07/09/2021 - 07:49 AM	1	YINETDT YARA PALACIO ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	YINETDT YARA PALACIO

Ingresadas

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 8

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro 190.248.82.97/docs/sevenet/principal.php

ID	Fecha	Estado	Asesor	Competencia	Valencia
8991	07/09/2021 - 03:03 PM	1	2 FOL	SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE ARMENIA SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta	TRASPASO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICION LINAMARIA GIL TORRES
8977	07/09/2021 - 02:12 PM	1	0 FOL	CLARA INES CASTRO PUERTO (I)	DERECHO DE PETICION CLARA INES CASTRO PUERTO
8921	07/09/2021 - 07:49 AM	1	2 FOL	YINETDT YARA PALACIO (I)	DERECHO DE PETICION YINETDT YARA PALACIO
8979	06/09/2021 - 10:43 AM	1	0 FOL	MARTHA MARIA MARIN MEJIA (I)	SOLICITUD DE INFORMACION OFERTA PARA POBLACION EN CONDICION DE DISCAPACIDAD MARTHA MARIA MARIN MEJIA
8788	03/09/2021 - 01:59 PM	2	0 FOL	LUZ DARY MEJIA MORALES (I)	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE CONSTRUCCION CLACA HUELLA LUZ DARY MEJIA MORALES
8764	02/09/2021 - 10:57 AM	2	1 FOL	MARTHA LUCIA RAMIREZ HINCAPIE (I)	DERECHO DE PETICION 3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez MARTHA LUCIA RAMIREZ HINCAPIE
8779	02/09/2021 - 10:10 AM	1	1 JUEGO DE ESTAMPILLAS	GILDARDO RAIGOZA PINZON (I)	SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL A TRAVES DE DERECHO DE PETICION GILDARDO RAIGOZA PINZON
8744	01/09/2021 - 11:21 AM	1	4 FOL	CARDIOLOGOS DEL CAFE (I)	DERECHO DE PETICION 30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta RAFAEL EDUARDO PENARANDA VERBEL
8740	01/09/2021 - 11:09 AM	1	2 FOL	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E S E (I)	DERECHO DE PETICION 30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta RONCANCIO R
8733	01/09/2021 - 09:48 AM	1	0 FOL	JAIRO AGUDELO GIRALDO (I)	DERECHO DE PETICION 3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez JAIRO AGUDELO GIRALDO

Registros 1 al 25 de 126

Siguiente > Última < Página 1 de 6 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

09:39 a.m. 25/10/2021

Finalizadas

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro 190.248.82.97/docs/sevenet/principal.php

ID	Fecha	Estado	Asesor	Competencia	Valencia
8444	24/08/2021 - 04:07 PM	1	0 FL	FUNDACION EDUCAD QUINDIO (I)	HISTORIA LABORAL SALAZAR KEVIN STEVEN HERRERA ALVAREZ
8124	17/08/2021 - 03:54 PM	1	2 FOL 1 JUEGO DE ESTAMPILLAS	MARTHA CECILIA GAMIRIA MIRANDA (I)	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE NO PENSION MARTHA CECILIA GAMIRIA MIRANDA
8067	17/08/2021 - 10:52 AM	1	0 FOL	DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA (I)	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE LIQUIDACION JOSE JAVIER MARRIGUIN GRANADA
7415	30/07/2021 - 10:59 AM	2	1 PAQ	ASOCIACION MUNICIPAL DE USUARIOS CAMPESINOS DE CALARCA (I)	DERECHO DE PETICION 20 10-SECRETARIA PRIVADA - Jorge Hernan Zapata Bolivar SITO TORRES REYES
7209	23/07/2021 - 11:03 AM	2	5 FL	JORGE IVAN FRANCO CARDENAS (I)	PETICION LIQUIDACION DE CALCULO JORGE IVAN FRANCO CARDENAS
7100	21/07/2021 - 03:20 PM	4	0 FL	SINTRA DEPARTAMENTAL (I)	PETICION REEMBOLSO DIANA LUCIA MAJAN POWERO
7092	21/07/2021 - 01:51 PM	1	7 FL	JUAN DAVID REYES HURTADO (I)	PETICION INDEMNIZACION SUSTITUTIVA JUAN DAVID REYES HURTADO
7037	18/07/2021 - 02:13 PM	5	1 PAQ	LUZ MARINA ORTEGA ALVAREZ (I)	DERECHO DE PETICION 3034-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO LUZ MARINA ORTEGA ALVAREZ
6992	14/07/2021 - 04:12 PM	1	2 FOL	YOLANDA CRUZ CRUZ (I)	DERECHO DE PETICION 30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta YOLANDA CRUZ CRUZ
6849	14/07/2021 - 08:22 AM	1	2 FOL	ALCALDIA MUNICIPAL DE CALARCA QUINDIO (I)	TRASPASO DERECHO DE PETICION POR COMPETENCIA LAURA ESTEFANIA ARENAS ARIAS
6812	13/07/2021 - 10:22 AM	7	1 PAQ	JUNTA DIRECTIVA E HOSPITAL LA MISERICORDIA (I)	SOLICITUD URGENTE E INMEDIATA DE INFORMACION JUNTA DIRECTIVA E HOSPITAL LA MISERICORDIA


