GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN					
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN					
ACTA NÚMERO: 17					
FECHA:	6 de marzo 2025	**HORA DE INICIO:**	10:00 am	**HORA DE FINALIZACIÓN: 3:00** pm	
LUGAR:	**SECRETARIA ADMINISTRATIVA**				
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA		**SI**		**NO X**	

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:
Efectuar el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD ingresadas y radicadas en la Entidad Gobernación del Quindío, tomando como fuente primaria de información, las allegadas mediante el aplicativo Ventanilla Virtual y ControlDoc, reportado por la secretaria Administrativa en conjunto con la Oficina de gestión Documental. Durante el periodo comprendido entre el primero de octubre al 31 de diciembre de 2024 (**cuarto trimestre de vigencia 2024**), con el fin de emitir las observaciones y/ó recomendaciones que se consideren pertinentes, en materia de PQRSD, encaminadas a la mejora continua y a una comunicación asertiva con los usuarios y la comunidad en general.

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
	Juan Mateo Hernández Osorio	Auxiliar Administrativo	Oficina de Control Interno de Gestión.
	Andrea Chacón Mellizo	Profesional – Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión.

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	**TEMA**	**RESPONSABLE DEL TEMA**
1	En cumplimiento de lo establecido por la **Ley 87 de 1993** y el **Artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017**, la **Oficina de Control Interno de Gestión** de la Gobernación del Quindío realiza el seguimiento a la recepción y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) presentadas ante la entidad. Este seguimiento tiene como propósito asegurar que la Gobernación cumpla con los estándares de transparencia, eficacia y eficiencia en el manejo de las solicitudes de los ciudadanos. El monitoreo se efectúa tomando como base los registros de PQRSD ingresados y radicados a través de los diferentes canales habilitados, con el objetivo de verificar que la atención a las solicitudes se ajuste a los procedimientos establecidos, garantizando la resolución oportuna y adecuada de cada caso. El corte de este seguimiento corresponde al **cuarto trimestre del año 2024** (octubre - diciembre),	

2	**Conclusiones**	
3	**Recomendaciones**	

DESARROLLO TEMATICO

En cumplimiento de la responsabilidad de seguimiento asignada a la Oficina de Control Interno de Gestión, se realizó un análisis de las evidencias remitidas por la Secretaría Administrativa, en conjunto con la Oficina de Gestión Documental, mediante el oficio ID: 154194 del 14 de febrero de 2024. Este seguimiento tiene como propósito principal determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas proporcionadas a las PQRSD recibidas por la Entidad, a través de diversos canales de atención: escrito, presencial, telefónicos, virtuales y redes sociales. El proceso de verificación incluyó la revisión de las PQRSD radicadas en las bases de datos de los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc, asegurando que todos los casos fueran gestionados adecuadamente y dentro de los plazos estipulados por la normatividad vigente. A través de este seguimiento, se buscó no solo garantizar la oportunidad en la respuesta a los ciudadanos, sino también evaluar la calidad y la efectividad del proceso de atención.

El seguimiento a las PQRSD recibidas y respondidas durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de la vigencia 2024.se realizó a través de un proceso detallado de descarga, revisión y análisis de la información contenida en los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc. A continuación, se describe la metodología empleada:

- **Descarga de Información**: Se procedió a descargar la información de las PQRSD desde los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc, utilizando los filtros de fecha correspondientes al periodo evaluado (1 de octubre a 31 de diciembre de 2024). Esta acción permitió reunir un conjunto de datos relevantes sobre todas las solicitudes gestionadas durante este intervalo de tiempo.
- **Revisión de Información**: Una vez descargada la información, se llevó a cabo una revisión minuciosa de los datos, con el objetivo de identificar y clasificar el "Estado" de cada una de las PQRSD registradas. Las solicitudes fueron categorizadas en tres estados principales:
- **Abierta**: PQRSD recibidas, pendientes de resultados.
- **En proceso de respuesta**: PQRSD en curso, gestionándose para proporcionar una respuesta adecuada.
- **Cerradas**: PQRSD gestionadas por completo con una respuesta final enviada.
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en el Acta N. 001 del 18 de enero de 2024 Comité Institucional de Gestión y desempeño MIPG – Programa de Transparencia y Ética Pública y atendiendo a la meta establecida de "**Realizar seguimiento cuatrimestral a la operatividad de los buzones de sugerencias, quejas y reclamos de las dependencias de la Administración Departamental".**

1. **FILTRO DE INFORMACIÓN A LOS APLICATIVOS VENTANILLA VIRTUAL Y CONTROLDOC.**

   En el cuarto trimestre de 2024, la oficina de gestión documental de la Gobernación del Quindío recibió solicitudes PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias) a través de varios canales de atención disponibles. Estas fueron asignadas a las dependencias correspondientes para su atención o traslado a la autoridad competente.

