
	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 GESTIÓN			
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN			
ACTA NÚMERO: 064			
FECHA:	02 – mayo - 2023	HORA DE INICIO:	10:00 am
		HORA DE FINALIZACIÓN:	3:00 pm
LUGAR:	SECRETARIA ADMINISTRATIVA - Piso 7		
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA	SI	NO X	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN:			
Realizar el seguimiento al proceso de servicio al ciudadano, con relación a los trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD correspondiente al primer trimestre de 2023 radicadas en la Oficina de Gestión Documental y demás partes interesadas, a través de los Aplicativos Sevenet, Ventanilla virtual y de forma física con el fin de establecer el grado de cumplimiento de las normas vigentes y formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua de la Secretaría.			

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
	María Lorena Ramírez	Auxiliar Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión
3	Andrea Chacón Mellizo	Profesional – Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión.

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	<p>En cumplimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la Entidad, durante el primer cuatrimestre de 2023, teniendo como punto de referencia los siguientes artículo, Leyes:</p> <p>Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”.</p> <p>Artículo 74. “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.</p> <p>Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Artículo 12 ítem i.</p> <p>Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7.</p> <p>Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículo 76.</p> <p>Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Artículo 76 ítem h.</p>	<p>María Lorena Ramírez Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacón Mellizo</p>

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

	<p>Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 1.</p> <p>Ley 2207 de 2022 "Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020". Artículo 5.</p>	
2	Conclusiones	María Lorena Ramírez Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacón Mellizo
3	Recomendaciones	María Lorena Ramírez Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacón Mellizo

DESARROLLO TEMATICO

La Oficina de Control Interno de Gestión en cumplimiento de su rol de "Evaluación y Seguimiento", debe desarrollar sus actividades de evaluación de manera planeada, documentada, organizada y sistemática, en el marco del Sistema de Control Interno. Es importante resaltar que este rol debe desarrollarse de manera objetiva e independiente, ya que el propósito es realizar seguimiento y emitir un concepto acerca de la gestión de las PQRSD radicadas en la Oficina de Gestión por la ciudadanía y demás partes interesadas y que permitan generar recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de su gestión y desempeño. En virtud de lo anterior y dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, la Oficina de Control Interno de Gestión realizó seguimiento a las PQRSD.

A continuación, se relaciona la metodología empleada para descargar, revisar y analizar la información las PQRSD recibidas y respondidas durante el periodo evaluado.

- Se descargó la información de los aplicativos de Sevenet y Ventanilla Virtual seleccionando el rango de fechas correspondientes al periodo evaluado en el presente informe (enero-febrero-marzo-2023).
- Se revisó la información identificando el "Estado" de cada una de las PQRSD se encuentra (Solicitudes abiertas, en proceso de respuesta, solicitudes cerradas).
- Se revisó y se evidenció durante el primer trimestre evaluado de 2023 que no se recibieron Quejas y Reclamos sobre el servicio que presta la Entidad.


RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Para el desarrollo del presente Informe, se solicitó a la secretaria Administrativa mediante oficio CIG 13.31.01 – 00107 del 27 de febrero de 2023 la información de PQRSD allegadas durante el primer trimestre de 2023 por los diferentes canales de recepción facilitados por la Gobernación del Quindío. Obteniendo de esta forma un documento en formato Word entregado el 27 de abril de 2023 en oficio S.A 60.136.01-02362 en la que se registran a través de la plataforma Sevenet 89 peticiones, y en la plataforma de ventanilla virtual 88 solicitudes registradas en el periodo mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta la fecha de entrega del reporte. En el presente informe, se dan a conocer aquellos aspectos que requieren fortalecerse y mejorarse, procurando que las acciones de mejora a asumir por parte de la secretaria Administrativa y Oficina de Gestión Documental conlleve a un mejoramiento continuo en el desarrollo y control de sus actividades como del Proceso en general.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

La Gobernación del Quindío cuenta con programas de servicio a la ciudadanía que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención y asegura la existencia de un registro y número de radicado de los documentos producidos, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados. De igual manera, este sistema facilita el control y seguimiento de los documentos allegados a través de los diferentes canales de recepción.

El equipo auditor a través del aplicativo Sevenet con que cuenta la Gobernación del Quindío evidencia que se registraron 2.465 radicados para el periodo del 1 enero a 31 de marzo de 2023. Donde se procede a clasificar como se informa a continuación.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 14

2455	31/03/2023 - 11:22 AM	1	1 PQT	GUSTAVO ALBERTO PATIÑO CASTAÑO ()	30 20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	RESPUESTA REQUERIMIENTO	GUSTAVO ALBERTO PATIÑO CASTAÑO	
2454	31/03/2023 - 11:18 AM	1	5 FL	EMI FALCK ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	MODIFICACION RESOLUCION	LUIS EDUARDO SANCHEZ RODRIGUEZ	

Registros 1 al 25 de 2465 Siguiente > Última > Página 1 de 99 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

2462	31/03/2023 - 02:01 PM	1	1 FL UN CD	UNIVERSIDAD DEL QUINDIO ()	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO	AUTORIZACION	PALACIO HOYOS	
2461	31/03/2023 - 01:59 PM	3	0 FL	UNIVERSIDAD DEL QUINDIO ()	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO	INFORME MENSUAL	URIEL ORJUELA OSPINA	
2460	31/03/2023 - 01:57 PM	4	0 FL UN CD	UNIVERSIDAD DEL QUINDIO ()	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO	CRONOGRAMA ACTIVDADES	URIEL ORJUELA OSPINA	
2459	31/03/2023 - 01:55 PM	1	2 FL UN CD	UNIVERSIDAD DEL QUINDIO ()	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO	RESPUESTA OFICIO	URIEL ORJUELA OSPINA	
2458	31/03/2023 - 11:40 AM	1	1 PQT	JHON MARIO MORALES MORALES ()	30 20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	INFORME MENSUAL	URIEL ORJUELA OSPINA	
2457	31/03/2023 - 11:37 AM	1	1 PQT	RUBEN DARIO ARENAS ()	30 20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	ACTUALIZACION INFORMACION	JHON MARIO MORALES MORALES	
2456	31/03/2023 - 11:27 AM	1	1 FL	COMITE DE CAFETEROS DEL QUINDIO ()	2040-SECRETARIA AGRICULTURA DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE - Julio Cesar Cort...	INFORMACION FINANCIERA	RUBEN DARIO ARENAS	
2455	31/03/2023 - 11:22 AM	1	1 PQT	GUSTAVO ALBERTO PATIÑO CASTAÑO ()	30 20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	EMISION ALERTA INCUMPLIMIENTO	JOSE MARTIN VASQUEZ ARENAS	
2454	31/03/2023 - 11:18 AM	1	5 FL	EMI FALCK ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	RESPUESTA REQUERIMIENTO	GUSTAVO ALBERTO PATIÑO CASTAÑO	
						MODIFICACION RESOLUCION	LUIS EDUARDO SANCHEZ RODRIGUEZ	

Registros 1 al 25 de 2465 Siguiente > Última > Página 1 de 99 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

Para el primer trimestre de 2023, la Oficina de Control Interno de Gestión, procede a verificar la información en el aplicativo **Sevenet**, donde se evidencia la siguiente información correspondiente a los PQRSD ingresados a la Gobernación del Quindío. Los cuales se reportan en el siguiente anexo.

