

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 9

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO				
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
ACTA NÚMERO:	121			
FECHA:	27/07/2021	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, Segundo Trimestre del 2021.				

ASISTENTES A LA REUNIÓN			
N°	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 segundo 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 Segundo informe Trimestral vigencia 2021 de las PQRs Departamentales.</p> <p>Una vez verificada la información se procederá a concluir y recomendar a la secretaría encargada (Secretaria Administrativa) lo pertinente.</p> <p>VERIFICACION PQRs: La Secretaria Administrativa mediante oficio S.A.60.136.01-02834 del 26 de julio del 2021, remite a la Oficina de Control Interno de Gestión informe del estado de PQRs Segundo Trimestre de la Gobernación del Quindío vigencia 2021 (01 abril -30 junio)</p> <p>El día 28 de julio del año 2021 la Oficina de Control Interno de Gestión procede a verificar la información allegada por la</p>

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 9

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 Segundo Trimestre del año 2021 allegada por la Secretaria Administrativa:

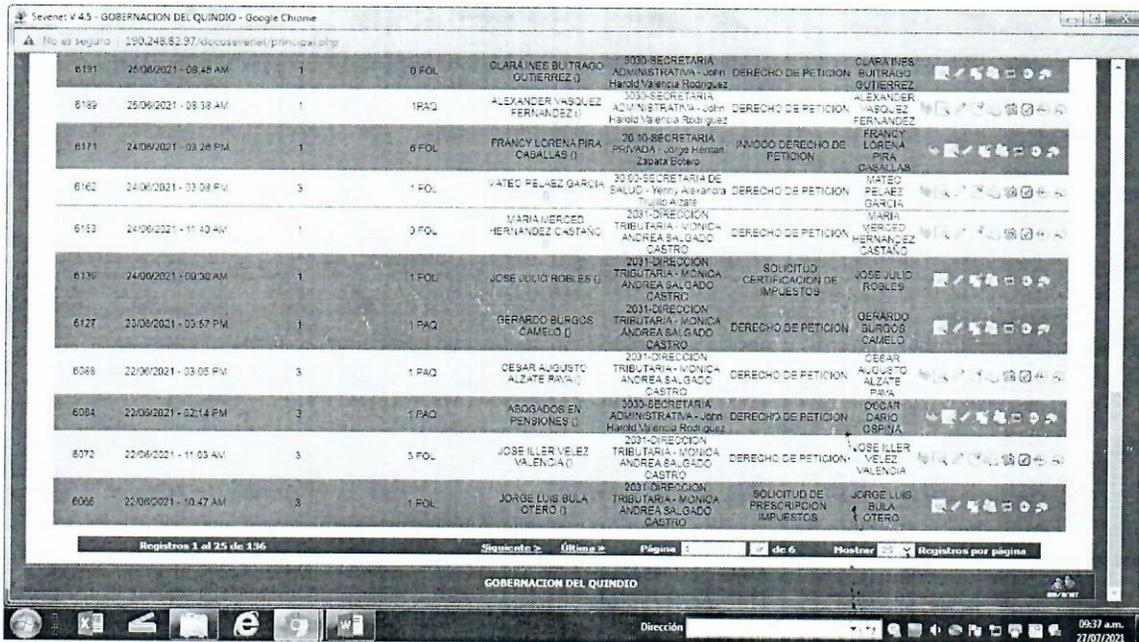
PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2021				
PQRS	TOTAL INGRESADAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	CONTESTADAS POR FUERA DE LOS TERMINOS	PENDIENTES POR RESPUESTA
PETICIONES	200	67	54	79
QUEJAS	24	16	4	4
RECLAMOS	7	5	2	0
TOTAL	231	88	60	83

El día 27 de julio vigencia 2021 siendo las 09:40 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 abril al 30 de junio de 2021 arrojó un resultado de 136.

Finalizadas:92

Pendientes:44 – observación: hay 10 peticiones con respuesta, pero no han sido finalizadas o tienen respuesta parcial.