   La secretaría Administrativa realizo un análisis inicial de la información siguiendo los parámetros establecidos. Se revisaron las solicitudes y su distribución entre las dependencias para asegurar una correcta atención dentro del tiempo estipulado. Este análisis permitirá evaluar la eficacia en el manejo de PQRSD durante el trimestre y asegurar que la gobernación cumpla con los estándares de servicio al ciudadano

1.1. VENTANILLA VIRTUAL PQRSD:

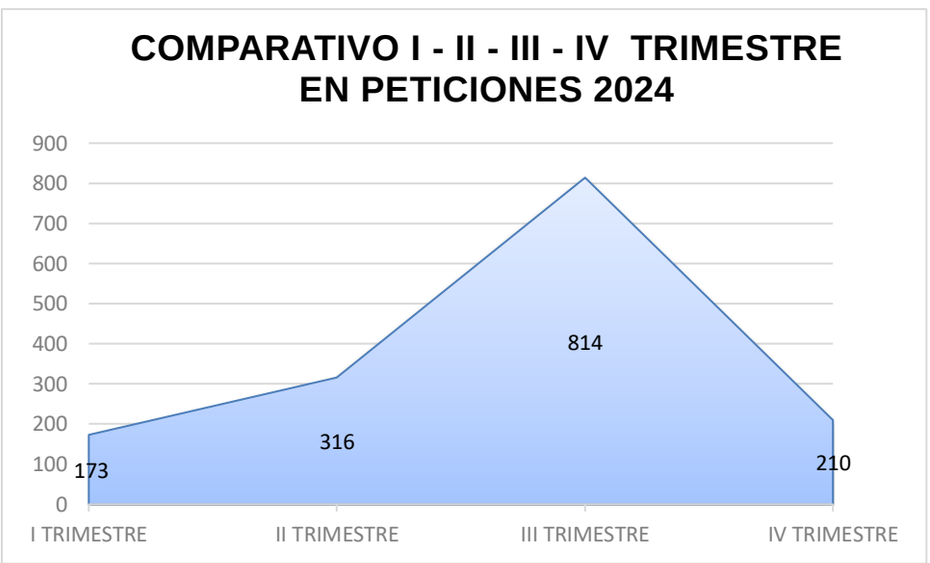
La Secretaría Administrativa, en conjunto con la Oficina de Gestión Documental, ha reportado un total de 469 registros correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias (PQRSD) durante el cuarto trimestre de 2024. De estos registros, 40 se encuentran en estado abierto y 429 en estado finalizado. Se observa que las Peticiones representan el mayor volumen de las PQRSD, con un total de 210 registros. En el **IV trimestre** hubo una **disminución del 74.2%** en comparación con el **III trimestre** en el número de solicitudes ingresadas.

Tabla N. 1 Reporte Secretaria Administrativa Peticiones - plataforma Ventanilla Virtual

VIGENCIA – 2024	INGRESADAS	PORCENTAJE
I TRIMESTRE	173	68%
II TRIMESTRE	316	76%
III TRIMESTRE	814	89%
IV TRIMESTRE	210	45%

Fuente: OCIG Total de peticiones registradas en la plataforma ventanilla virtual vigencia 2024