1. APLICATIVO SEVENT

El equipo Auditor procede a realizar la validación de PQRSD ingresados a la Entidad desde el 1 de enero al 31 de marzo de 2023, a través del aplicativo de Sevenet, y comparando la información suministrada por la secretaria Administrativa.

- **PQRSD del (01 enero al 31 de marzo de 2023);** los cuales se analizan de la siguiente forma:
 - **Peticiones ingresadas: total 87.**



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 4 de 14

Libre	Fecha	Estado	Tipología	Destinatario	Asunto	Tipología	Responsable
2181	22/03/2023 - 10:43 AM	3	1 PQT	ROSA MATE DE RIVERA GONZALEZ ()	SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	DERECHO DE PETICION	ROSA MATE DE RIVERA GONZALEZ
2180	22/03/2023 - 10:41 AM	1	1 PQT	SARA BARBOSA GUTIERREZ ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alvis Hoyos	DERECHO DE PETICION	SARA BARBOSA GUTIERREZ
2094	17/03/2023 - 03:03 PM	1	8 FL	YULIANNA ANDREA INCAPIE ()	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	DERECHO DE PETICION	YULIANNA ANDREA INCAPIE
2086	17/03/2023 - 10:55 AM	1	0 FL	ROSA HELENA LOPEZ ()	2060-SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA - HECTOR DAVID GUZMAN WALTEROS	DERECHO DE PETICION ART 23	ROSA HELENA LOPEZ
2061	16/03/2023 - 04:57 PM	1	9 FL	CRISTOBAL DURAN PERDOMO ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alvis Hoyos	DERECHO DE PETICION	CRISTOBAL DURAN PERDOMO
2048	10/03/2023 - 02:11 PM	1	2 FL	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO D	30.20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	DERECHO DE PETICION	JUAN ESTEBAN CORTES
2025	15/03/2023 - 03:53 PM	2	0 FL	BOGOTA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS ()	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	DERECHO DE PETICION	CARLOS ENRIQUE HERRERA MENDEZ
2015	15/03/2023 - 02:06 PM	3	0 FL	ARTURO VALENCIA CARAMPAIMA ()	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO	DERECHO DE PETICION	ARTURO VALENCIA CARAMPAIMA
1980	14/03/2023 - 10:23 AM	13	0 FL 3 CAJAS CON DOCUMENTOS	MEDIMAS EPS EN LIQUIDACION ()	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	DERECHO DE PETICION	FARUK URRUTIA JALLIE
1970	14/03/2023 - 10:26 AM	2	3 FL	MARGARITA ORTIZ MEJIA ()	30.20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	DERECHO DE PETICION	MARGARITA ORTIZ MEJIA

Registros 1 al 25 de 87 Siguiete > Última >> Pagina 1 de 4 Mostrar 25 Registros por página

- **Peticiones finalizadas dentro de los términos: total 61.**


Libre	Fecha	Estado	Tipología	Destinatario	Asunto	Tipología	Responsable
1890	10/03/2023 - 09:40 AM	1	0 FL	LUIS CARLOS SERNA GIRALDO ()	2060-SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA - HECTOR DAVID GUZMAN WALTEROS	DERECHO DE PETICION	LUIS CARLOS SERNA GIRALDO
1877	09/03/2023 - 03:40 PM	3	1 FL	SANDRA LILIANA ECHEVERRY Y OTROS ()	30.20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	DERECHO DE PETICION	SANDRA LILIANA ECHEVERRY Y OTROS
1833	08/03/2023 - 04:06 PM	1	0 FL	BLANCA LUCIA GALLEGOS DE PINO ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alvis Hoyos	DERECHO DE PETICION	BLANCA LUCIA GALLEGOS DE PINO
1831	02/03/2023 - 11:04 AM	2	1 PQT	REINALDO DAVID JARAMILLO LOPEZ ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alvis Hoyos	DERECHO DE PETICION	REINALDO DAVID JARAMILLO LOPEZ
1539	28/02/2023 - 03:14 PM	2	0 FL	ISABEL DE URIBE ()	20.10-SECRETARIA PRIVADA - Jorge Hernan Zapata Botero	DERECHO DE PETICION	ISABEL DE URIBE
1488	27/02/2023 - 02:52 PM	1	1 PQT	CESAR AUGUSTO MARTINEZ CARDONA ()	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	DERECHO DE PETICION	CESAR AUGUSTO MARTINEZ CARDONA
1463	27/02/2023 - 08:13 AM	2	5 FL	NUBIA RESTREPO Y OTROS ()	2060-SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA - HECTOR DAVID GUZMAN WALTEROS	DERECHO DE PETICION	NUBIA RESTREPO Y OTROS
1442	24/02/2023 - 02:22 PM	1	0 FL	CARMEN OMAIRA GIRALDO SUAREZ ()	30.30-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	DERECHO DE PETICION	CARMEN OMAIRA GIRALDO SUAREZ
1436	24/02/2023 - 11:11 AM	1	0 FL	VICTOR HUGO OSPINA BAQUERO ()	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	DERECHO DE PETICION	VICTOR HUGO OSPINA BAQUERO

Registros 1 al 25 de 61 Siguiete > Última >> Pagina 1 de 3 Mostrar 25 Registros por página

- **Peticiones pendientes con respuesta parcial: total 26 (se evidencia que de las 26 peticiones pendientes por respuesta solo dos (2), tienen una respuesta parcial)**

✓ **Derechos de Petición: pendientes por respuesta parcial:**

- Numero de consecutivo 1662 (03/03/2023) Destinatario: secretaria Administrativa.
- Numero de consecutivo 2420 (30/03/2023) Destinatario: secretaria de Salud

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 5 de 14

Sevnet 4.7 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
No es seguro | 45.162.78.190/docusevnet/principal.php