Registros 1 al 21 de 21

Página 1 de 1 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

09:37 a.m. 25/10/2021

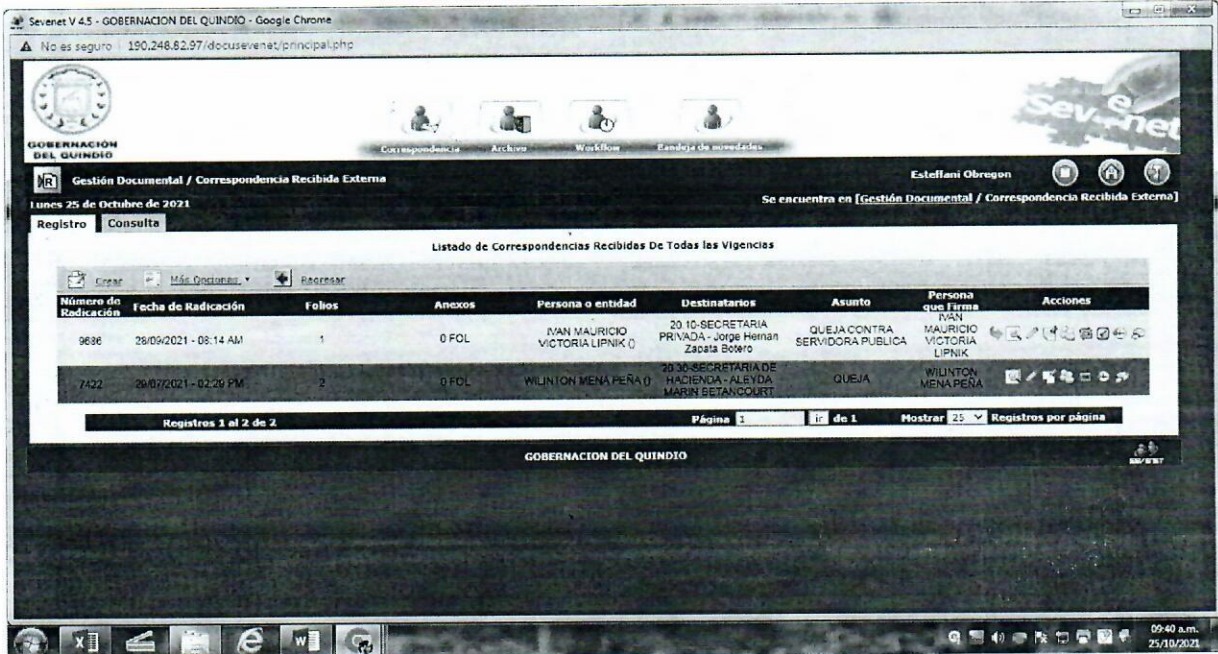
Pendientes

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 4 de 8

Quejas ingresadas durante el 01 de julio al 30 de septiembre de 2021 fueron 2.