Gráfica 1 Comparativo Peticiones I II y III IV trimestre 2024



Fuente: OCIG comparativo I II III y IV trimestre Peticiones 2024

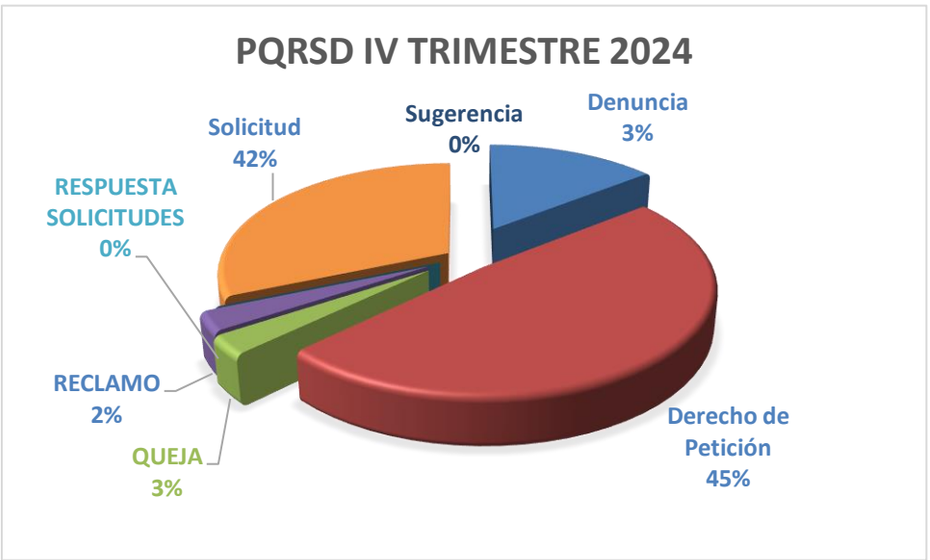
En la Tabla N. 1 y la Gráfica 1 se analiza la variación. Entre el **I y II trimestre**, las solicitudes aumentaron en un **82.95%**. Entre el **II y III trimestre**, el incremento fue aún mayor, con un **157.59%** y para el **III y IV trimestre**, hubo una **reducción del 74.2%** en las solicitudes ingresada.

El gráfico resalta visualmente la **tendencia creciente hasta el tercer trimestre** y la posterior **caída en el cuarto trimestre**. La forma del gráfico muestra un ascenso progresivo hasta el punto más alto en el **III trimestre**, seguido de una fuerte disminución en el **IV trimestre**.

Se evidencia un crecimiento en la cantidad de solicitudes ingresadas hasta el tercer trimestre, con un aumento constante en los porcentajes. No obstante, en el último trimestre se presentó una **disminución considerable**, se recomienda analizar factores que pudieron influir en esta caída, como cambios en los procesos, reducción en la demanda o ajustes administrativos.

Así mismo se ha realizado un análisis de la información suministrada por la Oficina de Gestión Documental, correspondiente a los registros de PQRSD del cuarto trimestre de 2024. A continuación, se presenta una gráfica que refleja la distribución de estos registros en el período mencionado. La gráfica proporciona una visión clara de la tendencia en la recepción y gestión de las PQRSD, permitiendo identificar patrones recurrentes y áreas que requieren atención especial.

Gráfica 2 PQRSD Cuarto trimestre 2024



Fuente: OCIG porcentaje de PQRSD cuarto trimestre 2024.

La Gráfica 2, analiza la distribución de **PQRSD** durante el período evaluado, muestra que la mayoría de los registros corresponden a **Derecho de Petición (45%)**, seguido de **Solicitudes (42%)** y **Denuncias (3%)** reflejando que hay interés por los ciudadanos en realizar solicitudes de información o servicios específicos e identificar posibles irregularidades.

También se evidencia que las **Quejas y Reclamos** presentan una baja incidencia, con el **3% y 2% cada una**, mientras que las **Sugerencias y Respuestas a Solicitudes** no registran participación (**0%**).

Estos datos permiten identificar tendencias clave en la gestión de PQRSD y optimizar la atención institucional para fortalecer la participación ciudadana y mejorar los servicios ofrecidos.

Observaciones:

En consecuencia, con el reporte suministrado por la Oficina de Gestión Documental, se ha identificado que las secretarías con el mayor número de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias) en estado abierto son las secretarías Salud (79), Administrativa (52), Hacienda (28), Interior (22), Privada (15), Aguas e Infraestructura (13) y educación (11). También se evidencia en el reporte de la oficina de gestión documental que existen 250 PQRSD abiertas correspondiente al 34,9% y 467 PQRSD cerradas correspondientes al 65.1%.

