



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



CIG.13.31.01-00045

Armenia, febrero 01 de 2022

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°002 del 28 de enero de 2022, a través del cual se realizó el seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) del cuarto 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.60.136.01-00365 del 25 de enero 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: Andrea Chacón Mellizo - Profesional Contratista

María Lorena Ramírez - Auxiliar Contratista

Anexo: 7 folios





FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 1 de 14

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO**OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION****CONTROL INTERNO DE GESTION****ACTA NÚMERO: 002****FECHA:** 28/01/2022**HORA DE INICIO:**

9:00 am

HORA DE FINALIZACIÓN:

5:00 pm

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 de Acción de la Oficina de Control Interno de Gestión y las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Cuarto 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	María Lorena Ramírez	Auxiliar Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión
4	Andrea Chacon Mellizo	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 Cuarto trimestre vigencia 2021.	Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacon Mellizo María Lorena Ramírez
2	Conclusiones	Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacón Mellizo María Lorena Ramírez
3	Recomendaciones	Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacón Mellizo María Lorena Ramírez

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 14

DESARROLLO TEMATICO

La Oficina de Control Interno de Gestión procede a continuación a verificar la información brindada por la Secretaria 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 Cuarto informe trimestral vigencia 2021 de las PQRs Departamentales.

Una vez verificada la información se procederá a concluir y recomendar a la secretaría encargada (Secretaria Administrativa) lo pertinente.

VERIFICACION PQRs: La Secretaria Administrativa mediante oficio S.A.60.136.01-00365 del 26 de enero del 2022, remite a la Oficina de Control Interno de Gestión informe del estado de PQRs Cuarto Trimestre de la Gobernación del Quindío vigencia 2021 (01 octubre a 31 diciembre)

El día 28 de enero del año 2022 la Oficina de Control Interno de Gestión procede a verificar la información remitida por la Secretaria Administrativa en los aplicativos Sevent 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 Cuarto Trimestre del año 2021 remitida por la Secretaria Administrativa:

PQRS	TOTAL INGRESADAS	CONTESTADAS	PENDIENTES POR RESPUESTA
PETICIONES	189	61	54
QUEJAS	28	2	2
RECLAMOS	4	1	1
TOTAL	221	110	64

El día 28 de enero vigencia 2022 siendo las 03:44 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 octubre al 31 de diciembre de 2021 arrojó un resultado de 150.

Finalizadas:105

Pendientes: 45



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 3 de 14

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro | 190.248.82.97/docusevenet/principal.php

13080	30/12/2021 - 11:29 AM	1	1 FOL	EPO ()	2060-SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA - JUAN MIGUEL GALVIS BEDOYA	SOLICITUD DE ESTUDIOS Y DISEÑOS DEL BOX-COUKVERT	DARNELLY TORO JIMENEZ	
13079	30/12/2021 - 11:19 AM	2	6 FOL	CORPORACION BIOTECNOLOGICA DE COLOMBIA ()	30.20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	SOLICITUD DE LIQUIDACION Y DISOLUCION DE COBICOL	FRANCISCO EDUARDO PULIDO	
13078	30/12/2021 - 10:29 AM	1	3 FOL	ESNEDA BEJARANO GIRALDO ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - JAIRO ANDRES SILVA SERNA	REEMBOLSO DE DINEROS	ESNEDA BEJARANO GIRALDO	
13077	30/12/2021 - 09:45 AM	1	3 FOL	FARMACIA UNIFICADAS ()	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	NOTIFICACION CAMBIO DE DIRECTOR TECNICO DEL SERVICIO FARMACEUTICO	ERIKA CARDENAS JAIMES	
13076	30/12/2021 - 09:40 AM	1	4 FOL	MUNICIPIO DE CIRCASIA ()	30.20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	CIRCULAR No 60.07.01-0463	JOSE VICENTE CASTILLO CUESTA	
13075	30/12/2021 - 09:38 AM	1	31 FOL	MUNICIPIO DE CIRCASIA ()	30.20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	REMISION ACUERDOS MUNICIPALES	HERNANDO GALVIS TREJOS	
13074	30/12/2021 - 09:35 AM	2	0	MUNICIPIO DE CIRCASIA ()	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - MAGDA INES MONTOYA NARANJO	SOLICITUD DE APOYO	PABLO YEISON CASTAÑEDA	
13073	30/12/2021 - 09:33 AM	1	1 LIBRO	MARIA ASECENTH GARCIA ESCOBAR ()	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	SOLICITUD DE VISITA	MARIA ASECENTH GARCIA ESCOBAR	
13072	30/12/2021 - 09:10 AM	1	3 LIBROS	AGENCIA DE DESARROLLO RURAL ()	2040-SECRETARIA AGRICULTURA DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE - Julio Cesar Cort...	REMISION PIDARET QUINDIO	JAIME ANDRES LOPEZ INFANTE	
13071	30/12/2021 - 09:07 AM	1	1 LIBRO	AGENCIA DE DESARROLLO RURAL ()	20.10-SECRETARIA PRIVADA - Jorge Hernan Zapata Botero	REMISION PIDARET QUINDIO	JAIME ANDRES LOPEZ INFANTE	