ID	Fecha	Estado	Nombre del Peticionario	Departamento	Tipo de PQR	Funcionario Asignado
6191	24/06/2021 - 08:45 AM	1	CLARAINES BUITRAGO GUTIERREZ U	3000 SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHN HAROLD VALENZUELA RODRIGUEZ	DERECHO DE PETICION	CLARAINES BUITRAGO GUTIERREZ
6189	25/06/2021 - 08:38 AM	1	ALEXANDER VASQUEZ FERNANDEZ U	3000 SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHN HAROLD VALENZUELA RODRIGUEZ	DERECHO DE PETICION	ALEXANDER VASQUEZ FERNANDEZ
6171	24/06/2021 - 03:28 PM	1	FRANCY LORENA PIRA CABALLAS U	2010 SECRETARIA PRIVADA - JORGE HERNAN ZAPATA BOLAÑO	DERECHO DE PETICION	FRANCY LORENA PIRA CASALLAS
6162	24/06/2021 - 03:08 PM	3	MATEO FELIPE GARCIA	2010 SECRETARIA DE SALUD - WENNY ALEJANDRA TAVIOLA 2018	DERECHO DE PETICION	MATEO FELIPE GARCIA
6153	24/06/2021 - 11:40 AM	1	MARIA MERCEDES HERNANDEZ CASTAÑO	2031 DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	MARIA MERCEDES HERNANDEZ CASTAÑO
6130	24/06/2021 - 09:30 AM	1	JOSE JULIO ROBLES U	2031 DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	SOLICITUD CERTIFICACION DE IMPUESTOS	JOSE JULIO ROBLES
6127	23/06/2021 - 03:57 PM	1	GERARDO BURGOES CAMELO U	2031 DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	GERARDO BURGOES CAMELO
6088	22/06/2021 - 03:05 PM	3	CESAR AUGUSTO ALZATE PARRA U	2031 DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	CESAR AUGUSTO ALZATE PARRA
6084	22/06/2021 - 02:14 PM	3	OSCAR DARIO OSORIO	3000 SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHN HAROLD VALENZUELA RODRIGUEZ	DERECHO DE PETICION	OSCAR DARIO OSORIO
6072	22/06/2021 - 11:03 AM	3	JOSE ILLER VELA VALENZUELA U	2031 DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	JOSE ILLER VELA VALENZUELA
6066	22/06/2021 - 10:47 AM	3	JORGE LUIS BULLA OTERO U	2031 DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	SOLICITUD DE PRESCRIPCION IMPUESTOS	JORGE LUIS BULLA OTERO

Ingresadas



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 3 de 9

Sevnet V.4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro: 190.248.82.97/documentos/principal.php

5970	18/06/2021 - 11:34 AM	3	4 FOL	HOSPITAL UNIVERSITARIO (I)	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta	DERECHO DE PETICION	MINANDA LUCIA LUDERO ERABO
5965	19/06/2021 - 11:12 AM	1	0 FOL	ACUEDUCTO RURAL SAN ANTONIO LOS PINOS (I)	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta	DERECHO DE PETICION	ANGEL NIETO
5964	18/06/2021 - 11:11 AM	1	0 FOL	ACUEDUCTO RURAL BARCELONA ALTA Y BAJA (I)	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta	DERECHO DE PETICION	JOSUE DUQUE NARANJO
5963	18/06/2021 - 11:07 AM	1	0 FOL	ACUEDUCTO RURAL EL DOBLE CRUCES (I)	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta	DERECHO DE PETICION	JUAN CARLOS DOMINGO MARTINEZ
5912	17/09/2021 - 10:43 AM	2	1 PAQ	MYRIAM CONSUELO ARBELAEZ GIRALDO (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	PROCESO DE EMBARGO DERECHO DE PETICION	MYRIAM CONSUELO ARBELAEZ GIRALDO
5928	18/06/2021 - 09:59 AM	2	4 FOL	DANIELA MUÑOZ RIVERA (I)	3031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	DANIELA MUÑOZ RIVERA
5921	18/06/2021 - 09:03 AM	1	1 OD	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E (I)	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta	DERECHO DE PETICION	LUZ MYRIAM ROSA RIVERA
5992	11/06/2021 - 08:21 AM	4	0 FOL	OSCAR JULIO SANCHEZ BELLEN (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	SOLICITUD DE PRESCRIPCION	OSCAR JULIO SANCHEZ BELLEN
5671	10/06/2021 - 11:04 AM	1	1 PAQ	YOLANDA RODRIGUEZ DE QUINTERO (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodríguez	DERECHO DE PETICION SOLICITUD	YOLANDA RODRIGUEZ DE QUINTERO
5643	09/06/2021 - 03:45 PM	1	1 FOL	YOLANDA GARCIA RAMIREZ (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodríguez	DERECHO DE PETICION	YOLANDA GARCIA RAMIREZ
5640	09/06/2021 - 03:23 PM	3	1 PAQ	MAGDA LUCIA DOMINGUEZ SABOGAL (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	MAGDA LUCIA DOMINGUEZ SABOGAL

Registros 1 al 25 de 92 Siguiente > Última > Página 3 de 4 Mostrar >> Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

09:42 a.m. 27/07/2021

Finalizadas

Sevnet V.4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro: 190.248.82.97/documentos/principal.php