Por lo anterior se reitera y se detalla que a la fecha no se cumple con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, constituye una falta disciplinaria para los servidores(as) y funcionarios(as) entidad no atender las peticiones y los términos dispuestos para su

respuesta sin justificación alguna.

También como está estipulado en el manual “atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” código M-SAD-18, versión: 02 fecha: 20/01/2025 (…) “Todas las dependencias de la Gobernación del Departamento del Quindío deberán registrar las respuestas que otorguen a las peticiones junto con las constancias de envío (lectura y entrega en el caso de que el envío digital o la constancia de remisión por correo certificado en el envío físico) en el sistema de Ventanilla Única con que cuenta la Entidad, para conservar la trazabilidad del trámite realizado. Así, se contará con las evidencias en caso de que se presente una acción de tutela por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.” (…).

Si bien se reconoce que la Oficina de Gestión Documental no es directamente responsable de que algunas secretarías no den respuesta oportuna a las PQRSD, es importante resaltar que el proceso de gestión y autocontrol de dichas solicitudes involucra de manera directa a la Secretaría Administrativa y a la Oficina de Gestión Documental, en su calidad de áreas responsables y líderes del proceso dentro de la entidad. Por lo anterior, resulta clave continuar fortaleciendo las acciones de seguimiento y acompañamiento a las dependencias, con el fin de asegurar el cumplimiento oportuno y efectivo de las respuestas a los ciudadanos.

1.1.1. VERIFICACIÓN VENTANILLA VIRTUAL POR LA OCIG.

En el presente análisis, el equipo auditor revisó el reporte generado por el aplicativo Ventanilla Virtual para el periodo correspondiente, en PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias). De lo anterior se evidencia un total de 486 requerimientos registrados, de los cuales 469 corresponden exclusivamente a PQRSD y 17 son de otro tipo de solicitudes. Para proporcionar una visión más detallada, la Tabla N. 2 resume de manera consolidada cada una de las PQRSD, especificando el estado actual de cada solicitud.

De las 469 solicitudes correspondientes a PQRSD, el 91% se encuentran en estado de "Solicitudes finalizadas", lo que indica que han sido atendidas. Un 19% restante se mantiene en "solicitudes abiertas", lo que implica que aún están en evaluación o en espera de una resolución final.

Tabla N. 2 Consolidado Ventanilla virtual Cuarto trimestre PQRSD 2024

	ESTADO DE SOLICITUD						
Eje temático	**Asignado (Vencido)**	**Cancelado**	**En trámite (Vencido)**	**Finalizado (A tiempo)**	**Finalizado (Vencido)**	**Finalizado vencido justificado**	**TOTAL**
Denuncia	5	0	0	5	4	0	14
Derecho de Petición	11	1	3	51	56	0	122
Derecho de petición de consulta	0	0	0	0	1	0	1
Derecho de petición de información	6	0	0	33	45	1	85
QUEJA	1	0	1	8	3	0	13
RECLAMO	1	0	0	4	3	0	8
RESPUESTA SOLICITUDES	0	0	0	1	0	0	1
Solicitud	11	0	0	102	106	3	222
Sugerencia	0	0	0	0	1	0	1
derecho de petición documentos	0	0	0	1	1	0	2

TOTAL	**35**	**1**	**4**	**205**	**220**	**4**	**469**

Fuente: OCIG reporte ventanilla virtual PQRSD cuarto trimestre 2024

- También se analiza que en la Tabla No. 2, se evidencian 39 solicitudes en estado asignado y en trámite, distribuidas de la siguiente manera: el 7% corresponde a solicitudes asignadas vencidas, el 0.85% a solicitudes en trámite vencidas. Asimismo, se reportan 429 solicitudes en estado finalizado, de las cuales el 44% se finalizó a tiempo, mientras que el 47% se finalizó fuera de los plazos establecidos y el 0.85% finalizo vencido justificado. Se destaca además que el tipo de solicitud con mayor demanda durante el cuarto trimestre de 2024 fue el Derecho de Petición, que representó el 45% (210 solicitudes) del total de peticiones recibidas. Este dato refleja una alta demanda en dicha modalidad, lo que podría requerir ajustes en la capacidad operativa de la entidad para asegurar una respuesta oportuna y en cumplimiento de los plazos legales.