Registros 1 al 25 de 3262

Siguiente > Última »

Página 1

12 de 131

Mostrar 25

Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

Escribe aquí para buscar

Peticiones Ingresadas: 150



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 4 de 14

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
No es seguro | 190.248.82.97/docusevenet/principal.php

				NORENA ()	ANDRES SILVA SERNA	PRESCRIPCION	LOPEZ NORENA
12738	20/12/2021 - 10:44 AM	1	1 PAQ	OLGA LUCIA VARGAS ARANGO ()	30.40-Secretaria de Familia - Alba Johana Quejada Torres	DERECHO DE PETICION. SOLICITUD	OLGA LUCIA VARGAS ARANGO
12721	17/12/2021 - 03:31 PM	2	1 PAQ	DOLLY MEJIA ROBLEDO ()	20.70-SECRETARIA DE EDUCACION - Liliana Maria Sanchez Villada	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	DOLLY MEJIA ROBLEDO
12702	17/12/2021 - 09:43 AM	1	1 PAQ	ZULY LORENA ERAZO CARVAJAL ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	DERECHO DE PETICION	ZULY LORENA ERAZO CARVAJAL
12687	16/12/2021 - 04:05 PM	1	1 PAQ	ALBA LUCIA LUJANA GARCIA ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - JAIRO ANDRES SILVA SERNA	DERECHO DE PETICION	ALBA LUCIA LUJANA GARCIA
12658	16/12/2021 - 11:14 AM	1	0 FOL	JHON JAIRO ALZATE MONTOYA ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - JAIRO ANDRES SILVA SERNA	DERECHO DE PETICION. SOLICITUD DE PRESCRIPCION	JHON JAIRO ALZATE MONTOYA
12628	15/12/2021 - 04:33 PM	1	3 FOL	CLUB Y FUNDACION JUVENTUD TIGREROS ()	20.10-SECRETARIA PRIVADA - Jorga Hernan Zapata Bohio	DERECHO DE PETICION	ALEXANDER CARDONA ARANGO
12579	16/12/2021 - 09:27 AM	1	1 PAQ	LEONARDO QUINTERO LEON ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - JAIRO ANDRES SILVA SERNA	DERECHO DE PETICION SOLICITUD RETIRO DE DEUDA	LEONARDO QUINTERO LEON
12513	14/12/2021 - 10:51 AM	1	0 FOL	JHON JAIRO ALZATE MONTOYA ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - JAIRO ANDRES SILVA SERNA	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE COMPARENDOS	JHON JAIRO ALZATE MONTOYA
12383	10/12/2021 - 04:33 PM	5	1 CD	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ()	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Aizate	COPIA DERECHO DE PETICION. SOLICITUD INICIO DE INVESTIGACION EN CONTRA DE MEDIM...	RUBEN DARIO LONDOÑO LONDOÑO
12366	10/12/2021 - 03:09 PM	2	3 FOL	EDGAR TORRES MUÑOZ ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	DERECHO DE PETICION. PAQO DE TIEMPOS PUBLICOS LABORADOS	EDGAR TORRES MUÑOZ
12347	10/12/2021 - 01:44 PM	2	0 FOL	CASA DEL ANCIANO ()	30.40-Secretaria de Familia - Alba Johana Quejada Torres	DERECHO DE PETICION. SOLICITUD DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS ADULTO MAYOR	ESTEBAN ALBERTO RESTREPO PAVA