Id	Fecha	Folios	Tip	Emisor	Destinatario	Asunto	Receptor
1462	03/02/2023 - 10:40 AM	2	1 PQT	HERNAN LOPEZ CASTAÑO ()	3030 SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA	DERECHO DE PETICION	HERNAN LOPEZ CASTAÑO
1417	28/03/2023 - 09:26 AM	1	3 FL	JUDIAN ZAPATA ()	20 16 SECRETARIA PRIMADA - Jorge Herman Zapata Rotero	DERECHO DE PETICION	JUDIAN ZAPATA
1543	28/02/2023 - 02:29 PM	41	0 FL	SUTEQ ()	20 70 SECRETARIA DE EDUCACION - Ana María Graldo Manríez	PLIEGO DE PETICIONES	YIMAN CHARLOT BERNAL SABA
1506	28/02/2023 - 06:40 AM	2	1 PQT	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ()	2031 DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Añó Hoyos	DERECHO DE PETICION	CARLO ANDRES DIQUE CROZCO
1505	26/02/2023 - 06:31 AM	1	3 FL	GLADYS TEJADA TROTTES ()	2031 DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Añó Hoyos	DERECHO DE PETICION	GLADYS TEJADA TROTTES
1478	27/02/2023 - 10:09 AM	2	0 FL	CARMENZA ARISTIZABAL GARCIA ()	2031 DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Añó Hoyos	DERECHO DE PETICION	CARMENZA ARISTIZABAL GARCIA
1456	24/02/2023 - 03:32 PM	3	0 FL	ROBERTO DE JESUS VILLARROJAS ()	2060 SECRETARIA DEL INTERIOR - JUJANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO	DERECHO DE PETICION	ROBERTO DE JESUS VILLARROJAS
1319	21/02/2023 - 03:57 PM	1	0 FL	EDVIN FARID MUÑOZ LEON ()	30 80 SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	DERECHO DE PETICION	EDVIN FARID MUÑOZ LEON
1318	21/02/2023 - 03:55 PM	1	0 FL	EDVIN FARID MUÑOZ LEON ()	30 80 SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	DERECHO DE PETICION	EDVIN FARID MUÑOZ LEON
1082	13/02/2023 - 03:12 PM	2	2 FL	BERO LOTERO ()	2031 DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Añó Hoyos	DERECHO DE PETICION	BERO LOTERO
1020	10/02/2023 - 09:33 AM	1	1 FL	JUNTA DE ACCION COMunal BARRIO BELLEVITO ()	2060 SECRETARIA DEL INTERIOR - JUJANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO	DERECHO DE PETICION	GLADYS ORAELA CAMACHO


Registros 1 al 25 de 26 Siguiente > Última >> Página 1 Ir de 2 Mostrar 25 Registros por página





GOBERNACION DEL QUINDIO


Auriculares (Realtek® Audio): 100%

- Quejas ingresadas: total 3

Sevnet 4.7 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
No es seguro | 45.162.78.190/docusevnet/principal.php





Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa Esteffani Obregon

Martes 2 de Mayo de 2023 Se encuentra en [Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa]

Registro Consulta


Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

Crear Más Opciones Regresar

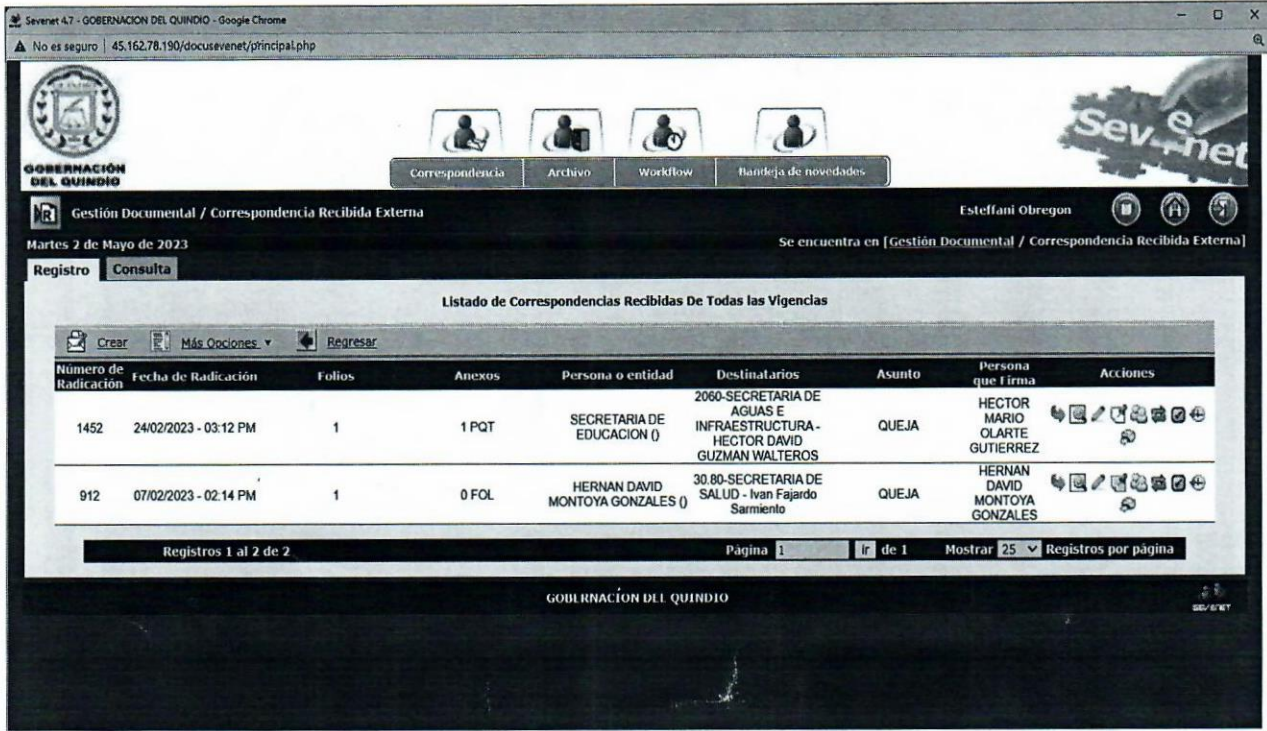
Numero de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Anexos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que Firma	Acciones
1464	03/03/2023 - 11:20 AM	4	3 FL	AIME ARLEY PALACIOS CORDOBA ()	3030 SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA	QUEJA DISCIPLINARIA	ARLEY PALACIOS CORDOBA	
1452	24/02/2023 - 03:12 PM	1	1 PQT	SECRETARIA DE EDUCACION ()	2060 SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA - HECTOR DAVID GUZMAN WALTEROS	QUEJA	HECTOR MARIO OLARTE GUTIERREZ	
912	07/02/2023 - 02:14 PM	1	0 FOL	HERNAN DAVID MONTOYA GONZALES ()	30 80 SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	QUEJA	HERNAN DAVID MONTOYA GONZALES	

Registros 1 al 3 de 3 Página 1 Ir de 1 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

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

- Quejas finalizadas: total 2



Sevnet 4.7 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
No es seguro | 45.162.78.190/docusevnet/principal.php