Finalizadas: 1

Pendientes: 1



Severnet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro 190.248.82.97/docusevenet/principal.php

GOBERNACION DEL QUINDIO

Correspondencia Archivos Workflow Bandeja de novedades

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa

Estefani Obregon

Se encuentra en [Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa]

Lunes 25 de Octubre de 2021

Registro Consulta

Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

Número de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Anexos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que Firma	Acciones
9636	26/09/2021 - 08:14 AM	1	0 FOL	IVAN MAURICIO VICTORIA LIPNIK	20 10-SECRETARIA PRIVADA - Jorge Hernan Zapata Botero	QUEJA CONTRA SERVIDORA PUBLICA	IVAN MAURICIO VICTORIA LIPNIK	
7422	26/07/2021 - 02:26 PM	2	0 FOL	WILINTON MENA PEÑA	20 30-SECRETARIA DE HACIENDA - ALEVIDA MARIN BETANCOURT	QUEJA	WILINTON MENA PEÑA	

Registros 1 al 2 de 2

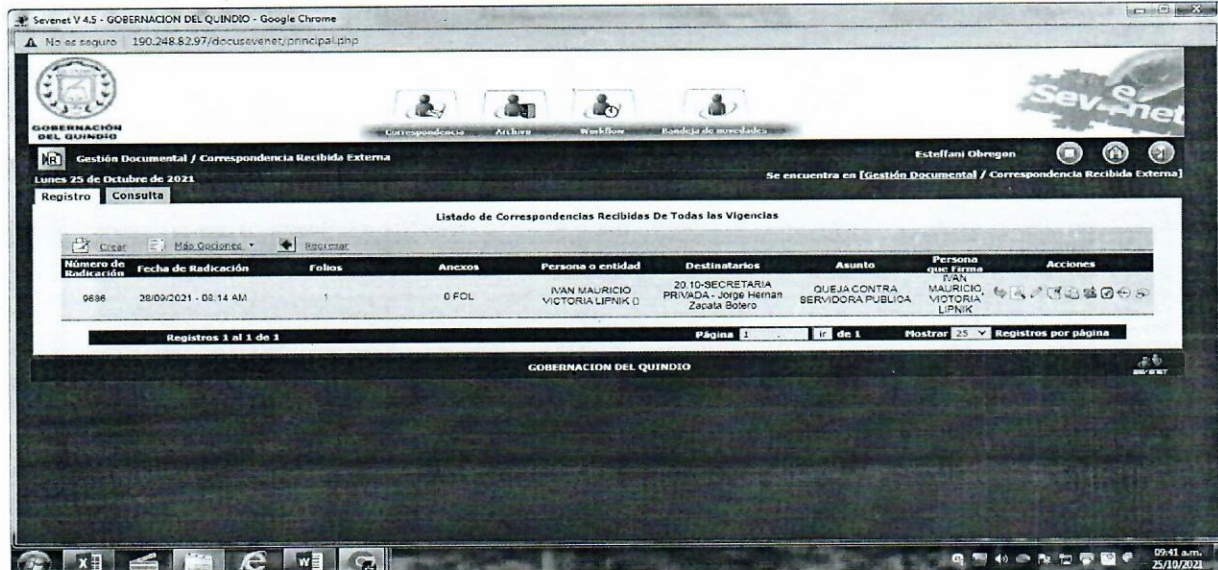
Página 1 de 1

Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

09:40 a.m. 25/10/2021

Ingresadas



Severnet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro 190.248.82.97/docusevenet/principal.php

GOBERNACION DEL QUINDIO

Correspondencia Archivos Workflow Bandeja de novedades

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa

Estefani Obregon

Se encuentra en [Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa]

Lunes 25 de Octubre de 2021

Registro Consulta

Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

Número de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Anexos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que Firma	Acciones
9636	26/09/2021 - 08:14 AM	1	0 FOL	IVAN MAURICIO VICTORIA LIPNIK	20 10-SECRETARIA PRIVADA - Jorge Hernan Zapata Botero	QUEJA CONTRA SERVIDORA PUBLICA	IVAN MAURICIO VICTORIA LIPNIK	