Registros 1 al 25 de 150 Siguiete > Última >> Página 1 Ir de 6 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

25°C Chubascos

Finalizados a tiempo: 105



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 5 de 14

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
No es seguro | 190.248.82.97/docusevenet/principal.php


12320	10/12/2021 - 10:00 AM	3	0 FOL	LUZ ADRIANA SALDARRIAGA MARULANDA ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - JAIRO ANDRES SILVA SERNA	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE PRESCRIPCION AUTOMOTOR	LUZ ADRIANA SALDARRIAGA MARULANDA
12160	06/12/2021 - 04:00 PM	1	4 FL	CIERRE DE PROCESO ADMINISTRATIVO ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - JAIRO ANDRES SILVA SERNA	COBRO COACTIVO - DERECHO DE PETICION	VICTOR HUGO TORRES
12092	06/12/2021 - 11:02 AM	3	0 FL	FUNDAMEJORVIVIR ()	30.40-Secretaria de Familia - Alba Johana Quejada Torres	DERECHO DE PETICION	CESAR FERNANDO RODRIGUEZ VALENCIA
12089	06/12/2021 - 10:37 AM	4	7 FL	CONSEJO DE OFICIALES DE BOMBEROS CIRCASIA ()	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - MAGDA INES MONTOYA NARANJO	DERECHO DE PETICION RAD 18206	ALVARO ANDREY GOMEZ MARTINEZ
12081	06/12/2021 - 09:10 AM	1	1 FL	JAC ()	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - MAGDA INES MONTOYA NARANJO	PETICION	WINKY DURAN
12080	06/12/2021 - 09:06 AM	1	1 FL	JAC ()	2060-SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA - JUAN MIGUEL GALVIS BEDOYA	PETICION	WINKY DURAN
12069	03/12/2021 - 04:06 PM	2	1 PAQ	DONALDO ANDRES BELTRAN PRIETO ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - JAIRO ANDRES SILVA SERNA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DONALDO ANDRES BELTRAN PRIETO
12058	03/12/2021 - 03:01 PM	3	3 FOL	OLMEDO UPEGUI HURTADO ()	2060-SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA - JUAN MIGUEL GALVIS BEDOYA	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE INTERVENCION	OLMEDO UPEGUI HURTADO
12042	03/12/2021 - 11:28 AM	1	1 FOL	LINA PAOLA RODRIGUEZ ACOSTA ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - JAIRO ANDRES SILVA SERNA	DERECHO DE PETICION	LINA PAOLA RODRIGUEZ ACOSTA
11972	02/12/2021 - 10:05 AM	1	0 FOL	LAURA PAREJA GALLO ()	2060-SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA - JUAN MIGUEL GALVIS BEDOYA	DERECHO DE PETICION VISITA PROFESIONAL	LAURA PAREJA GALLO

Registros 1 al 25 de 105 Siguiente > Última > Página 1 de 5 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar 25°C Chubascos ESP

Pendiente por respuesta: 45

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 6 de 14

Quejas ingresadas durante el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021 fueron 7.
Finalizadas: 5
Pendientes: 2

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
 No es seguro | 190.248.82.97/docusevenet/principal.php