6952	18/05/2021 - 09:06 AM	1	0 FOL	LUIS CARLOS BERRA GIRALDO (I)	ANDREA SALGADO CASTRO	IMPUESTOS	LUIS CARLOS BERRA GIRALDO
5951	19/05/2021 - 08:53 AM	1	3 FOL	OSCAR AUGUSTO BOLIVAR CARDENAS (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodríguez	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE CERTIFICACION	OSCAR AUGUSTO BOLIVAR CARDENAS
5810	15/06/2021 - 04:39 PM	2	1 PAQ	JUAN JAVIER CABREJO GARCIA (I)	3031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	1 PAQ	JUAN JAVIER CABREJO GARCIA
8767	18/05/2021 - 10:01 AM	1	1 FOL	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA TABADA (I)	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Acosta	REMISION DERECHO DE PETICION	SIBILENY ADEVEDO CARVALAL
5737	11/05/2021 - 02:44 PM	2	0 FOL	ANDREA BALLESTEROS NIÑO (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	ANDREA BALLESTEROS NIÑO
6661	10/05/2021 - 10:15 AM	1	1 FOL + JUEGO DE ESTAMPILLAS	MARTHA CECILIA GAVIRIA MIRANDA (I)	8230-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodríguez	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE NO PENSION	MARTHA CECILIA GAVIRIA MIRANDA
6023	09/04/2021 - 10:50 AM	1	1 FO.	LUIS ABDEL PINO BENITEZ (I)	8230-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodríguez	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE NO PENSION	LUIS ABDEL PINO BENITEZ
5921	06/05/2021 - 09:49 AM	2	0 FOL	COMITE PROTECCION ANTROPOLÓGICA ARQUEOLÓGICA DEL QUINDIO (I)	2020-SECRETARIA DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO - Maria Tereza Ramirez Leon	INVIGANDO EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION	JOEL GARCIA
5495	04/05/2021 - 02:24 PM	2	2 FOL	BURONARDITICOS LEGALES ASOCIADOS ESPECIALIZADOS (I)	20 10-SECRETARIA PRIVADA - Jorge Hernan Zapata Rotero	DERECHO DE PETICION NI NRO 1	ANGEL DIEGO ARDILA AGUIZABAL
5440	03/06/2021 - 04:27 PM	2	1 PAQ	RIHIANA ROCIO MARIN MUÑOZ (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodríguez	DERECHO DE PETICION	RIHIANA ROCIO MARIN MUÑOZ
6418	03/06/2021 - 10:17 AM	3	1 PAQ	JOSE ISOLIS DIAZ RIOS (I)	20 10-SECRETARIA PRIVADA - Jorge Hernan Zapata Rotero	DERECHO DE PETICION	JOSE ISOLIS DIAZ RIOS

Registros 1 al 25 de 44 Siguiente > Última > Página 2 de 2 Mostrar >> Registros por página

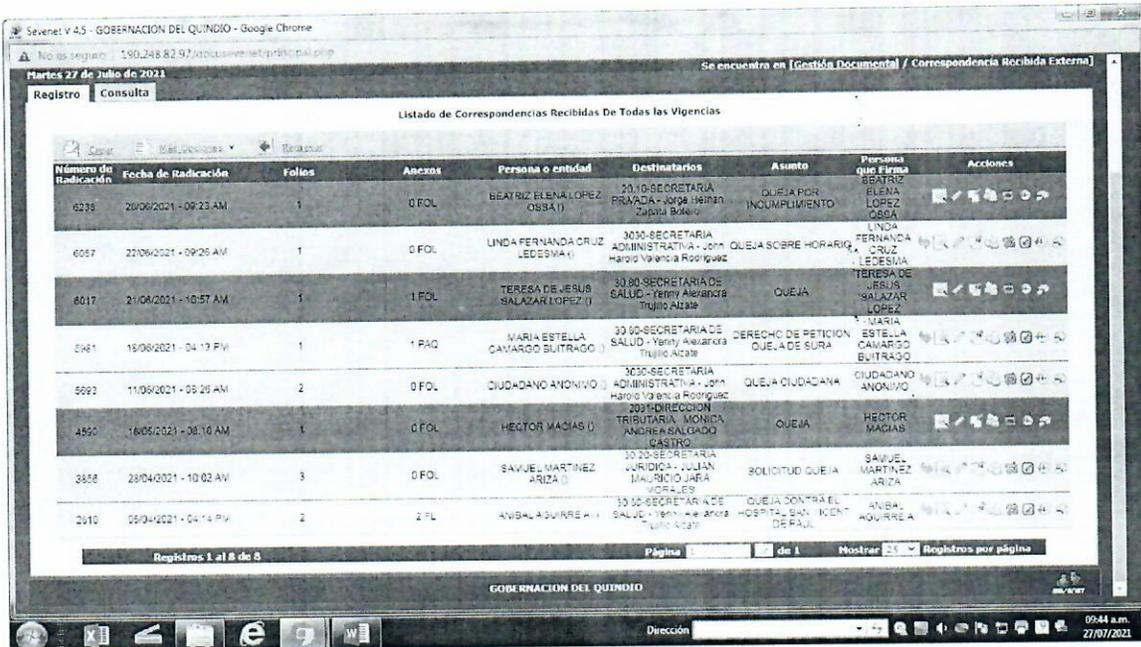
GOBERNACION DEL QUINDIO

09:40 a.m. 27/07/2021

Pendientes

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 4 de 9

Quejas ingresadas durante el 01 de abril al 30 de junio de 2021 fueron 8.
Finalizadas: 5
Pendientes: 3