GOBERNACIÓN DEL QUINDIO

Correspondencia Archivo Workflow Bandeja de novedades

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa Estefani Obregon

Martes 2 de Mayo de 2023 Se encuentra en [Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa]

Registro Consulta

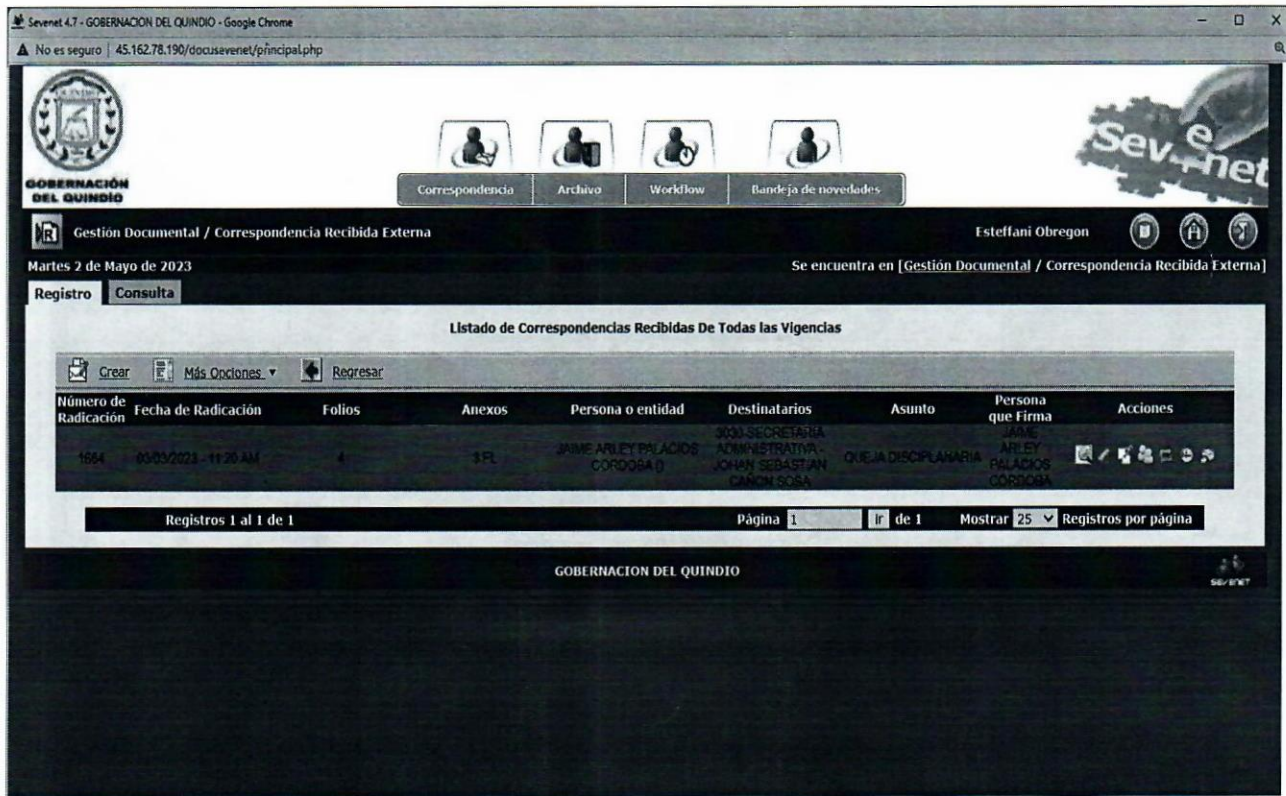
Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

Número de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Anexos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que Firma	Acciones
1452	24/02/2023 - 03:12 PM	1	1 PQT	SECRETARIA DE EDUCACION ()	2060-SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA - HECTOR DAVID GUZMAN WALTEROS	QUEJA	HECTOR MARIO OLARTE GUTIERREZ	
912	07/02/2023 - 02:14 PM	1	0 FOL	HERNAN DAVID MONTOYA GONZALES ()	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	QUEJA	HERNAN DAVID MONTOYA GONZALES	

Registros 1 al 2 de 2. Página 1 de 1. Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

- Pendientes por respuesta: total 1



Sevnet 4.7 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
No es seguro | 45.162.78.190/docusevnet/principal.php

GOBERNACIÓN DEL QUINDIO

Correspondencia Archivo Workflow Bandeja de novedades

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa Estefani Obregon

Martes 2 de Mayo de 2023 Se encuentra en [Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa]


Registro Consulta

Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

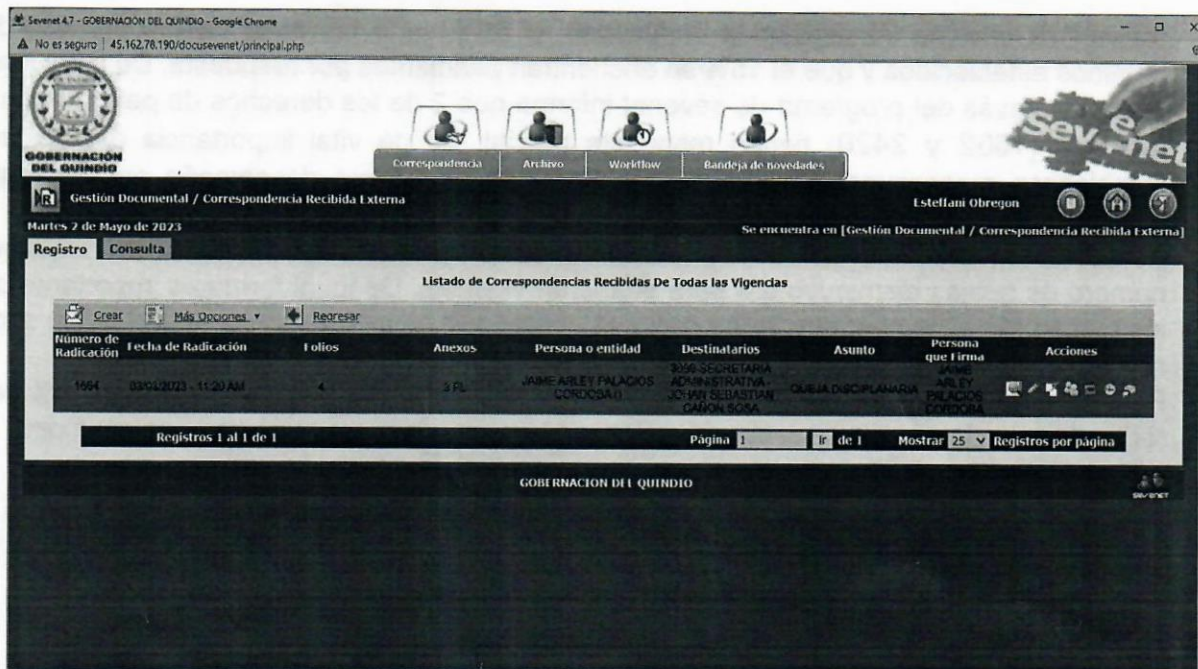
Número de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Anexos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que Firma	Acciones
1654	03/03/2023 - 11:26 AM	4	3 FL	JAME ARLEY PALADIOS CORDOBA ()	3003-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN DARIW SOSA	QUEJA DISCIPLINARIA	JAME ARLEY PALADIOS CORDOBA	