Registros 1 al 1 de 1


Página 1 de 1

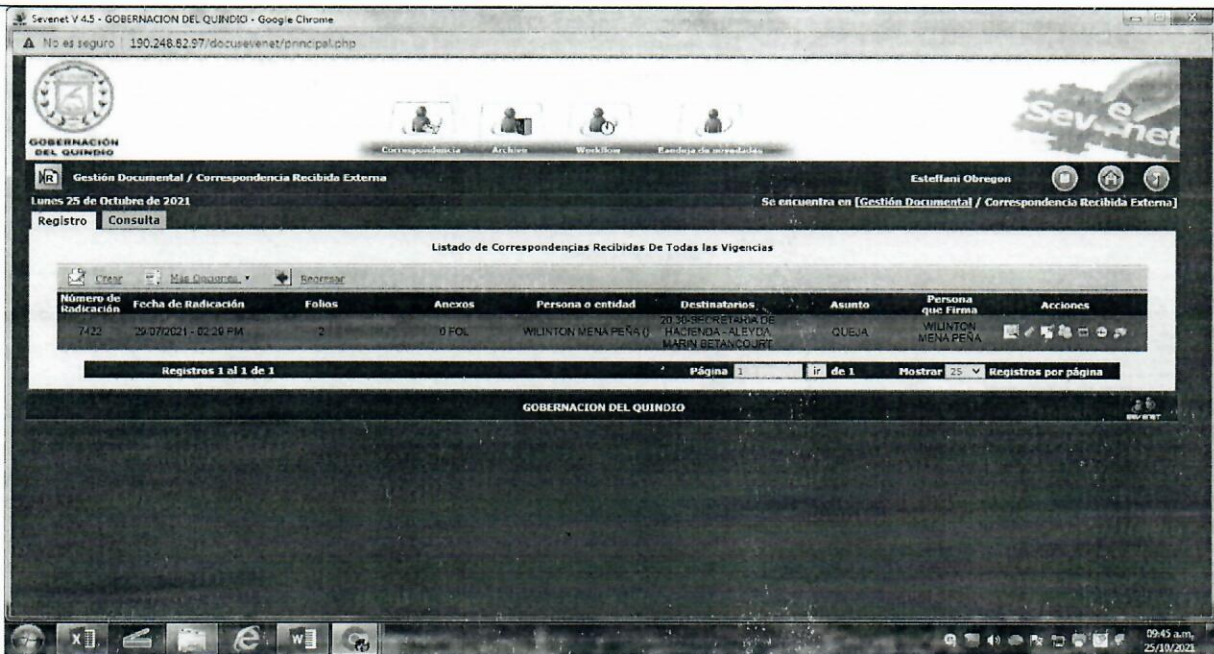
Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

09:41 a.m. 25/10/2021

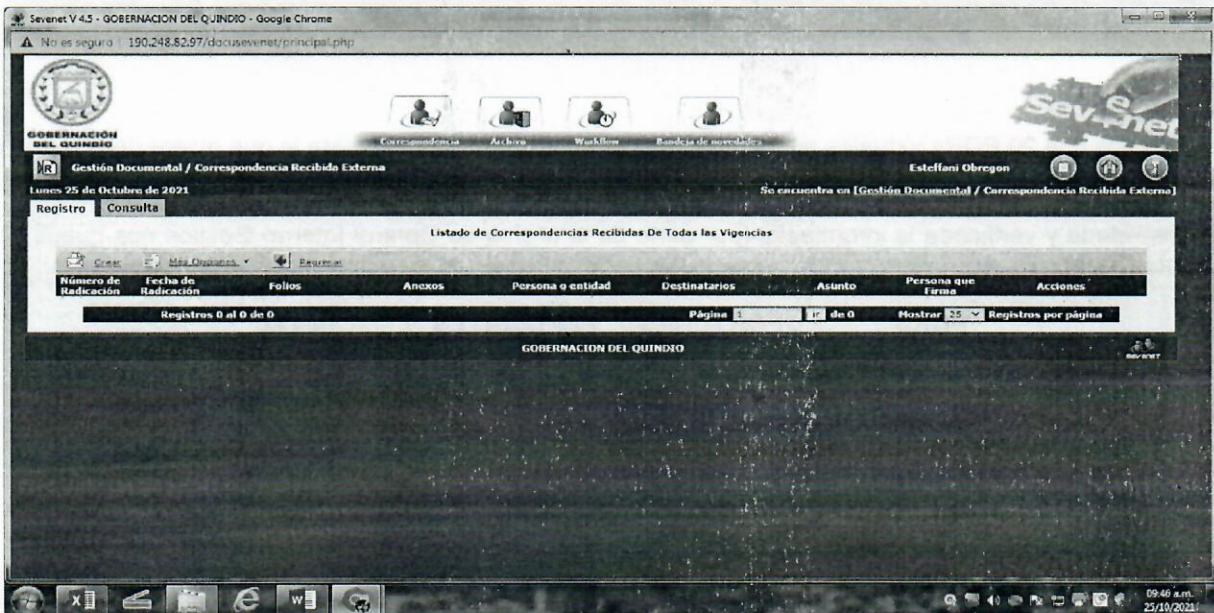
Finalizadas

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 5 de 8




Pendientes

Reclamos ingresados durante el 01 de julio al 30 de septiembre de 2021 fueron de 0.