Observaciones:

Para el cuarto trimestre se detalla que, el reporte generado en el aplicativo Ventanilla Virtual, al total de PQRSD registrado coincide con el total de PQRSD remitido por la oficina de gestión documental. Sin embargo, es necesario precisar que en este análisis se omiten las PQRSD que no migran desde el aplicativo ControlDoc.

A pesar de las repetidas solicitudes a la Secretaría TIC y Seven a través de diferentes oficios y mesas de trabajo realizadas, siguen existiendo problemas de sincronización entre Ventanilla Virtual y ControlDoc. Esto afecta la migración de las PQRSD y la precisión de los reportes. Para toda la vigencia 2024 se han reportado estas fallas sin soluciones efectivas. Se recomienda priorizar la interoperabilidad y realizar las adecuaciones necesarias para asegurar un flujo de información confiable, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y optimizar la gestión de las PQRSD.

1.2. CONTROLDOC:

En la verificación del aplicativo ControlDoc se reitera que, hasta la fecha, persiste el inconveniente relacionado con los registros de PQRSD que no migran al aplicativo Ventanilla virtual. En la verificación de los registros reportados por la Oficina de Gestión Documental se ha constatado un total de 1.086 registros correspondientes al periodo evaluado. De estos, 646 registros están clasificados como "no migrados" al aplicativo Ventanilla Virtual, lo que dificulta determinar si se realizó el trámite correspondiente. Además, resulta complejo conocer el estado actual de estos trámites, el proceso de finalización adecuado o si las solicitudes aún se encuentran en curso. Esta falta de visibilidad y coherencia entre los sistemas ControlDoc y Ventanilla Virtual impacta negativamente en la transparencia y en la capacidad de verificación del equipo auditor. La carencia de información detallada sobre el estado de estas solicitudes impide la elaboración de informes completos y confiables, basados en datos integrales.

No obstante, el equipo auditor realizó un análisis detallado del archivo en formato Excel remitido por la Oficina de Gestión Documental, prestando especial atención a la información consolidada en la hoja denominada **“Detalle”**, donde se encuentra registrado el total de peticiones ingresadas a la Entidad a través de los aplicativos **ControlDoc** y **Ventanilla Virtual**.

Como resultado de este análisis, se construyó una tabla que desglosa el total de PQRSD registradas, haciendo especial énfasis en los requerimientos que **no migran al aplicativo Ventanilla Virtual**.

Cabe aclarar que el archivo remitido por la Oficina de Gestión Documental incluye un filtro específico con las categorías "**-**" y "**(Vacías)**", lo que permite identificar aquellos registros que carecen de un identificador o código único de migración. En este sentido, el equipo auditor consideró como **no migrados** todos aquellos registros que no presentan un **ID** o referencia que permita su trazabilidad o identificación dentro del aplicativo Ventanilla Virtual.

Tabla N. 3 Consolidado PQRSD IV Trimestre 2024 aplicativo ControlDoc

CONSOLIDADO PQRSD IV TRIMESTRE CONTROLDOC 2024						
EJE TEMATICO	**NO MIGRO**	**SI MIGRO**	**-**	**VACIAS**	**ABIERTA**	**CERRADA**
Denuncia	4	14	0	0	9	9
Petición	315	114	16	9	186	331
Queja	3	12	0	0	4	11
Queja Buzón	1	1	0	0	1	1
Reclamo	2	8	0	0	3	7
Recurso De Reconsideración	0	1	0	0	0	1
Recurso / Reposición	0	1	0	0	0	1
Respuesta	2	1	0	0	2	1
Solicitud	126	222	4	30	51	331
Solicitud De Información	50	84	12	5	48	108
Sugerencia	0	1	0	0	0	1
Total	**503**	**459**	**32**	**44**	**304**	**802**

Fuente: OCIG reporte ControlDoc PQRSD cuarto trimestre 2024

La Tabla N. 3, evidencia en la columna de No migro y los clasificados como "-" y "vacías" el total de PQRSD que no se tiene información sobre el estado de su tramitación en el sistema y la trazabilidad adecuada. En consecuencia, **no es posible verificar ni analizar el proceso de seguimiento** ni de resolución de estas PQRSD.