Registros 1 al 1 de 1. Página 1 de 1. Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 7 de 14

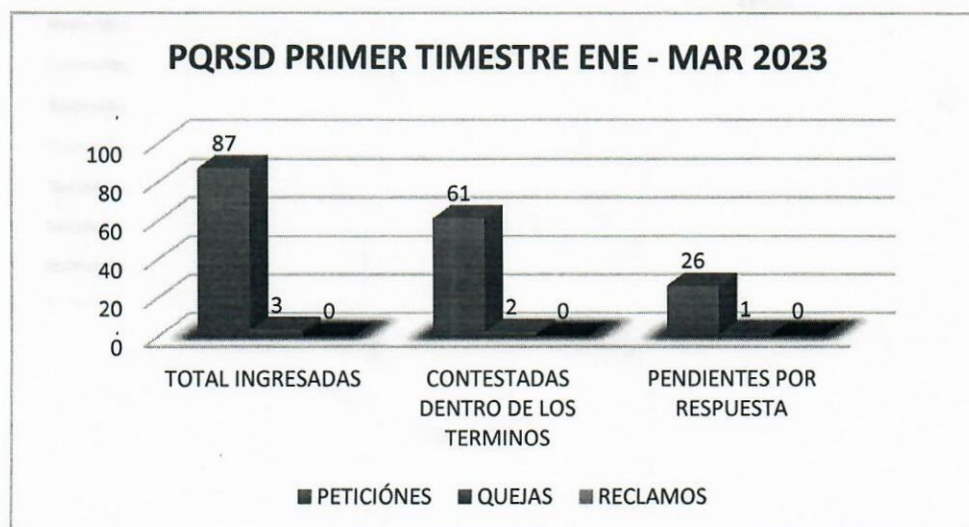
- No se presentan Reclamos (0), para este periodo



De la anterior información reportada se puede concluir en la Tabla N. 1:

TABLA N: 1

SEVENET - PQRSD PRIMER TRIMESTRE ENE- FEB-MARZ-2023			
PQRSD	TOTAL INGRESADAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	PENDIENTES POR RESPUESTAS
PETICIONES	87	61	26
QUEJAS	3	2	1
RECLAMOS	0	0	0
TOTAL	90	63	27





FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 8 de 14

Observaciones:

- Se verifica que, de 90 peticiones ingresadas, el 50% se le brindo el debido proceso dentro de los términos establecidos y que el 15% se encuentran pendientes por respuesta. De igual forma el equipo auditor a través del programa de sevenet informa que 2 de los derechos de petición con números de radicado (1662 y 2420) tienen respuesta parcial. Es de vital importancia que los responsables establezcan mecanismos de control que permitan un óptimo desempeño en el desarrollo de las actividades propias del Proceso.
- Se observa que para el primer trimestre de 2023 en comparación con el cuatro trimestre de 2022 el número de quejas disminuyo a 3 para el año en vigencia. De igual forma es importante continuar con los mecanismos de control y monitoreo y así evitar que se materialice el riesgo frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Para las PQRSD que se encuentran pendientes de respuesta se evidencia que el 15 % de los radicados requieren que se realice monitoreo y control evitar así posibles sanciones por incumplimiento de la norma.

2. APLICATIVO VENTANILLA VIRTUAL PQRDS

Durante el análisis realizado al aplicativo de Ventanilla Virtual y la información remitida por la secretaria Administrativa se presentan inconsistencias entre lo evidenciado a través del aplicativo y lo anexado por la secretaria administrativa.

Con base en lo reportado por el aplicativo de Ventilla Virtual se encuentra que, se registraron 250 solicitudes virtuales de las cuales tienen respuesta 212 y 38 se encuentran en proceso de respuesta. **Ver Tabla N.2**

ID	Estado	Ciudadano	Funcionario Asignado	Tipo de Requerimiento	Eje Temático	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Recibido Físico	Tipo de adjunto	Archivos Adjuntos	Acciones
2023PQR23171 1	En trámite	Ciudadano Anónimo	CLAUDIA MILENA CRUZ AGUDELO	Denuncia	denuncia (10 días)	2023-03-31 18:51:36	2023-04-21 00:00:00	<input type="checkbox"/>		adjunto58.pdf adjunto54.pdf adjunto41.pdf adjunto18.pdf adjunto14.pdf adjunto29.pdf adjunto20.pdf	


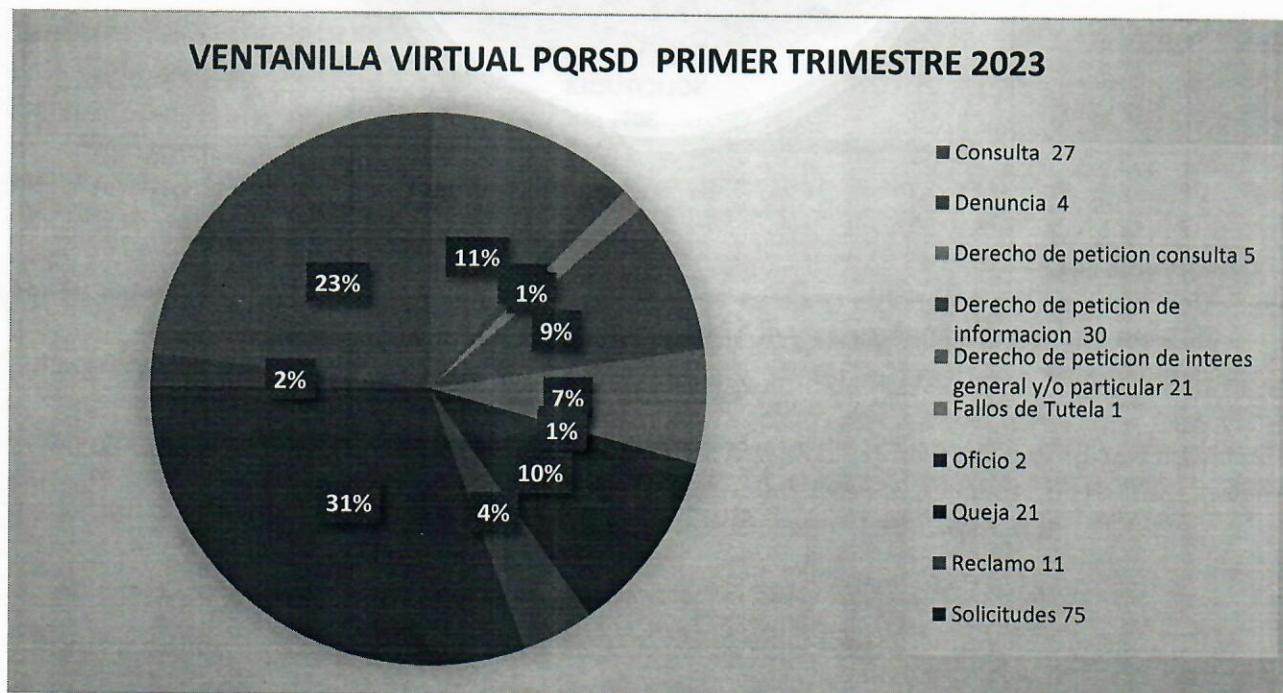
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 9 de 14