Se encuentra en [Gestión Documental] / Correspondencia Recibida Externa

Martes 27 de Julio de 2021

Registro Consulta

Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

Número de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Ancxos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que Firma	Acciones
6230	20/06/2021 - 09:23 AM	1	0 FOL	BEATRIZ ELENA LOPEZ OSBA I	20.10-SECRETARIA PRIVADA - Yenny Alejandra Zapata Bolaño	QUEJA POR INCUMPLIMIENTO	ELENA LOPEZ OSBA	
6057	22/06/2021 - 09:26 AM	1	0 FOL	LINDA FERNANDA CRUZ LEDESVA I	30.30-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Virenia Rodríguez	QUEJA SOBRE HORARIO	FERNANDA CRUZ LEDESVA	
6017	21/06/2021 - 10:57 AM	1	1 FOL	TERESA DE JESUS SALAZAR LOPEZ I	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Alzate	QUEJA	TERESA DE JESUS SALAZAR LOPEZ	
5481	18/08/2021 - 04:13 PM	1	1 PAD	MARIA ESTELLA CAVARGO BUITRAGO I	30.90-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION QUEJA DE SURA	ESTELLA CAVARGO BUITRAGO	
5692	11/06/2021 - 09:26 AM	2	0 FOL	CIUDADANO ANONIMO I	30.30-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Virenia Rodríguez	QUEJA CIUDADANA	CIUDADANO ANONIMO	
4850	16/05/2021 - 08:16 AM	1	0 FOL	HECTOR MACIAS I	30.30-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Virenia Rodríguez	QUEJA	HECTOR MACIAS	
3858	28/04/2021 - 10:02 AM	3	0 FOL	SAMUEL MARTINEZ ARIZA I	30.20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA VORALES	SOLICITUD QUEJA	SAMUEL MARTINEZ ARIZA	
2510	05/04/2021 - 04:14 PM	2	2 FL	ANBAL AGUIRRE A I	30.90-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Alzate	QUEJA CONTRA EL HOSPITAL SAN VICENT DE PAUL	ANBAL AGUIRRE A	