12239	09/12/2021 - 07:44 AM	1	0 FOL	SINTRADEPARTAMENTAL ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Herold Valencia Rodriguez	DERECHO DE PETICION	JOHAN MANUEL GUEVARA AROLA
12205	07/12/2021 - 11:22 AM	8	2 FOL	JOHN JAIRO MUÑOZ FERNANDEZ ABOGADO ()	30 30-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	JOHN JAIRO MUÑOZ FERNANDEZ
12190	07/12/2021 - 09:07 AM	3	1 PAQ	ELSA ECHEVERRY MUÑOZ ()	3310-SECRETARIA DE PLANEACION - Luis Alberto Rincon Quintero	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD INFORMACION Y DOCUMENTACION	ELSA ECHEVERRY MUÑOZ
12043	03/12/2021 - 11:31 AM	2	0 FOL	CLUB DE BISCROSS FUNBOX ()	20 10-SECRETARIA PRIVADA - Jorge Hernan Zapata Botero	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD	CARLOS ANDRES LOPEZ HINCAPIE
12023	03/12/2021 - 09:13 AM	2	4 FOL	NORBIEY OCAMPO LONDOÑO ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - JAIRO ANDRES SILVA SERNA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	NORBIEY OCAMPO LONDOÑO
11864	30/11/2021 - 11:07 AM	1	3 FOL	MARIA CRISTINA PEREZ ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - JAIRO ANDRES SILVA SERNA	DERECHO DE PETICION	MARIA CRISTINA PEREZ
11850	30/11/2021 - 10:43 AM	1	0 FOL	ALEXANDER DIAZ ()	2060-SECRETARIA DEL INTERIOR - MAGDA INES MONTOYA NARANJO	DERECHO DE PETICION	ALEXANDER DIAZ
11655	24/11/2021 - 11:29 AM	3	3 FOL	AVIDESA DE OCCIDENTE S A ()	20 30-SECRETARIA DE HACIENDA - ALEYDA MARIN BETANCOURT	DERECHO DE PETICION	ALAN ANDREY HERRIDA MARIJANDA
11613	23/11/2021 - 02:03 PM	1	3 FOL	JAIRO DUCQUE RAMIREZ ()	2011-DIRECCION TRIBUTARIA - JAIRO ANDRES SILVA SERNA	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD ACTUALIZACION BASE DE DATOS	JAIRO DUCQUE RAMIREZ
11597	23/11/2021 - 10:02 AM	1	1 PAQ	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA TEBADA ()	30 30-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	REMISION SOLICITUD DE VISITA - DERECHO DE PETICION	SIRILENY ACEVEDO CARVAJAL
11593	23/11/2021 - 09:15 AM	3	1 FOL	GLORIA CRISTINA ZULUAGA LOPEZ ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - JAIRO ANDRES SILVA SERNA	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD DE ACTUALIZACION Y RECTIFICACION DE INFORMACION	GLORIA CRISTINA ZULUAGA LOPEZ

Registros 1 al 25 de 45 Siguinte > Última > Página 1 Ir de 2 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

Quejas Ingresadas: 7



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 7 de 14

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
No es seguro | 190.248.82.97/docusevenet/principal.php

GOBERNACION DEL QUINDIO

Correspondencia Archivo Workflow Bandeja de novedades

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa

Viernes 28 de Enero de 2022 Estefani Obregon

Registro Consulta Se encuentra en [Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa]

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
11386	30/11/2021 - 03:13 PM	2	1 PAQ	JHON JAIRO BEDOYA MONTOYA ()	20-16-SECRETARIA PRIVADA - Jorge Hernan Zapata Beltrán	DERECHO DE PETICION Y QUEJA	JHON JAIRO BEDOYA MONTOYA	[Icons]
11247	12/11/2021 - 09:03 AM	1	0 FOL	ANDREA RAMIREZ ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	QUEJA	ANDREA RAMIREZ	[Icons]
10995	05/11/2021 - 09:02 AM	1	0 FOL	FERNANDO ARANA ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	QUEJA	FERNANDO ARANA	[Icons]
10994	05/11/2021 - 09:00 AM	1	0 FOL	JHON APARICIO RINCON JARAMILLO ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	QUEJA	JHON APARICIO RINCON JARAMILLO	[Icons]
10420	10/10/2021 - 02:35 PM	3	1 PAQ	VALSALUD S.A.S ()	30-30-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Torres Arango	DENUNCIA POR POSIBLE VENTA Y APLICACION DE BIOLÓGICOS ILEGALES	JUAN FARIQ SANCHEZ LOPEZ	[Icons]
9832	01/10/2021 - 10:11 AM	1	0 FOL	CELENE ORREGO ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	QUEJA	CELENE ORREGO	[Icons]
9828	01/10/2021 - 09:31 AM	1	0 FOL	ANGEE YULIANA VALENCIA ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	QUEJA	ANGEE YULIANA VALENCIA	[Icons]