Tabla N. 2

PQRS VENTANILLA VIRTUAL PRIMER TRIMESTRE (ENE - MAR 2023)					
TIPO DE SOLICITUD	No. DE SOLICITUDES	No. DE DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD		
			No. DE SOLICITUDES ABIERTAS	EN PROCESO DE RESPUESTA	No. DE SOLICITUDES CERRADAS
Consulta	27	10 días	0	4	23
Denuncia	4	11 días	0	1	3
Derecho de petición de Consulta	5	10 días	0	2	3
Derecho de petición de Información	30	20 días	0	11	19
Derecho de petición de interés general y/o particular	21	10 días	0	7	14
Fallos de Tutela	1	No aplica	0	1	0
Oficio	2	9 días	0	0	2
Queja	21	5 días	0	0	21
Reclamo	11	4 días	0	2	9
Solicitudes	75	7 días	0	10	65
Sugerencia	4	7 días	0	0	4
Trámite	49	3 días	0	0	49
TOTAL	250	2 días	0	38	212

Observaciones:

- Del total de solicitudes recibidas 250, el 11% (27) se encontraban en consulta, un 1% (4) en Denuncia, un 1% (5) Derecho de Petición Consulta, un 9% (30) Derecho de Petición en Información, un 7% (21) Derecho de Petición de interés general y/o particular, un 1% (2) en Oficios, un 10% (21) Quejas, un 4% (11) Reclamos, un 31% (75) Solicitudes, un 2% (4) Sugerencias y un 23% (49) en Tramites. Las solicitudes allegadas fueron redireccionadas a las diferentes dependencias de la Gobernación del Quindío teniendo en cuenta el tipo de atención requerido, como se observa en la siguiente gráfica.





FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

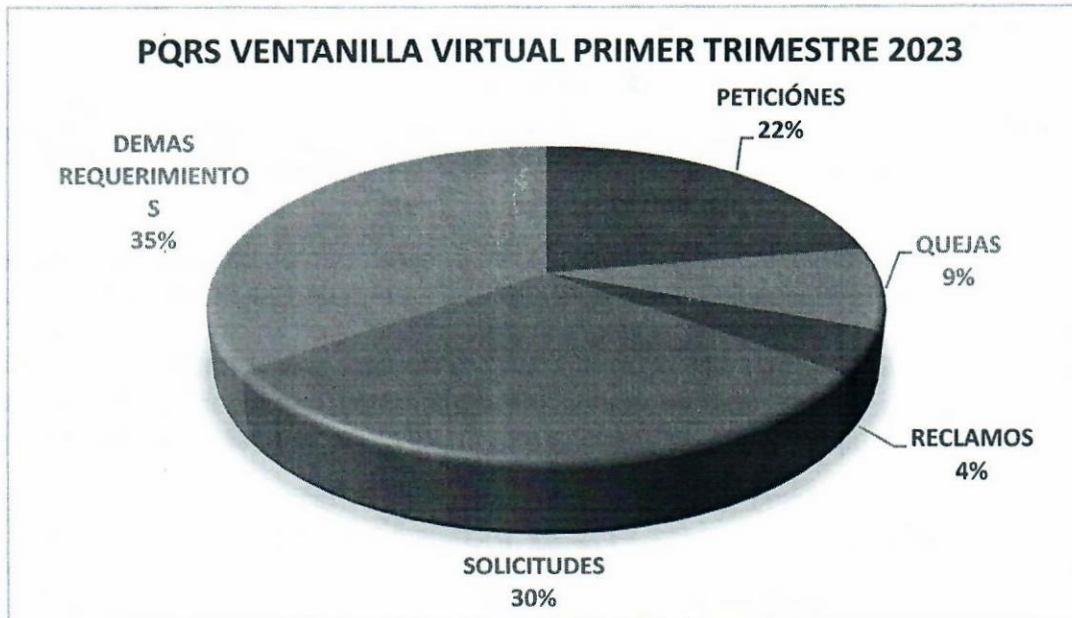
Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 10 de 14

TABLA N.3

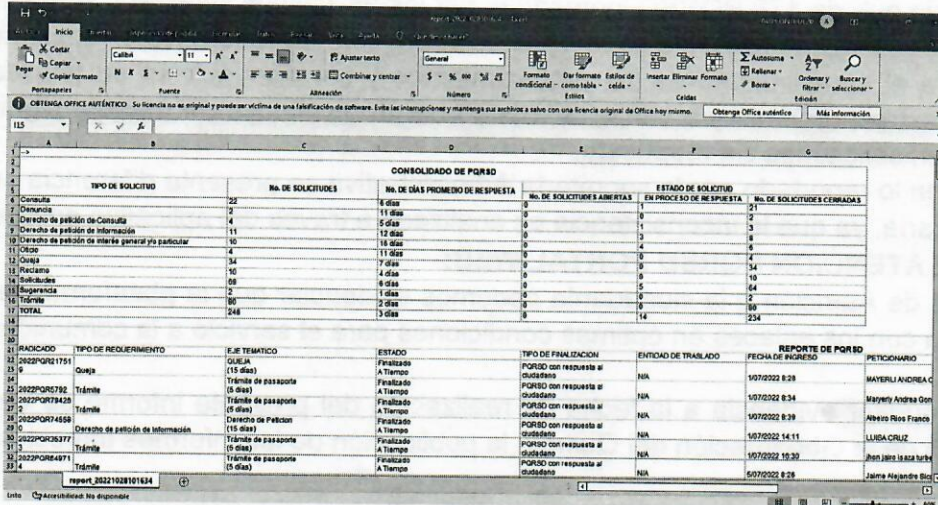
PQRS VENTANILLA VIRTUAL PRIMER TRIMESTRE 2023			
PQRS	INGRESADAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	CANCELADOS
PETICIONES	56	20	36
QUEJAS	21	0	21
RECLAMOS	11	2	9
SOLICITUDES	75	10	65
DEMÁS REQUERIMIENTOS	87	6	81
TOTAL	250	38	212



- **Observaciones:**

- Con base en las anteriores graficas se establece que se registraron 250 solicitudes de las cuales el 85% se encuentran finalizadas y el 17% están pendientes por respuesta.