Registros 1 al 8 de 8

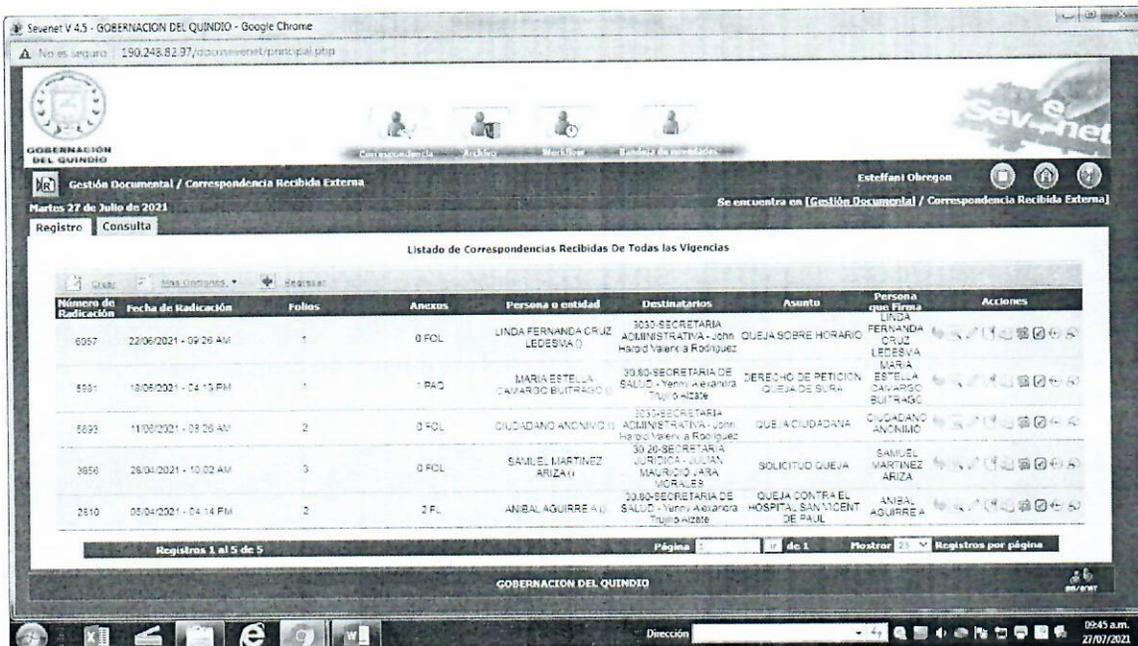
Página 1 de 1

Mostrar 23 Registros por página

GOBIERNO DEL QUINDIO

09:44 a.m. 27/07/2021

Ingresadas



Se encuentra en [Gestión Documental] / Correspondencia Recibida Externa

Martes 27 de Julio de 2021

Registro Consulta

Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

Número de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Ancxos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que Firma	Acciones
6057	22/06/2021 - 09:26 AM	1	0 FOL	LINDA FERNANDA CRUZ LEDESVA I	30.30-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Virenia Rodríguez	QUEJA SOBRE HORARIO	LINDA FERNANDA CRUZ LEDESVA	
5591	18/08/2021 - 04:13 PM	1	1 PAD	MARIA ESTELLA CAVARGO BUITRAGO I	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION QUEJA DE SURA	MARIA ESTELLA CAVARGO BUITRAGO	
5692	11/06/2021 - 09:26 AM	2	0 FOL	CIUDADANO ANONIMO I	30.30-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Virenia Rodríguez	QUEJA CIUDADANA	CIUDADANO ANONIMO	
3858	28/04/2021 - 10:02 AM	3	0 FOL	SAMUEL MARTINEZ ARIZA I	30.20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA VORALES	SOLICITUD QUEJA	SAMUEL MARTINEZ ARIZA	
2510	05/04/2021 - 04:14 PM	2	2 FL	ANBAL AGUIRRE A I	30.90-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Alzate	QUEJA CONTRA EL HOSPITAL SAN VICENT DE PAUL	ANBAL AGUIRRE A	

Registros 1 al 5 de 5

Página 1 de 1

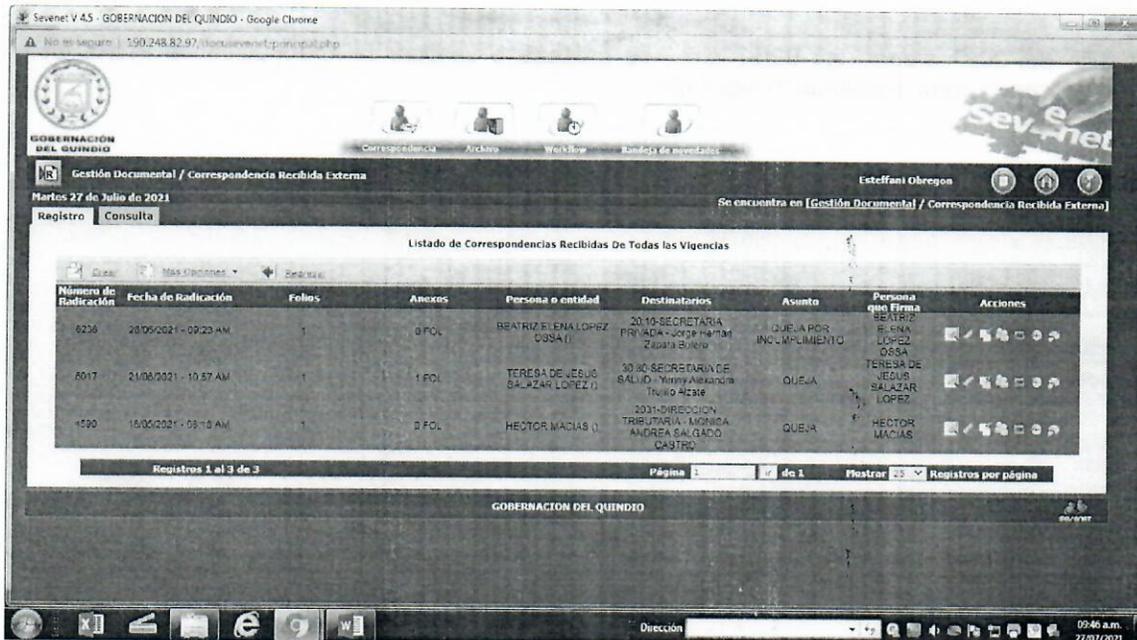
Mostrar 23 Registros por página

GOBIERNO DEL QUINDIO

09:45 a.m. 27/07/2021

Finalizadas

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 5 de 9



Sevenet V.4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

GOBERNACION DEL QUINDIO

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa

Martes 27 de Julio de 2021

Esteffani Obregon

Se encuentra en [Gestión Documental] / Correspondencia Recibida Externa

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
6236	20/05/2021 - 09:23 AM	1	0 FOL.	BEATRIZ ELENA LOPEZ OSBA (I)	20-10-SECRETARIA PRIVADA - Jorge Hamán Zapata Soberón	QUEJA POR INCUMPLIMIENTO	BEATRIZ ELENA LOPEZ OSBA	[Iconos de acciones]
6017	21/08/2021 - 10:57 AM	1	1 FOL.	TERESA DE JESUS SALAZAR LOPEZ (I)	30-30-SECRETARIA DE SALUD - Mery Alejandra Trujillo Añez	QUEJA	TERESA DE JESUS SALAZAR LOPEZ	[Iconos de acciones]
4500	15/05/2021 - 09:13 AM	1	0 FOL.	HECTOR MACIAS (I)	201-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	QUEJA	HECTOR MACIAS	[Iconos de acciones]