En algunas categorías, como **Petición (315)** y **Solicitud (126)**, hay un número considerable de PQRSD que no migraron, lo que podría generar un **atraso o falta de visibilidad en la gestión de esos casos**.

En consecuencia, la columna **"NO MIGRO"** junto con los valores en **"-" (vacías)** dificultan la capacidad de verificar y analizar adecuadamente el estado de las PQRSD, ya que no se tiene claridad sobre si han sido atendidas. Se reitera la importancia priorizar la solución al problema de sincronización entre los aplicativos ControlDoc y Ventanilla Virtual, ya que persiste la falta de migración de registros de PQRSD.

2. ANÁLISIS

2.1. VENTANILLA VIRTUAL PQRSD.

El equipo auditor constata que, en el cuarto trimestre de 2024, la oficina de gestión documental realiza el monitoreo mediante reportes y comunica las inconsistencias presentes al personal encargado (secretarias) en relación con las PQRSD sin tramitar, las PQRSD sin soportes de respuesta y la falta de sincronización entre los dos aplicativos. Es fundamental continuar con el seguimiento y autocontrol de las PQRSD, aunque no sean responsables directos de su gestión. Persisten los inconvenientes previamente señalados, lo cual hace imperativo tomar medidas correctivas para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos, mejorar la comunicación entre sistemas y asegurar que todas las secretarías mantengan un proceso eficiente y transparente en la atención de las solicitudes.

2.2. CONTROLDOC PQRSD

Se reitera que la información reportada evidencia las inconsistencias y la falta de transparencia, que es el principio fundamental en la Entidad Territorial Gobernación del Quindío. Sin una trazabilidad clara y completa de las solicitudes de PQRSD, se dificulta la rendición de un informe claro y se pone en riesgo la capacidad de los auditores para verificar el cumplimiento normativo. La gestión de PQRSD es un proceso que debe garantizar que las solicitudes de los ciudadanos sean atendidas de manera oportuna y eficiente, por lo que cualquier falencia en el seguimiento y control de estos procesos puede derivar en consecuencias legales o reputacionales para la entidad.

- Es importante continuar con la Capacitación y sensibilización continua al personal encargado de la gestión de PQRSD para garantizar que las solicitudes sean ingresadas, gestionadas y actualizadas adecuadamente en los sistemas correspondientes.
- Se reitera que, hasta la fecha, el aplicativo ControlDoc carece de políticas, manuales y procedimientos establecidos que definan una ruta clara para la creación y recepción de la documentación que se maneja en la entidad. La ausencia de un manual de procedimientos impide contar con una guía formal que oriente a los usuarios en el manejo adecuado del sistema, lo que podría generar inconsistencias en la gestión documental. Sin una estructura normativa que regule su uso, se dificulta la estandarización de procesos, afectando la eficiencia, la transparencia y el control sobre la documentación procesada. Además, limita la capacitación del personal, lo que podría derivar en errores operativos y en una falta de alineación en las prácticas internas. La implementación de políticas claras y manuales de procedimiento es esencial para garantizar la correcta utilización del aplicativo, mejorar la trazabilidad de los documentos y asegurar el cumplimiento de normativas legales y administrativas, promoviendo una gestión documental más eficiente y confiable.

3. VERIFICACIÒN BUZONES INSTALADOS EN LA ENTIDAD

En atención a lo dispuesto en el Acta 001 del 18 de enero de 2024 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG, y en cumplimiento de la actividad N.° 14 del Programa de Transparencia y Ética, el equipo auditor procedió a verificar la operatividad de los buzones de sugerencias, quejas y reclamos ubicados en las distintas dependencias de la Administración Departamental. Esta actividad es esencial, dado que dichos buzones constituyen uno de los canales establecidos por la Entidad para la recepción de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), garantizando un mecanismo adecuado de participación ciudadana y la debida atención a las inquietudes o reclamos de los usuarios.

Para el periodo evaluado la oficina de gestión documental manifiesta que se registraron dos PQRSD por buzones de sugerencias, donde se evidencia que al registrarlas en el aplicativo de ControlDoc una migra al aplicativo Ventanilla virtual y la otra no. por lo anterior se evidencia que una de estas solicitudes migro al aplicativo ventanilla virtual y se logra mantener trazabilidad y cumplimiento de respuesta como lo estipula la ley, por otra parte la otra queja no migra al aplicativo y se encuentra en estado abierto. Donde es complejo mantener una trazabilidad en el tiempo de respuesta y cumplimiento a la norma.