CONSOLIDADO PQRSD SEVENET Y VENTANILLA VIRTUAL CUARTO TRIMESTRE VIEGENCIA 2022



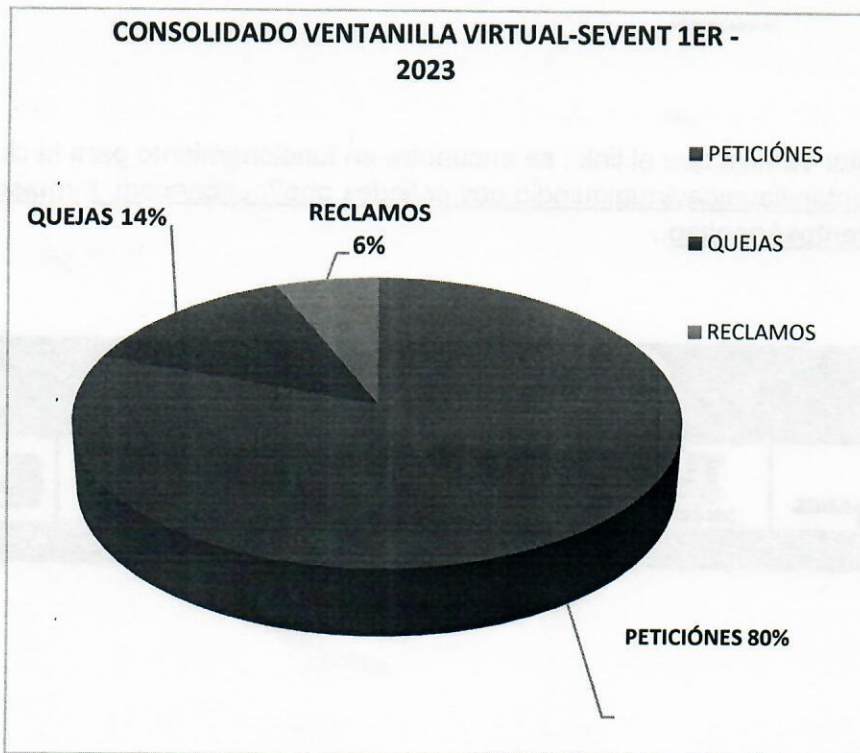
CONSOLIDADO DE PQRSD						
TIPO DE SOLICITUD	Nº DE SOLICITUDES	Nº DE DÍAS PRIMERO DE RESPUESTA	Nº DE SOLICITUDES ABIERTAS	ESTADO DE SOLICITUD	EN PROCESO DE RESPUESTA	Nº DE SOLICITUDES CERRADAS
1 Consulta	23	4 días	0	1	18	21
2 Denuncia	2	11 días	0	1	1	2
4 Derecho de petición de Consulta	4	5 días	0	1	3	3
5 Derecho de petición de información	11	12 días	0	2	9	11
10 Derecho de petición de interés general y/o particular	10	16 días	0	2	8	8
11 Censo	4	7 días	0	4	0	4
12 Queja	34	7 días	0	0	34	34
13 Reclamo	10	4 días	0	0	10	10
15 Sanciones	0	0 días	0	0	0	0
18 Supersanción	2	8 días	0	0	2	2
19 Trámite	80	7 días	0	0	80	80
17 TOTAL	248	7 días	0	14	234	234


RADICADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	EF. TEMÁTICO	ESTADO	TIPO DE FINALIZACIÓN	ENTIDAD DE TRÁSLADO	FECHA DE RECIBIDO	PETICIONARIO
2022PQR01151	Queja	QUEJA (15 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	10/10/2022 8:28	MAYERLI ANDREA C
2022PQR07392	Trámite	Trámite de pasaporte (5 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	10/10/2022 8:34	MAYERLI ANDREA C
2022PQR073423	Trámite	Trámite de pasaporte (5 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	10/10/2022 8:38	MAYERLI ANDREA C
2022PQR074558	Derecho de petición de información	Derecho de Petición (15 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	10/10/2022 14:11	LILIANA CRUZ
2022PQR08377	Trámite	Trámite de pasaporte (5 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	10/10/2022 10:30	Juan José la rosa torib
2022PQR084971	Trámite	Trámite de pasaporte (5 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	10/10/2022 8:28	Jaimie Alejandra B

- Una vez consolidada y verificada la información reportada en los aplicativos de Ventanilla Virtual y Sevenet por parte de la oficina de Control Interno de Gestión se representa en la siguiente Tabla N. 4.

TABLAN. 4

CONSOLIDADO SEVENT Y VENTANILLA VIRTUAL PQRSD PRIMER TRIMESTRE - 2023			
PQRSD	TOTAL INGRESADAS	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
PETICIONES	143	97	46
QUEJAS	24	23	1
RECLAMOS	11	9	2
TOTAL	178	129	49