Registros 1 al 3 de 3

Página 1 de 1

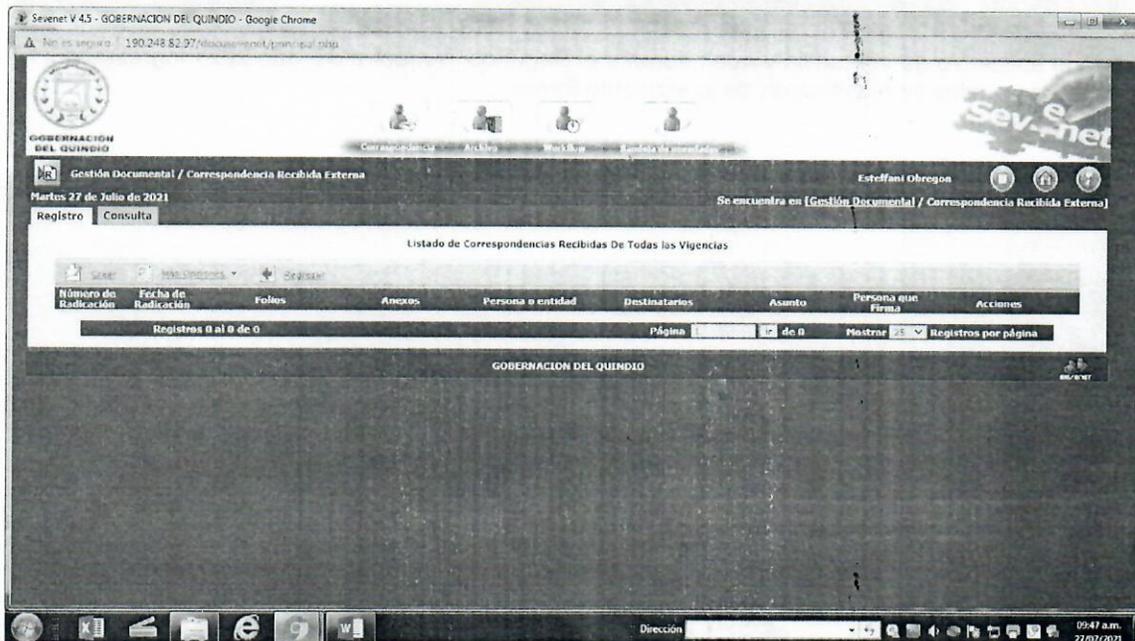
Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

09:46 a.m. 27/07/2021

Pendientes

Reclamos ingresados durante el 01 de abril al 30 de junio de 2021 fueron de 0.