Registros 1 al 7 de 7


Página 1 de 1 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

Escribe aquí para buscar

25°C Chubascos

Quejas Finalizadas: 5

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 14

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
 No es seguro | 190.248.82.97/docusevenet/principal.php

GOBERNACIÓN DEL QUINDIO

Correspondencia Archivo Workflow Bandeja de novedades

Esteffani Obregon

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa

Se encuentra en Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa

Viernes 28 de Enero de 2022

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
11247	12/11/2021 - 09:03 AM	1	0 FOL	ANDREA RAMIREZ ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	QUEJA	ANDREA RAMIREZ	
10995	05/11/2021 - 09:02 AM	1	0 FOL	FERNANDO ARANA ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	QUEJA	FERNANDO ARANA	
10994	05/11/2021 - 09:00 AM	1	0 FOL	JHON APARICIO RINCON JARAMILLO ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	QUEJA	JHON APARICIO RINCON JARAMILLO	
9832	01/10/2021 - 10:11 AM	1	0 FOL	CELENE ORREGO ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	QUEJA	CELENE ORREGO	
9828	01/10/2021 - 09:31 AM	1	0 FOL	ANGEE YULIANA VALENCIA ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	QUEJA	ANGEE YULIANA VALENCIA	

Registros 1 al 5 de 5

Página 1 de 1

Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

Escribe aquí para buscar

25°C Chubascos

Pendientes por respuesta: 2



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 9 de 14

Reclamos ingresados durante el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021 fueron de 0.

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
No es seguro | 190.248.82.97/docusevenet/principal.php

GOBERNACION DEL QUINDIO

Correspondencia Archivo Workflow Bandeja de novedades

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa
Viernes 28 de Enero de 2022 Esteffani Obregon
Se encuentra en [Gestión Documental / Correspondencia R

Registro Consulta

Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

Crear Más Opciones Regresar


Número de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Anexos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que Firma	Acciones
Registros 0 al 0 de 0								

Página 1 de 0 Mostrar 25 Registros por pág

GOBERNACION DEL QUINDIO

Escribe aquí para buscar 25°C Chubascos

Reclamos Ingresado: 0


	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 10 de 14

El día 28 de enero del 2022 siendo las 4:10 pm, se procede a verificar la información de PQRs en el aplicativo Ventanilla Virtual obteniendo como resultado lo siguiente:

PQRs Ventanilla Virtual

PQRs: Ingresaron 166 solicitudes Virtuales clasificados en el siguiente cuadro.

PQRS VENTANILLA VIRTUAL CUARTO TRIMESTRE 2021			
PQRS	INGRESADAS	PENDIENTES POR RESPUESTA	FINALIZADAS
PETICIONES	30	0	30
QUEJAS	18	0	18
RECLAMOS	3	0	3
SOLICITUDES	32	0	32
DEMÁS REQUERIMIENTOS	83	0	83
TOTAL	166	0	166

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 11 de 14

report_20220128155640 - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro

Portapapeles Fuente Alineación Número

No. DE DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA

CONSOLIDADO DE PQRSO				
TIPO DE SOLICITUD	No. DE SOLICITUDES	No. DE DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. DE SOLICITUDES ABIERTAS	EN PROCESO DE RESPUESTA
Consulta	4	5 días	0	0
Denuncia	2	13 días	0	0
Derecho de petición de Información	7	11 días	0	0
Derecho de petición de Interés general y/o particular	23	10 días	0	4
Oficio	1	13 días	0	3
Queja	18	5 días	0	0
Reclamo	3	11 días	0	0
Solicitudes	32	13 días	0	1
Sugerencia	1	13 días	0	3
Trámite	75	1 días	0	0
TOTAL	166	0 días	0	17