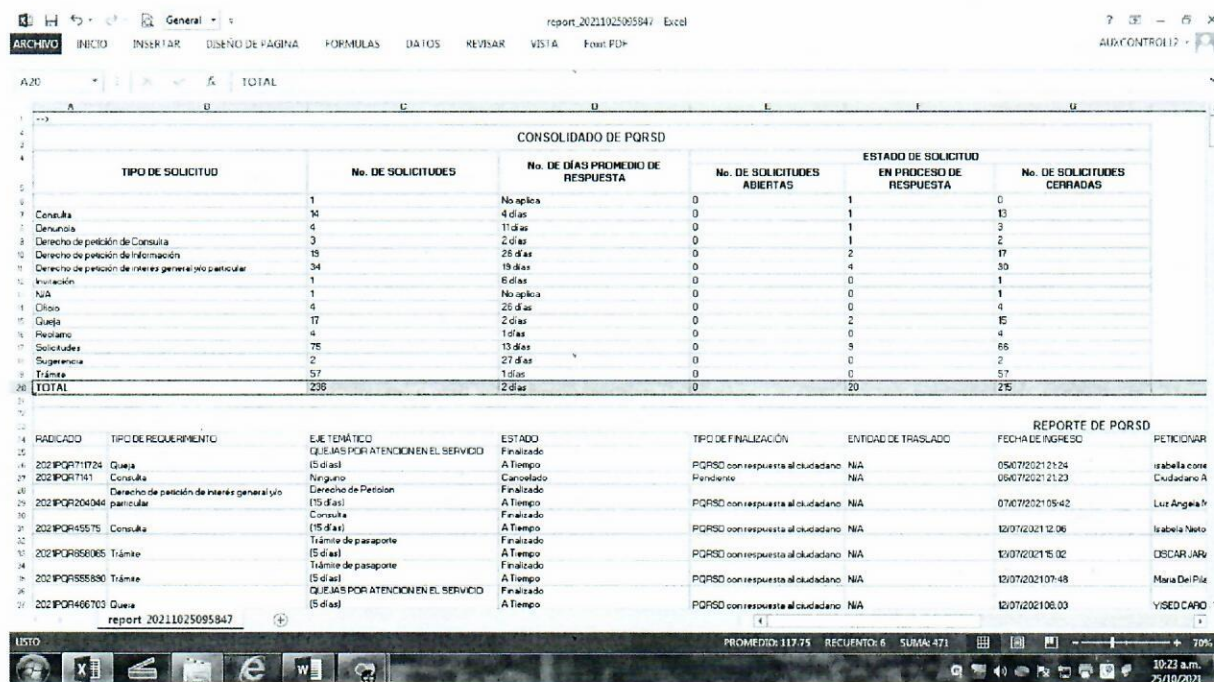


Ingresadas

El día 25 de octubre del 2021 siendo las 10:23 a.m., se procede a verificar la información de PQRs en el aplicativo

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 6 de 8

Ventanilla Virtual obteniendo como resultado lo siguiente:



The screenshot shows an Excel spreadsheet with two main tables. The first table is a summary of PQRSD by type and status. The second table is a detailed report of individual PQRSD cases.