Sevenet V.4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

GOBERNACION DEL QUINDIO

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa

Martes 27 de Julio de 2021

Esteffani Obregon

Se encuentra en [Gestión Documental] / Correspondencia Recibida Externa

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
Registros 0 al 0 de 0								

Página 1 de 0

Mostrar 25 Registros por página

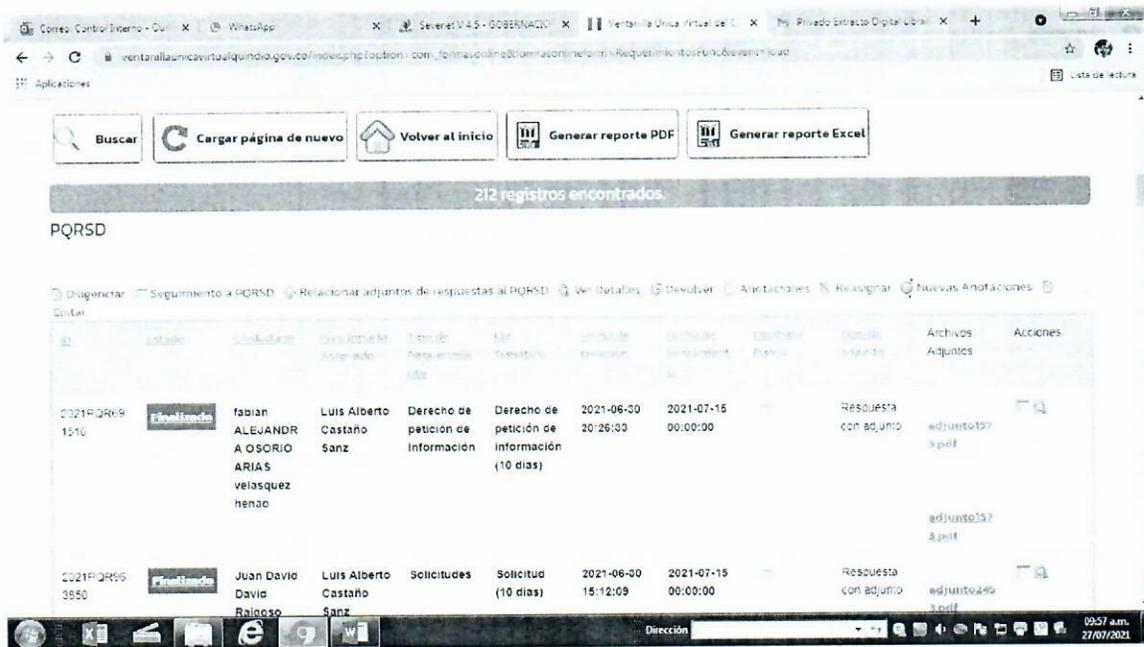
GOBERNACION DEL QUINDIO

09:47 a.m. 27/07/2021

Ingresadas

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 6 de 9

El día 27 de julio del 2021 siendo las 09:57 a.m., se procede a verificar la información de PQRs en el aplicativo Ventanilla Virtual sacando como resultado lo siguiente:



212 registros encontrados.

PQRS

Dirigencia
 Seguimiento a PQRS
 Relacionar adjuntos de respuestas al PQRS
 Ver Detalles
 Devolver
 Anulaciones
 Reasignar
 Nuevas Anotaciones

ID	ESTADO	Creacion	Asignado a	Titulo de Asignación	Tipo de Requerimiento	Fecha de Emisión	Fecha de Resolución	Fecha de Pago	Costo de Ingresos	Archivos Adjuntos	Acciones
2021PQR69 1516	Finalizado	fabian ALEJANDR A OSORIO ARIAS velasquez henao	Luis Alberto Castaño Sanz	Derecho de petición de Información	Derecho de petición de información (10 días)	2021-06-30 20:26:33	2021-07-15 00:00:00			Resolución con adjunto adjunto1573.pdf	
2021PQR66 3850	Finalizado	Juan David David Roldoso	Luis Alberto Castaño Sanz	Solicitudes	Solicitud (10 días)	2021-06-30 15:12:09	2021-07-15 00:00:00			Resolución con adjunto adjunto2493.pdf	

Una vez revisado el aplicativo de ventanilla virtual, durante el Segundo Trimestre del año 2021 ingresaron 212 solicitudes virtuales las cuales se clasificaron de la siguiente forma:



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 7 de 9

CONSULTA PQRs VIRTUALES 2 Trimestre 2021 Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Nitro Pro Acrobat ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Combinar y centrar Número Estilos Celdas Edición

A19 REPORTE 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	16	3 días	0	0	16
Denuncia	3	10 días	0	0	3
Derecho de petición de información	25	8 días	0	18	7
Derecho de petición de interés general y/o particular	35	15 días	0	7	32
Felicitaciones	1	31 días	0	0	1
Oficio	7	14 días	0	3	4
Queja	16	3 días	0	2	14
Reclamo	7	10 días	0	0	7
Recurso	1	48 días	0	0	1
Solicitudes	68	8 días	0	19	49
Trámite	23	0 días	0	0	23
TOTAL	212	1 días	0	49	163

Nota: Observamos que 49 PQRs virtuales aún se encuentran en proceso de respuesta lo que quiere decir que a la fecha están vencidas.