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

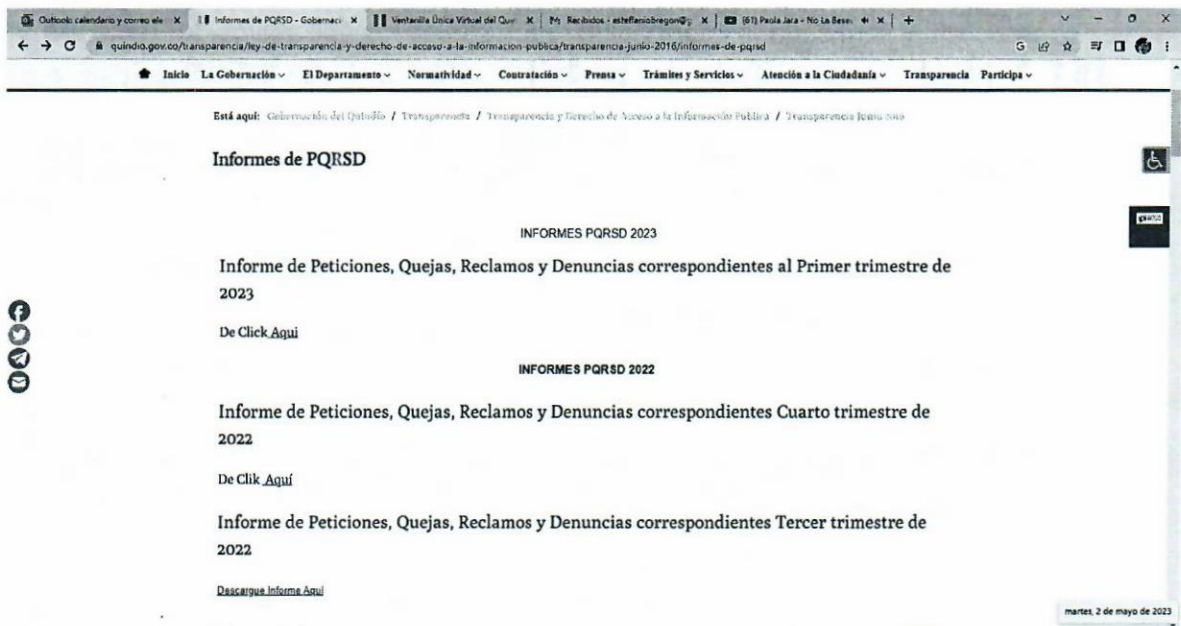
• **Observaciones:**

- Se evidencia que de 178 PQRSD ingresadas por los aplicativos sevenet y ventanilla virtual el 28% no se le realizó el debido proceso a cada solicitud ingresada. Es reiterativo en implementar el monitoreo y control para el cumplimiento de los procedimientos y así disminuir en su totalidad el porcentaje de respuesta extemporáneas y/o vencidas, dado que no disminuye de manera significativa el resultado reportado en solicitudes sin respuesta.
- Con base en lo reportado por la secretaría Administrativa se presenta diferencia en dos radicados por esta secretaría, ya que la inconsistencia es analizada a través del aplicativo en Sevent.

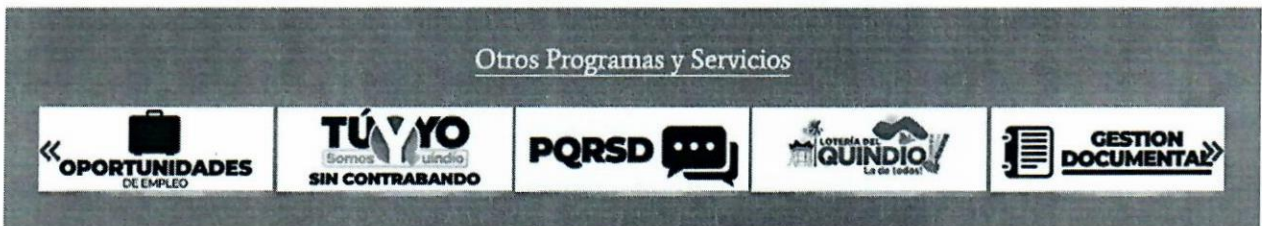
◆ **CANALES DE ATENCION PQRSD PORTAL WEB:**


En los canales de Atención a la ciudadanía podemos evidenciar que la plataforma de la gobernación del Quindío cuenta con los enlaces en óptimas condiciones para el servicio a la comunidad.

- El equipo auditor evidencia a la fecha de realización del presente informe se verifica a través de la página web de la Gobernación del Quindío la publicación de los informes trimestrales de PQRSD.
Link.



- El equipo auditor verifica que el link , se encuentra en funcionamiento para la ciudadanía en general https://www.ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=RequerimientosAnonimo.



	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 13 de 14

https://www.ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=RequerimientosAnonimo

Requerimientos Anónimos

Consulte el estado de su requerimiento por No. de Requerimiento:

Ningún registro encontrado.

Seguimiento de Requerimiento
 Respuesta a Requerimiento
 Ver Detalles

ID	Estado	Tipo de Requerimiento	Eje Temático	Anexos	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Última Modificación	Acciones
Cantidad a mostrar: 50								

RESULTADOS:

- Es de notar que la función primordial al realizar este informe es de aportar al mejoramiento continuo de la entidad y detectar las debilidades frente al proceso de PQRSD.
- La secretaria Administrativa no reporte o informa el total de PQRSD y/o solicitudes decepcionados de forma física.
- El equipo auditor validó la información suministrada por la secretaria Administrativa a través de la Oficina de Gestión Documental donde la cantidad de PQRSD ingresados por los aplicativos de Sevenet y Ventanilla Virtual presenta inconsistencias. Es de aclarar que la inconsistencia se presenta a través del aplicativo en sevenet.


CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

- La Oficina de Control Interno de Gestión una vez revisó, 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 PQRSD del primer trimestre de PQRSD ya se encuentra publicado en la página institucional.
- Se observan debilidades en cuanto al cumplimiento de finalización de solicitudes dentro de los tiempos establecidos, presentando un nivel de riesgo del 27.53 % para el primer trimestre del 2023 evaluado.
- Continuar con las diferentes campañas de capacitación periódica al personal encargado de la recepción de las PQRSD para dar mejor manejo en la categorización de estas y evitar que se generen reprocesos por la mala clasificación en los radicados y de esta forma permitir que se generen estadísticas más precisas por su naturaleza.

RECOMENDACIONES:

- Es reiterativo a tener en cuenta que persiste la falta de atención de PQRSD en términos, situación que de conformidad con el artículo 31 de la Ley 1755 constituyen una falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, se recomienda fortalecer y hacer mayor seguimiento en los controles definidos para la atención a las solicitudes de manera oportuna con el fin de evitar dichas sanciones.
- Continuar con el seguimiento a cada uno de los procesos, el control de revisar y hacer seguimiento de respuestas a las solicitudes registradas en los aplicativos (Sevenet y Ventanilla Virtual), para

evitar la materialización del riesgo frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.



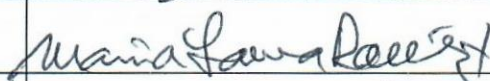

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 14 de 14

- Comunicar las buenas prácticas que hayan generado buenos resultados en la gestión de las PQRSD para que se puedan tomar de referencia y aplicar por las demás dependencias, con el fin establecer / ajustar los controles que permitan el aumento en el nivel de cumplimiento.
- Continuar y afianzar los canales de comunicación apropiados (físicos y digitales) para la atención de PQRSD.
- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRSD las cuales se encuentran "sin respuesta vencida". Así mismo, tener en cuenta las solicitudes que se encuentran "en términos para responder".

1. Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	Oficio CIG.13.31.01 - 00169 del 19 de abril de 2023
2	Oficio S.A. 60.136.01.02362 del 27 de abril de 2023

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
<p>Se sugiere a la Oficina de Gestión Documental Comunicar las buenas prácticas que hayan generado buenos resultados en la gestión de las PQRSD para que se puedan tomar de referencia y aplicar a quien corresponda, con el fin establecer / ajustar los controles que permitan el aumento en el nivel de cumplimiento.</p> <p>Se debe seguir realizando este procedimiento para lograr siempre un óptimo y eficiente resultado.</p>	Junio de 2023	Secretaria Administrativa

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	
María Lorena Ramírez	Auxiliar Administrativo	
Andrea Chacón Mellizo	Profesional-Contratista	

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