4. CANALES DE ATENCION PQRSD PORTAL WEB:

En cumplimiento con el articulo 11 literal h) de la ley 1712 de 2014 reglamentada por el articulo 52 decreto 103 de 2015, se evidencian los canales de atención disponibles por la Entidad Territorial Gobernación del Quindío para recepción y publicación de informes trimestrales a PQRSD a continuación el equipo auditor observa lo siguiente:

2. **Link publicación de Informes trimestrales**: Se evidencia en la plataforma de la gobernación del Quindío a través del link reportado por la secretaria Administrativa la publicación del seguimiento realizado por el personal encargado correspondiente al cuarto trimestre de 2024. (Activo)

https://quindio.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=26012:informes-de-pqrsd&catid=2



Informes de PQRSD

Informes PQRS 2024	
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al cuarto trimestre de 2024	Ver Aquí
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al tercer trimestre de 2024	Ver Aquí
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al segundo trimestre de 2024	Ver Aquí
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al primer trimestre de 2024	Ver Aquí

Fuente: imagen 1 plataforma gobernación del Quindío enlace Transparencia

3. **Transparencia y acceso a la Información - consulta y recepción de PQRSD**: al dar click en CONOCE NUESTRA ENTIDAD se evidencia en el punto 1.10 Mecanismos de presentación directiva de solicitudes, quejas, reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado: https://quindio.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias (Activo)



Fuente: imagen 2 plataforma gobernación del Quindío enlace Transparencia

4. El equipo auditor verifica otro acceso establecido en la creación y radicación de PQRS en la plataforma de Gobernación del Quindío, donde se evidencia actualización con la interfaz gráfica para proporcionar un entorno visual sencillo y fácil de acceso a los usuarios. Precisando que se encuentra en funcionamiento.



Fuente: imagen 3 plataforma gobernación del Quindío enlace PQRS

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

El análisis revela que, aunque se han gestionado la mayoría de las PQRSD de forma efectiva, los problemas de migración y sincronización entre los sistemas **ControlDoc** y **Ventanilla Virtual** continúan generando dificultades significativas para la verificación completa y precisa del estado de las solicitudes. Esto pone en riesgo la transparencia, el cumplimiento de los plazos legales y la confianza de los ciudadanos en el sistema de atención. Por lo anterior el equipo auditor recomienda lo siguiente:

- Priorizar la interoperabilidad de los sistemas, buscando que toda la información esté consolidada y accesible para su análisis, verificación, registro y seguimiento asegurando la **transparencia** y la **eficiencia** en la atención a los ciudadanos
- Verificar normativas internas que regulen la gestión de PQRSD dentro de la entidad para determinar posibles sanciones o correctivos en caso de incumplimiento.
- Establecer un plan de mejora y seguimiento en la Secretaría de salud, Administrativa y demás dependencias con altos índices de solicitudes en estado abierto, garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la optimización del proceso.
- Implementar mecanismos de control y reporte que permitan hacer seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta, con el fin de evitar posibles sanciones o responsabilidades disciplinarias conforme a la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y las normas internas de la entidad.
-

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	Oficio Id: 154194 del 14 de Febrero de 2025
2	Archivo en Excel con cuatro hojas Informe publicado, Análisis 4to trm, Detalle, link.

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCCIÓN	RESPONSABLE	
Continuar con la verificación, seguimiento y control a las PQRSD por parte del personal competente para minimizar el riesgo de respuesta fuera de los términos establecidos por la ley y lograr siempre un óptimo y eficiente resultado.	Marzo 2025	Secretaria Administrativa	

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	JOSE DUVAN LIZARAZO CUBILLOS Jefe de Oficina de Control Interno De Gestion
Juan Mateo Hernández Osorio	Auxiliar Administrativo	Mateo Hernandez JUAN MATEO HERNANDEZ OSORIO CONTRATISTA OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION
Andrea Chacón Mellizo	Profesional-Contratista	ANDREA CHACON MELLIZO Contratista OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

LABORACIÓN	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