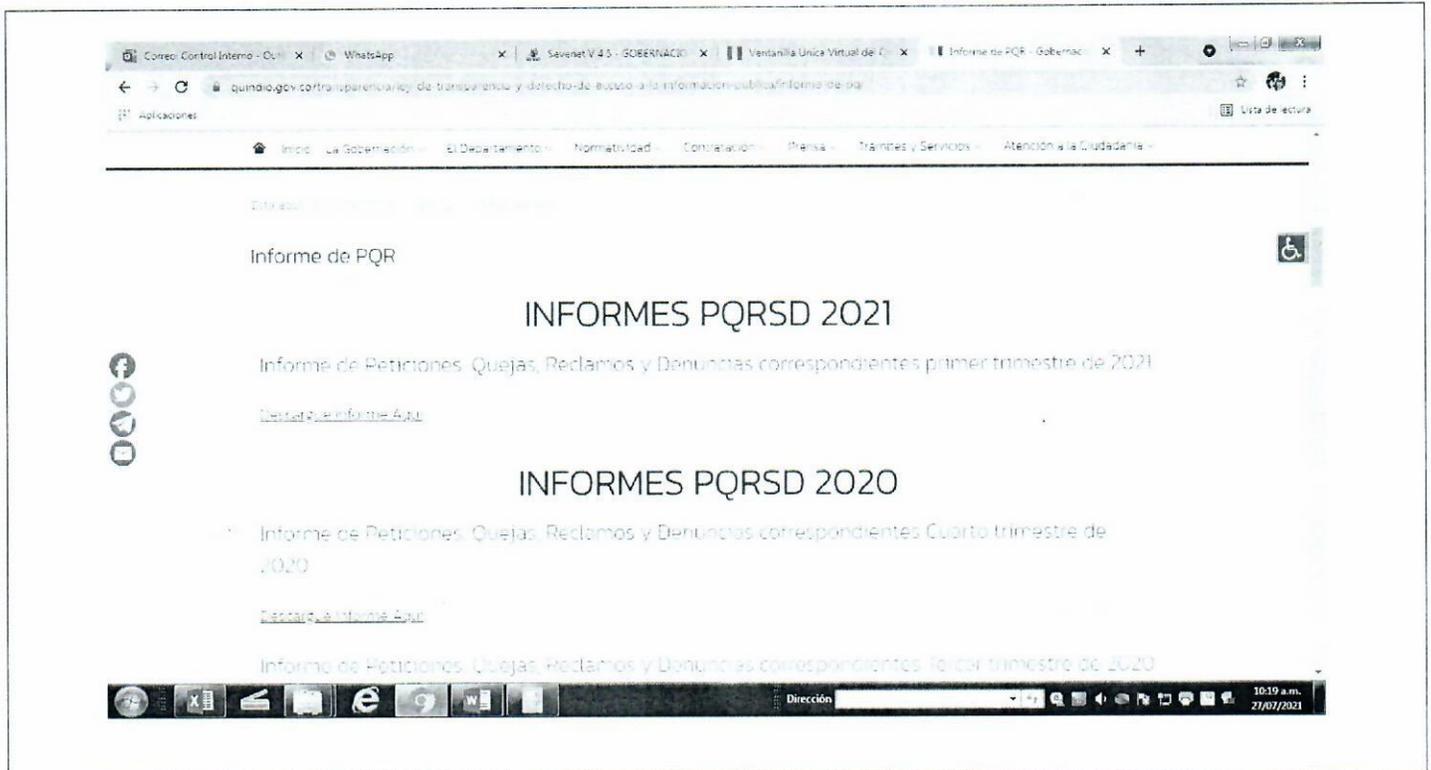
Una vez consolidada y verificada la información por parte de la oficina de Control Interno Gestión nos queda el cuadro de la siguiente forma:

PQRS	OPORTUNAS	PENDIENTES POR RESPUESTA	TOTAL INGRESADAS
PETICIONES	131	69	200
QUEJAS	19	5	24
RECLAMOS	7	0	7
TOTAL	157	74	231

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, más no con los PQRs finalizados y pendiente por respuesta, ya que se observa una diferencia de 9 solicitudes (148 de la secretaria Administrativa y 157 de la Oficina de Control Interno de Gestión). En las PQRs pendientes por respuesta se observa también una diferencia de 9 solicitudes (83 de la secretaria Administrativa y 74 de la Oficina de Control Interno de Gestión). Llegamos a la conclusión que la diferencia radica en que cuando la oficina de Gestión Documental realizó el informe de los PQRs, se encontraban sin finalizar y mientras se radicó a esta oficina, le dieron su respectiva respuesta.

El informe del segundo trimestre de PQRs de la Gobernación del Quindío aún no se encuentra publicado en la página institucional. La oficina de Gestión Documental informa que el día 29 de julio será enviado a la secretaria TIC la información para la debida publicación.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 9



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, salvo la observación de PQRs cerradas en el lapso de tiempo mientras se radicaba el informe.

Referente a la publicación del reporte de PQRs del primer 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.

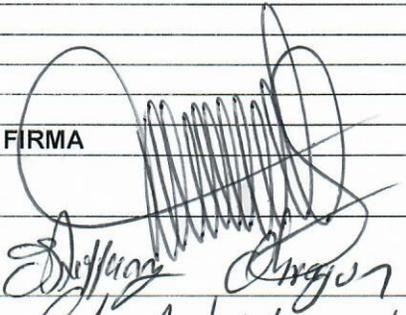
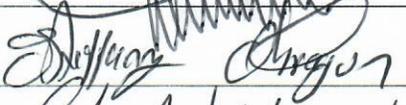
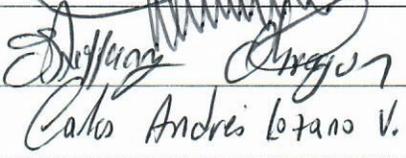
N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	Oficio CIG.13.31.01-00270 del 13 de julio de 2021
2	Oficio S.A.60.136.01-02834 del 26 de julio de 2021

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
----------------------	--------------------	-------------	---------------

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 9 de 9

<p>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.</p>	30 de septiembre de 2021	Secretaria Administrativa	<p>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, Segundo Trimestre del 2021.</p>
---	--------------------------	---------------------------	---

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