CONSOLIDADO DE PQRSD					
TIPO DE SOLICITUD	No. DE SOLICITUDES	No. DE DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	No. DE SOLICITUDES ABIERTAS	ESTADO DE SOLICITUD EN PROCESO DE RESPUESTA	No. DE SOLICITUDES CERRADAS
Consulta	1	No aplica	0	1	0
Denuncia	16	4 días	0	1	13
Derecho de petición de Consulta	4	11 días	0	1	3
Derecho de petición de Información	3	2 días	0	1	2
Derecho de petición de interés general y/o particular	19	26 días	0	2	17
Innovación	34	19 días	0	4	30
N/A	1	6 días	0	0	1
Otro	1	No aplica	0	0	1
Queja	4	26 días	0	0	4
Reclamo	17	2 días	0	2	15
Solicitudes	4	1 días	0	0	4
Supremacía	75	13 días	0	5	66
Trámite	2	27 días	0	0	2
TOTAL	57	1 días	0	0	57
TOTAL	236	2 días	0	20	216


REPORTE DE PQRSD							
RADICADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	EJECUTIVO	ESTADO	TIPO DE FINALIZACIÓN	ENTIDAD DE TRASLADO	FECHA DE INGRESO	PETICIONAR
2021PQR11724	Queja	QUEJAS POR ATENCION EN EL SERVICIO (5 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	05/07/2021 21:24	Isabella core Ciudadano A
2021PQR1141	Consulta	Ninguno	A Tiempo	Pendiente	N/A	05/07/2021 21:23	Isabella core Ciudadano A
2021PQR204044	Derecho de petición de interés general y/o particular	Derecho de Petición (15 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	07/07/2021 05:42	Luz Angela Fr
2021PQR45575	Consulta	Consulta (15 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	12/07/2021 12:06	Isabella Nieto
2021PQR55005	Trámite	Trámite de pasaporte (5 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	12/07/2021 15:02	OSCAR JAR
2021PQR55580	Trámite	Trámite de pasaporte (5 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	12/07/2021 07:48	Maria Del Pil
2021PQR466703	Queja	QUEJAS POR ATENCION EN EL SERVICIO (5 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	12/07/2021 06:03	YISED CAPO

Nota: Observamos que 20 PQRs virtuales aún se encuentran en proceso de respuesta lo que quiere decir que a la fecha están vencidas.

Una vez consolidada y verificada la información por parte de la oficina de Control Interno Gestión nos queda el cuadro de la siguiente forma:

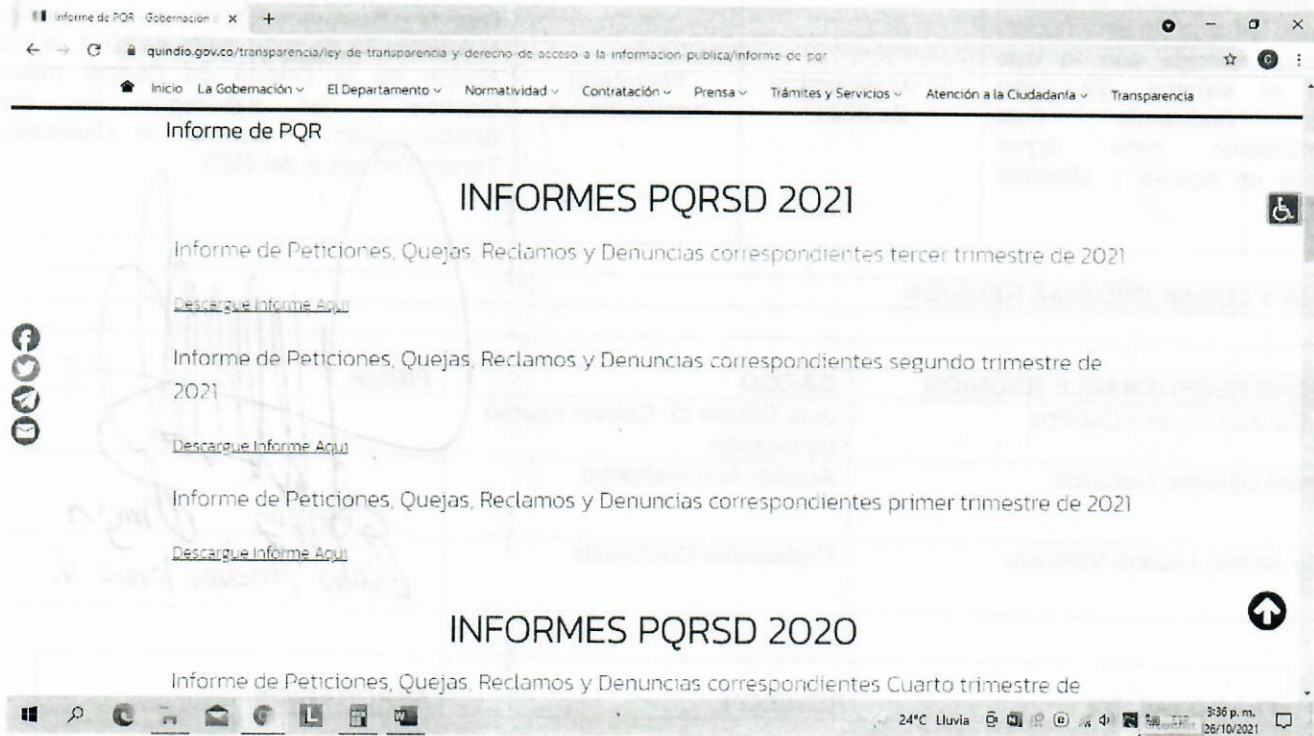
PQRS	OPORTUNAS	PENDIENTES POR RESPUESTA	TOTAL INGRESADAS
PETICIONES	175	28	203
QUEJAS	16	3	19
RECLAMOS	4	0	4
TOTAL	195	31	226