Página 1 Página 10 Página 19 Página 2

RADICADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	EJE TEMÁTICO	ESTADO	TIPO DE FINALIZACIÓN	ENTIDAD DE TRASLADO	PETICIONARIO
2021PQR169336	Trámite	Trámite de pasaporte (5 días)	Finalizado	PQRSO con respuesta al ciudadano	N/A	paola andrea arboleda agudelo
2021PQR55949	Solicitudes	Solicitud (15 días)	Finalizado	PQRSO con respuesta al ciudadano	N/A	yenny carolina ve
2021PQR40218	Consulta	CONSULTA GENERAL (15 días)	Finalizado	PQRSO con respuesta al ciudadano	N/A	Esteban Peña
2021PQR764739	Derecho de petición de interés general y/o particular	Derecho de Petición (15 días)	Finalizado	PQRSO trasladado	Promotora de Vivienda	LUISA MARIA MC

report_20220128155640


Escibe aquí para buscar

27°C Chubascos

Nota: se evidencia que los PQRs virtuales correspondientes al cuarto trimestre vigencia 2021 se encuentran al día.

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

PQRs	TOTAL INGRESADAS	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
PETICIONES	180	135	45
QUEJAS	25	23	2
RECLAMOS	3	3	0
TOTAL	208	161	47

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 12 de 14

RESULTADOS

- Según el informe expedido por la secretaría Administrativa a través de la Oficina de Gestión Documental la cantidad de PQRs ingresados, concuerda en la plataforma Sevenet y Ventanilla Virtual
- Para la secretaria administrativa el total de PQRs es de 221, de las cuales 100 fueron atendidas oportunamente y 64 pendientes por respuesta. Al realizar la verificación por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión se tiene un total de 208 PQRs, de las cuales 161 fueron atendidas oportunamente y 47 pendientes por respuesta.
- Se presenta una inconsistencia con el informe S.A.60.136.01-00365 emitido por la secretaria Administrativa, el día 25 de enero de 2022, ya que la secretaria Administrativa incluye algunos días del mes de enero, evidenciando una diferencia de 13 PQRs, los cuales se deben de tener en cuenta para el primer trimestre del año 2022

El informe del Cuarto trimestre 2021 de PQRs de la Gobernación del Quindío ya se encuentra publicado en la página institucional.



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 13 de 14

Ventanita Única Virtual del Quindío | Correo: Control Interno - Outlook | WhatsApp | Informe de PQR - Gobernación

quindio.gov.co/transparencia/ley-de-transparencia-y-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica/informe-de-pqr

Inicio La Gobernación El Departamento Normatividad Contratación Prensa Trámites y Servicios Atención a la Ciudadanía Transparencia ley de tran

Ingrese aquí su criterio de búsqueda.

Está aquí: [Gobernación del Quindío](#) / [Transparencia](#)

Informe de PQR

Categoría: [Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública](#)

INFORMES PQRS 2021

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

[Descargue Informe Aquí](#)

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

Escriba aquí para buscar


27°C Chubascos

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

- La Oficina de Control Interno de Gestión una vez reviso, verificó e hizo seguimiento a las plataformas, 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 cuarto trimestre de PQRS ya se encuentra publicado en la página institucional.
- No se registraron reclamos durante el presente cuatrimestre

RECOMENDACIONES: Reiterar a los operadores de cada dependencia el uso adecuado de las plataformas.



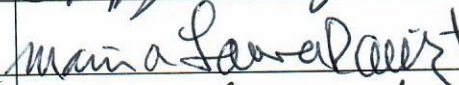
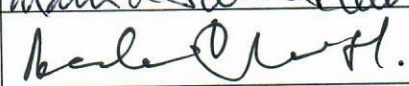
Se recomienda dar siempre pronta respuesta a la solicitud de PQRs dentro de los términos establecidos para que la OCIG pueda verificar y cumplir con lo establecido por la norma.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 14 de 14

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	Oficio CIG.13.31.01 - 00025 del 18 de enero de 2022
2	Oficio S.A.60.136.01 – 00365 del 25 de enero de 2022

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, Cuarto Trimestre del 2021.

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN
En abril del 2022

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	
Esteffani Obregón Ceballos	Auxiliar Administrativo	
María Lorena Ramírez	Auxiliar Administrativo	
Andrea Chacon Mellizo	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