De esta forma podemos concluir que, de acuerdo al informe enviado por la secretaria Administrativa a través de la oficina de Gestión Documental, la cantidad de PQRs ingresados concuerda en el aplicativo Sevenet y Ventanilla Virtual. Para la secretaria administrativa el total de PQRs es de 226, de las cuales 194 fueron atendidas oportunamente y 32 pendientes por respuesta. Al realizar la verificación por parte de la OCIG se tiene un total de 226 PQRs, de las cuales 195 fueron atendidas oportunamente y 31 pendientes por respuesta. Se tiene la diferencia de 1 solicitud, la cual fue

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 7 de 8

atendida posterior a la verificación por parte de la secretaria administrativa y por eso para la OCIG ya se encontraba una mas contestada dentro de los términos y una menos pendiente por respuesta.

El informe del tercer trimestre de PQRs de la Gobernación del Quindío ya se encuentra publicado en la página institucional.



Informe de PQR

INFORMES PQRS 2021

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes tercer trimestre de 2021

[Descargue Informe Aquí](#)

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes segundo trimestre de 2021

[Descargue Informe Aquí](#)

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes primer trimestre de 2021

[Descargue Informe Aquí](#)

INFORMES PQRS 2020

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes Cuarto trimestre de


CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

La Oficina de Control Interno de Gestión una vez reviso, verificó e hizo seguimiento a los aplicativos, llega a la conclusión que la Oficina de Gestión Documental está realizando el debido proceso y la información brindada coincide con la que arroja el sistema.

Referente a la publicación del reporte de PQRs del tercer trimestre de PQRS ya se encuentran publicado en la página institucional.

RECOMENDACIONES: Reiterar a los operadores de cada dependencia el uso adecuado de los aplicativos. Se recomienda dar siempre pronta respuesta a la solicitud de PQRs dentro de los términos establecidos para que la OCIG pueda verificar y cumplir con lo establecido por la norma.


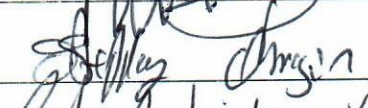
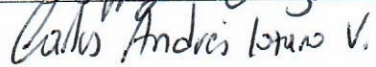
N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
----	---------------------

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 8

1	Oficio CIG.13.31.01-00396 del 13 de octubre de 2021
2	Oficio S.A.60.136.01-04205 del 21 de octubre de 2021

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
La Oficina de Gestión Documental viene adelantando de manera adecuada el debido proceso; ya que la información brindada coincide con la que arroja el sistema. Se debe seguir realizando este procedimiento para lograr siempre un óptimo y eficiente resultado.	31 de diciembre de 2021	Secretaria Administrativa	La Secretaría Administrativa del Departamento del Quindío presenta de manera oportuna informe a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) en cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, al Plan Acción de la Oficina de Control Interno Gestión y las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Tercer Trimestre del 2021.

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	
Esteffani Obregón Ceballos	Auxiliar Administrativo	
Carlos Andres Lozano Valencia	Profesional-Contratista	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
José Duván Lizarazo Cubillos	José Duván Lizarazo Cubillos	José Duvan Lizarazo Cubillos
Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG