

	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: 012			
FECHA:	13/02/2023	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: Realizar el seguimiento al proceso de servicio al ciudadano, con relación a los trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, verificando que dicho servicio se preste de acuerdo con la normatividad vigente en virtud del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) presentados a la Entidad Gobernación del Quindío correspondientes al cuarto trimestre de 2022, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportuna respuesta y efectuar las recomendaciones necesarias a los Secretarios de Despacho y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.			

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	Se procedió a realizar la verificación del cumplimiento del marco normativo teniendo como punto de referencia, el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y su relación con las normas vigentes y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas. La información insumo para realizar este análisis, proviene de la relación de las PQRSD del sistema de SEVENET, Ventanilla Única Virtual y el Oficio S.A. 60.136.01.00750 de fecha 08 de febrero de 2023 verificado por la oficina de Control Interno de Gestión presentado para el cuarto trimestre de la vigencia 2022.	María Lorena Ramírez Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacón Mellizo
2	Conclusiones	María Lorena Ramírez Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacón Mellizo
3	Recomendaciones	María Lorena Ramírez Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacón Mellizo

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

DESARROLLO TEMATICO

En cumplimiento de las funciones y roles de la Oficina de Control Interno de Gestión, para el cuarto trimestre de 2022 y tomando como fundamento: 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", y

Ley 1474 del 12 de julio de 2011, que contempla en su artículo 76 como deber de esta Oficina vigilar que la atención de PQRSD, se presente de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir ante la administración de la entidad un informe trimestralmente. Para el desarrollo del presente seguimiento, se tuvo en cuenta la información suministrada por la Secretaria Administrativa mediante oficio S.A.60.136.01-00750 de fecha 8 de febrero de 2023, a través de los aplicativos Sevenet, Ventanilla Virtual, página Web de la Gobernación del Quindío y el reporte realizado por el equipo auditor de la OCIG. De igual forma, la Oficina de Control Interno de Gestión, en este seguimiento puede concluir que la Secretaria Administrativa, viene dando continuidad como entidad pública, encargada de recibir, tramitar y resolver Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que los ciudadanos formulan, y que se relaciona con el cumplimiento de la misión de la entidad Gobernación del Quindío.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

El presente informe de las PQRSD a las cuales se le realizó gestión, tramite y/o solución por medio de las dependencias encargadas, la Oficina de Control Interno de Gestión procede a concluir a través de cada una de las tablas y graficas que a continuación se relacionan: para lo cual informa el total de recibidas como a continuación se describe: durante el periodo de octubre a diciembre de 2022 ingresaron 110 peticiones, 11 quejas, 98 solicitudes virtuales y 2 reclamos. 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 conlleven 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 ingresaron 2.653 documentos para el periodo del 1 octubre a 30 de diciembre de 2022. Donde se procede a clasificar como se informa a continuación.

11350	29/12/2022 - 11:45 AM	1	1 CARPETA	CAROLINA PEREZ BOLANOS ()	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	REQUERIMIENTO	CAROLINA PEREZ BOLANOS	
<p>Registros 1 al 25 de 2653 Siguiente > Última » Página 1 Ir de 107 Mostrar 25 Registros por página</p> <p>GOBERNACION DEL QUINDIO</p>								

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



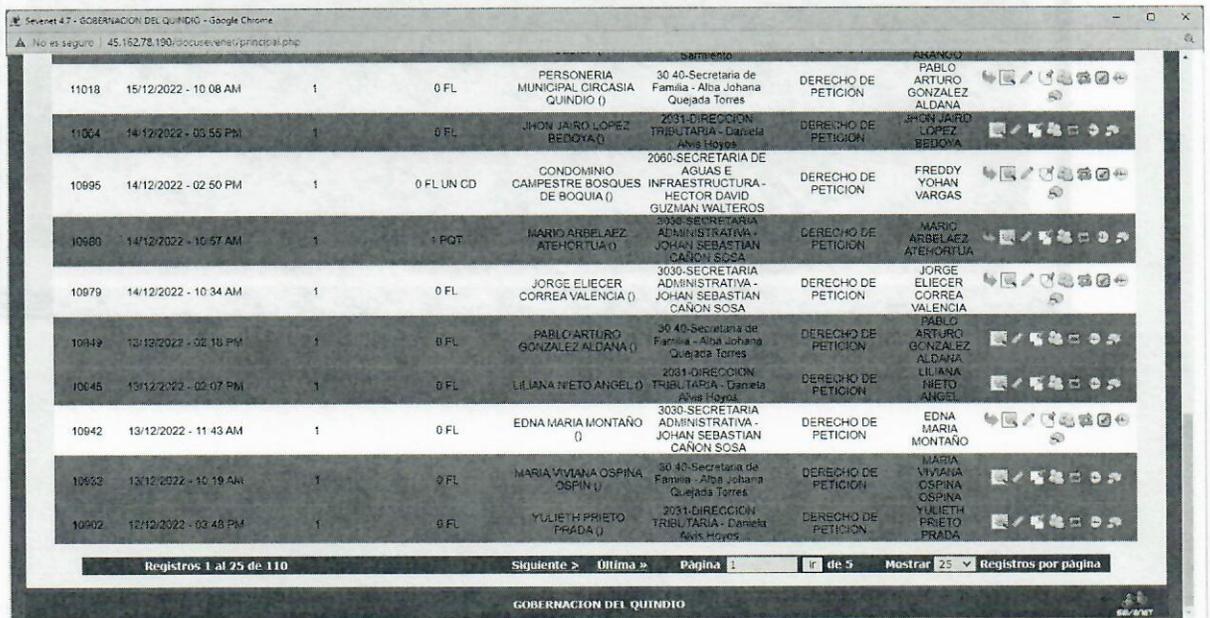
Registro	Fecha	Estado	Entidad	Asunto	Funcionario
11360	30/12/2022 - 10:04 AM	5	0 FL	LACNIC ()	20-10-SECRETARIA PRIVADA - Jorge Hernan Zapata Botero
11359	30/12/2022 - 09:50 AM	1	20 FL	SALUD TOTAL ()	30-80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento
11358	30/12/2022 - 09:42 AM	1	1 FL	SAN JUAN DE DIOS ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Abis Hoyos
11357	30/12/2022 - 09:34 AM	1	1 CD	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ()	30-40-Secretaria de Familia - Alba Johana Quejada Torres
11356	30/12/2022 - 09:26 AM	1	4 FL	GOBERNACION DEL QUINDIO ()	30-80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento
11355	30/12/2022 - 08:28 AM	1	0 FL	BANCO GNB ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Abis Hoyos
11354	30/12/2022 - 08:24 AM	3	8 FL	GOBERNACION DEL QUINDIO ()	30-80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento
11353	29/12/2022 - 03:02 PM	1	0 FL	PORVENIR ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA
11352	29/12/2022 - 02:10 PM	1	PAQUETE SELLLADO	PRESIDENTE ACCION COMUNAL ()	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO
11351	29/12/2022 - 01:58 PM	1	16 FL	HORISOES IPS ()	30-80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento
11350	29/12/2022 - 11:45 AM	1	1 CARPETA	CAROLINA PEREZ BOLAÑOS ()	30-80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento

Para el cuarto trimestre de 2022, 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 octubre al 30 de diciembre de 2022, donde la Oficina de Control Interno de Gestión verifica la información suministrada por la Secretaria Administrativa.

- **PQRSD del (01 octubre al 30 de diciembre de 2022); los cuales se analizan de la siguiente forma:**
 - **Peticiones ingresadas: total 110.**



Registro	Fecha	Estado	Entidad	Asunto	Funcionario
11018	15/12/2022 - 10:08 AM	1	0 FL	PERSONERIA MUNICIPAL CIRCASIA QUINDIO ()	30-40-Secretaria de Familia - Alba Johana Quejada Torres
11004	14/12/2022 - 03:55 PM	1	0 FL	JHON JAIRO LOPEZ BEDOYA ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Abis Hoyos
10995	14/12/2022 - 02:50 PM	1	0 FL UN CD	CONDOMINIO CAMPESTRE BOSQUES DE BOQUIA ()	2060-SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA - HECTOR DAVID GUZMAN WALTEROS
10980	14/12/2022 - 10:57 AM	1	1 PQT	MARIO ARBELAEZ ATEHORTUA ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA
10979	14/12/2022 - 10:34 AM	1	0 FL	JORGE ELIECER CORREA VALENCIA ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA
10949	13/12/2022 - 02:18 PM	1	0 FL	PABLO ARTURO GONZALEZ ALDANA ()	30-40-Secretaria de Familia - Alba Johana Quejada Torres
10645	13/12/2022 - 02:07 PM	1	0 FL	LILIANA NIETO ANGELO	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Abis Hoyos
10942	13/12/2022 - 11:43 AM	1	0 FL	EDNA MARIA MONTAÑO ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA
10933	13/12/2022 - 10:19 AM	1	0 FL	MARIA VIVIANA OSPINA OSPINA ()	30-40-Secretaria de Familia - Alba Johana Quejada Torres
10902	12/12/2022 - 03:48 PM	1	0 FL	YULIETH PRIETO PRADA ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Abis Hoyos



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 4 de 14

- **Peticiones finalizadas dentro de los términos: total 71.**

Número	Fecha	Estado	Tipología	Nombre	Entidad	Procedimiento	Responsable
10693	05/12/2022 - 03:53 PM	1	1 FOL	MAURICIO MORALES NOREÑA (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alys Hoyos	DERECHO DE PETICION	MAURICIO MORALES NOREÑA
10640	05/12/2022 - 09:40 AM	1	0 FL	LUCIANO ARROYAVE (I)	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO	DERECHO DE PETICION	LUCIANO ARROYAVE
10639	05/12/2022 - 09:38 AM	1	0 FL	LUCIANO ARROYAVE (I)	3010-SECRETARIA DE PLANEACION - Luis Alberto Rincon Quintero	DERECHO DE PETICION	LUCIANO ARROYAVE
10511	01/12/2022 - 10:57 AM	1	12 FL	VEEDURIA PROHOSPITAL DE BARCELONA (I)	2090-SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA - HECTOR DAVID GUZMAN WALTEROS	DERECHO DE PETICION	ANA MERCEDES ARIZA
10488	30/11/2022 - 02:57 PM	2	1 FL	JURIS CONSULTORIO JURIDICO (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alys Hoyos	DERECHO DE PETICION	VALERIA TORO DIAZ
10433	28/11/2022 - 04:46 PM	2	0 FOL	SANDRA ARISTIZABAL (I)	2090-SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA - HECTOR DAVID GUZMAN WALTEROS	DERECHO DE PETICION	SANDRA ARISTIZABAL
10382	25/11/2022 - 03:18 PM	2	3 FL	CESAR AUGUSTO SALCEDO GUEVARA (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alys Hoyos	DERECHO DE PETICION	CESAR AUGUSTO SALCEDO GUEVARA
10312	23/11/2022 - 03:06 PM	1	1 FL	GUIA JURIDICA EN PENSIONES (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	SOLICITUD CETIL	JAFETH FLOREZ PENAGOS
10311	23/11/2022 - 03:04 PM	1	1 FL	JAFETH FLOREZ PENAGOS (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	SOLICITUD CETIL	JAFETH FLOREZ PENAGOS
10289	23/11/2022 - 08:57 AM	2	0 FL	REINEL OSPINA LOPEZ (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	DERECHO DE PETICION	REINEL OSPINA LOPEZ

Registros 1 al 25 de 71 Siguiente > Última >> Página 1 de 3 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

- **Peticiones pendientes por Respuesta: total 39 (se evidencia que de las 39 peticiones pendientes por respuesta solo dos (2), tienen una respuesta parcial)**

Número	Fecha	Estado	Tipología	Nombre	Entidad	Procedimiento	Responsable
10513	01/12/2022 - 11:00 AM	1	1 FL Y 2 ESTAMPILLAS	CRISTINA ARIAS LARA (I)	ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	SOLICITUD CETIL	CRISTINA ARIAS LARA
10384	25/11/2022 - 03:56 PM	2	2 FL	BEDOYA MUÑOZ & ABOGADOS (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	DERECHO DE PETICION	GABRIEL EDUARDO BEDOYA MUÑOZ
10360	28/11/2022 - 02:48 PM	4	3 FL	EMDA (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	SOLICITUD INFORMACION	KURT WARTSKI PATINO
10379	25/11/2022 - 02:40 PM	1	1 FL Y 2 ESTAMPILLAS	JAFETH FLOREZ PENAGOS (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	DERECHO DE PETICION	JAFETH FLOREZ PENAGOS
10370	25/11/2022 - 10:29 AM	1	0 FL	HERNAN RIVERA (I)	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO	REITERACION DERECHO PETICION	HERNAN RIVERA
10270	23/11/2022 - 09:56 AM	2	0 FL	ALIANZA JURIDICA DE OCCIDENTALES (I)	3030-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	DERECHO DE PETICION	REINEL OSPINA LOPEZ
10265	23/11/2022 - 07:53 AM	1	0 FL	OLGA LORENA GARCIA G (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	DERECHO DE PETICION	OLGA LORENA GARCIA G
10214	21/11/2022 - 04:01 PM	1	2 FL	JESUS MARIA CRUZ VALENCIA (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alys Hoyos	PETICION	JESUS MARIA CRUZ VALENCIA
10213	21/11/2022 - 03:52 PM	3	0 FL	PAULA ANDREA CAMACHO (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	DERECHO DE PETICION	PAULA ANDREA CAMACHO
10057	15/11/2022 - 04:13 PM	1	0 FL	OSMAR DE JESUS SALAZAR MONTOYA (I)	3030-SECRETARIA DE SALUD - Yany Fajardo Samaniego	PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	OSMAR DE JESUS SALAZAR MONTOYA

Registros 1 al 25 de 39 Siguiente > Última >> Página 1 de 2 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 5 de 14

- Quejas ingresadas: total 11

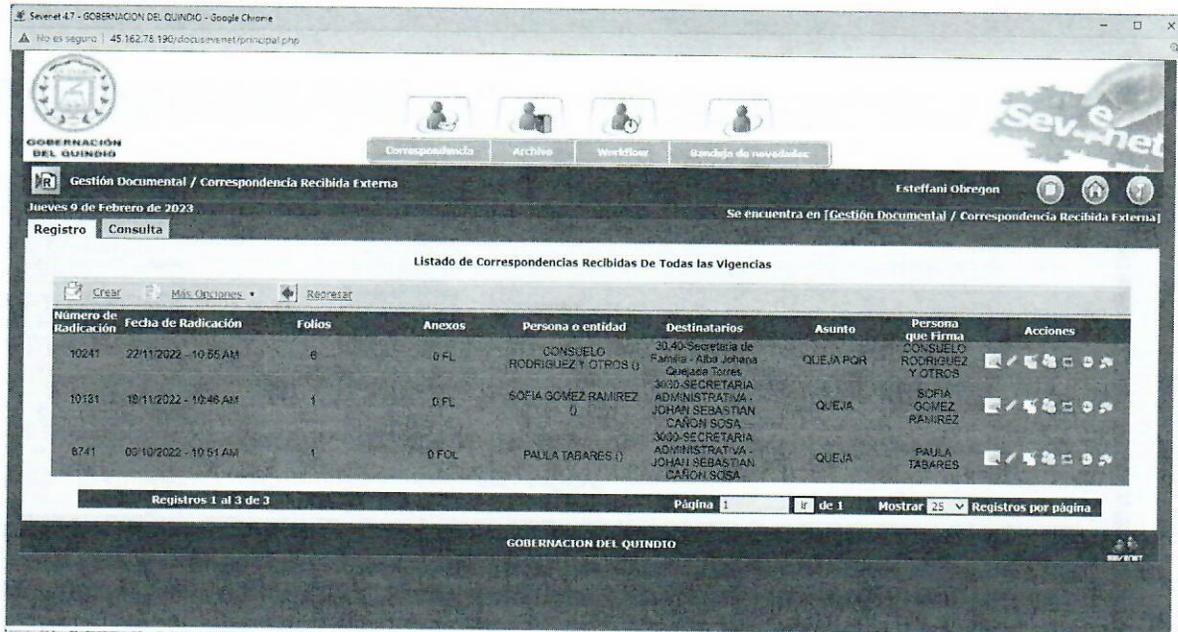
Número de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Anexos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que Firma
10861	12/12/2022 - 10:56 AM	1	0 FL	LAURA SANTA ()	ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA	QUEJA	LAURA SANTA
10241	22/11/2022 - 10:55 AM	5	0 FL	CONSUELO RODRIGUEZ Y OTROS ()	30 40-SECRETARIA DE Familia - Alba Johana Quijada Torres	QUEJA POR	CONSUELO RODRIGUEZ Y OTROS
10142	18/11/2022 - 02:59 PM	1	0 FOL	ANGELA MARYORY ARELLANO LEGUIZAMON ()	1030-OFCINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO - Debbie Duque Burgos	QUEJA DISCIPLINARIA	ANGELA MARYORY ARELLANO LEGUIZAMON
10131	18/11/2022 - 10:46 AM	1	0 FL	SOFIA GOMEZ RAMIREZ ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA	QUEJA	SOFIA GOMEZ RAMIREZ
10108	18/11/2022 - 08:49 AM	1	0 FOL	LUCILA AYALA ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA	QUEJA	LUCILA AYALA
9577	31/10/2022 - 10:12 AM	1	0 FL	RUBEN DARIO RODRIGUEZ ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA	QUEJA	RUBEN DARIO RODRIGUEZ
9287	20/10/2022 - 11:40 AM	1	0 FL	ANONIMO ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Samiento	QUEJA	ANONIMO
9181	18/10/2022 - 08:41 AM	1	0 FL	ALCALDIA MUNICIPAL LA TEBAIDA QUINDIO ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Samiento	QUEJA	SULENY OCAAMPO QUINTERO
9138	13/10/2022 - 03:39 PM	2	1 PQT	LILIANA OSPINA RODRIGUEZ ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Samiento	QUEJA RECLAMO	LILIANA OSPINA RODRIGUEZ
8946	07/10/2022 - 02:08 PM	2	1 FL	MARIO ALBERT CAÑAS LOPEZ ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Samiento	QUEJA	MARIO ALBERT CAÑAS LOPEZ
8741	03/10/2022 - 10:51 AM	1	0 FOL	PAULA TABARES ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA	QUEJA	PAULA TABARES

- Quejas finalizadas: total 8

Número de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Anexos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que Firma
10861	12/12/2022 - 10:56 AM	1	0 FL	LAURA SANTA ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA	QUEJA	LAURA SANTA
10142	18/11/2022 - 02:59 PM	1	0 FOL	ANGELA MARYORY ARELLANO LEGUIZAMON ()	1030-OFCINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO - Debbie Duque Burgos	QUEJA DISCIPLINARIA	ANGELA MARYORY ARELLANO LEGUIZAMON
10108	18/11/2022 - 08:49 AM	1	0 FOL	LUCILA AYALA ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA	QUEJA	LUCILA AYALA
9577	31/10/2022 - 10:12 AM	1	0 FL	RUBEN DARIO RODRIGUEZ ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA	QUEJA	RUBEN DARIO RODRIGUEZ
9287	20/10/2022 - 11:40 AM	1	0 FL	ANONIMO ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Samiento	QUEJA	ANONIMO
9181	18/10/2022 - 08:41 AM	1	0 FL	ALCALDIA MUNICIPAL LA TEBAIDA QUINDIO ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Samiento	QUEJA	SULENY OCAAMPO QUINTERO
9138	13/10/2022 - 03:39 PM	2	1 PQT	LILIANA OSPINA RODRIGUEZ ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Samiento	QUEJA RECLAMO	LILIANA OSPINA RODRIGUEZ
8946	07/10/2022 - 02:08 PM	2	1 FL	MARIO ALBERT CAÑAS LOPEZ ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Samiento	QUEJA	MARIO ALBERT CAÑAS LOPEZ

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

- Pendientes por respuesta: total 3



Severet 47 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
No es seguro | 45.162.78.190/documentenet/principal.php

GOBERNACION DEL QUINDIO

Correspondencia Archivo Workflow Bandeja de novedades

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa

Jueves 9 de Febrero de 2023

Estefani 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
10241	22/11/2022 - 10:55 AM	6	0 FL	CONSEJO RODRIGUEZ Y OTROS ()	3040-SECRETARIA de Familia - Alba Johana Céspedes Torres	QUEJA POR	CONSEJO RODRIGUEZ Y OTROS	
10131	10/11/2022 - 10:48 AM	1	0 FL	SOFIA GOMEZ RAMIREZ ()	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	QUEJA	SOFIA GOMEZ RAMIREZ	
6741	09/10/2022 - 10:51 AM	1	0 FOL	PAULA TABARES ()	3000-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	QUEJA	PAULA TABARES	

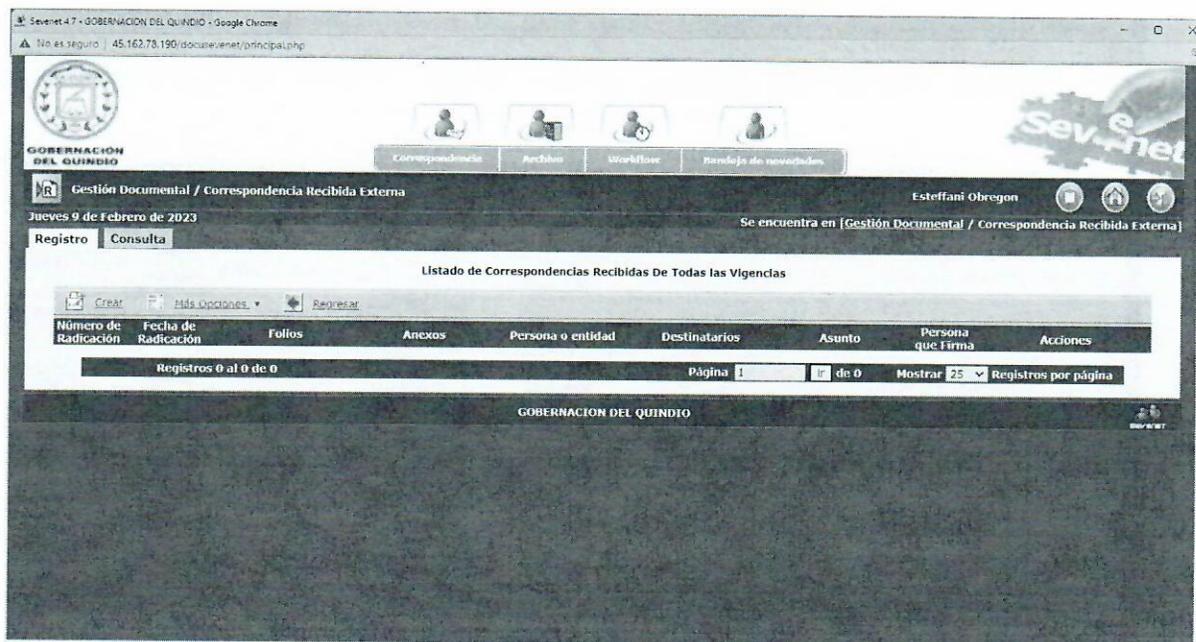
Registros 1 al 3 de 3

Página 1 de 1

Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

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



Severet 47 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
No es seguro | 45.162.78.190/documentenet/principal.php

GOBERNACION DEL QUINDIO

Correspondencia Archivo Workflow Bandeja de novedades

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa

Jueves 9 de Febrero de 2023

Estefani 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

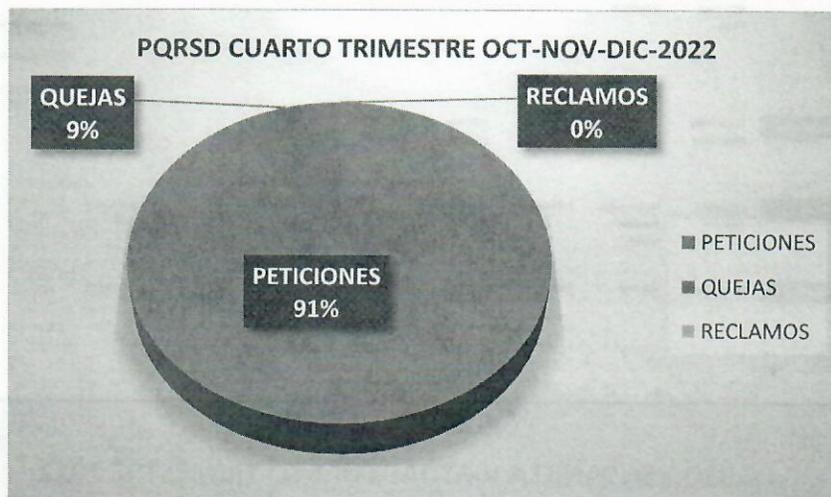
GOBERNACION DEL QUINDIO



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

TABLA N: 1

SEVENET - PQRSD CUARTO TRIMESTRE OCT- NOV-DIC-2022			
PQRSD	TOTAL INGRESADAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	PENDIENTES POR RESPUESTAS
PETICIONES	110	71	39
QUEJAS	11	8	3
RECLAMOS	0		
TOTAL	121	79	42

**Obsevaciones :**

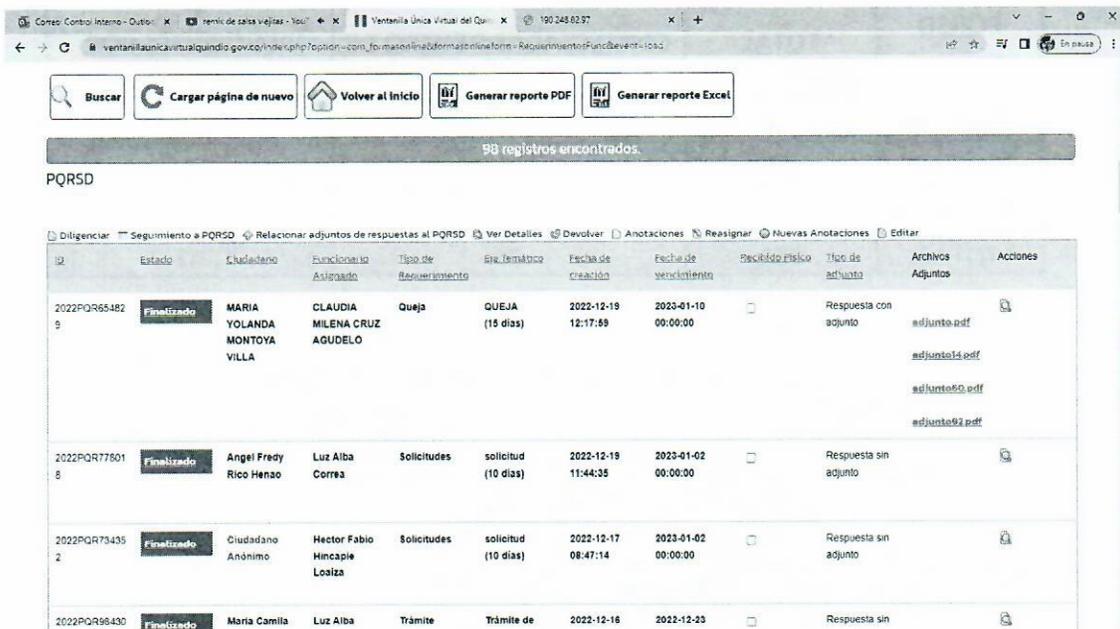
- Se verifica que de 110 peticiones ingresadas, el 65% se le brindo el debido proceso dentro de los términos establecidos y que el 32% se encuentran pendientes por respuesta. De igual forma el equipo auditor a través del programa de sevenet informa que 2 de los derechos de petición pendientes por respuesta tienen una respuesta parcial. Es de vital importancia que los responsables establezcan mecanismos que permitan un óptimo desempeño en el desarrollo de las actividades propias del Proceso.
- En cuanto a las 11 quejas ingresadas se contestaron 8 y 3 están pendientes por respuesta, para el cuarto trimestre evaluado no se presentan reclamos en el aplicativo sevenet.
- En cuanto a las PQRSD que se encuentran pendientes de respuesta y tomando como referencia la información contenida en sevenet y la información suministrada el 08 de febrero de 2023, se evidencia un aumento significativa al pasar de 19 a 42 solicitudes vencidas respecto al semestre inmediatamente anterior. Estableciendo el 50% de peticiones a la cuales no se les brindo el debido proceso.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 11

2. APLICATIVO VENTANILLA VIRTUAL PQRDS

Se inicia la verificación en el aplicativo de Ventanilla Virtual información remitida por la secretaria Administrativa donde se evidencia 23 solicitudes ingresadas en la Entidad Gobernación del Quindío las cuales 5 están en proceso de respuesta y 18 solicitudes cerradas.

En la verificación de la Ventanilla Virtual, la OCIG analiza la información, donde evidencia inconsistencias en el total de solicitudes ingresadas, ya que el equipo auditor registra 98 clasificadas como se indica en la Tabla N. 2.



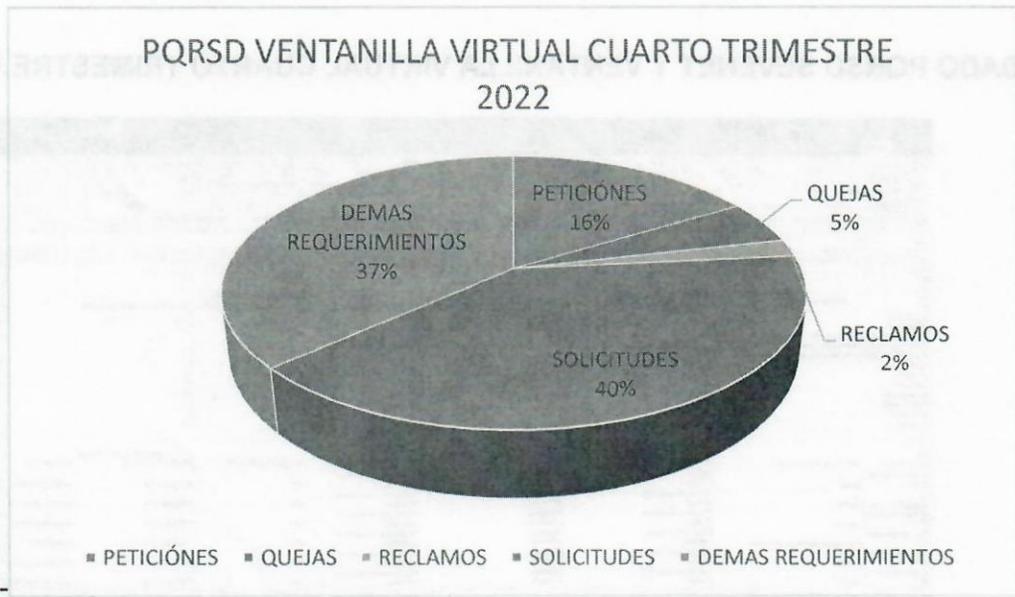
The screenshot shows a web browser window with the URL ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/index.php?option=com_fomaseenlineainformacionlineaform&view=RequerimientosFuncion&layout=load. The interface includes navigation buttons like 'Buscar', 'Cargar página de nuevo', 'Volver al inicio', 'Generar reporte PDF', and 'Generar reporte Excel'. A message indicates '98 registros encontrados.' Below this, a table displays the following records:

ID	Estado	Ciudadano	Funcionario Asignado	Tipo de Requerimiento	Requerimiento	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Recibido físico	Tipo de adjunto	Archivos Adjuntos	Acciones
2022PQR65482	Finalizado	MARIA YOLANDA MONTOYA VILLA	CLAUDIA MILENA CRUZ AGUDELO	Queja	QUEJA (15 días)	2022-12-19 12:17:59	2023-01-10 00:00:00	<input type="checkbox"/>	Respuesta con adjunto	adjunto.pdf adjunto14.pdf adjunto50.pdf adjunto92.pdf	
2022PQR77601	Finalizado	Angel Fredy Rico Henao	Luz Alba Correa	Solicitudes	solicitud (10 días)	2022-12-19 11:44:35	2023-01-02 00:00:00	<input type="checkbox"/>	Respuesta sin adjunto		
2022PQR73435	Finalizado	Ciudadano Anónimo	Hector Fabio Hincapié Loiza	Solicitudes	solicitud (10 días)	2022-12-17 08:47:14	2023-01-02 00:00:00	<input type="checkbox"/>	Respuesta sin adjunto		
2022PQR98430	Finalizado	Maria Camila	Luz Alba	Trámite	Trámite de	2022-12-16	2022-12-23	<input type="checkbox"/>	Respuesta sin adjunto		

TABLA N.2

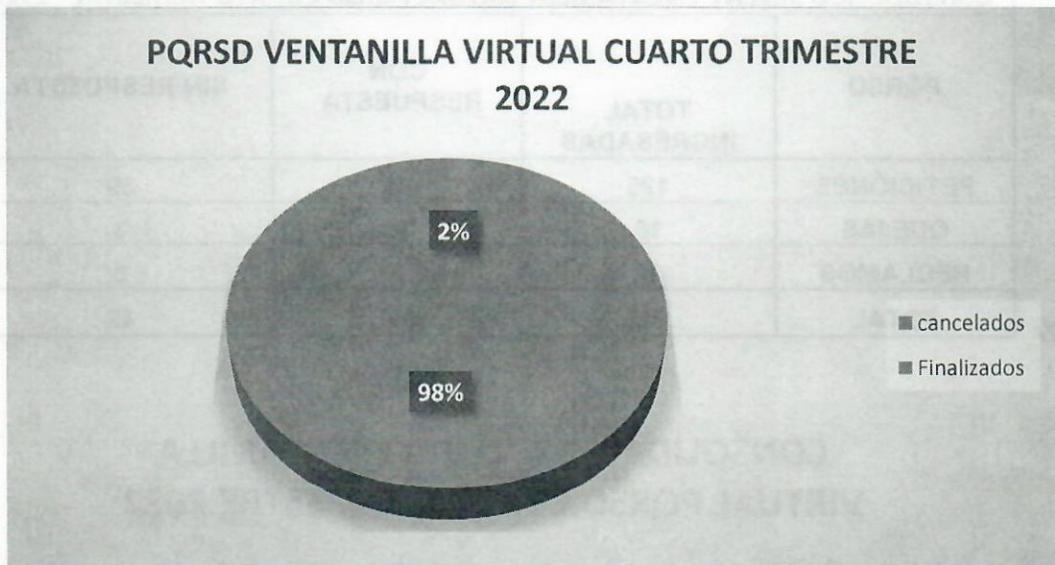
PQRSD VENTANILLA VIRTUAL CUARTO TRIMESTRE 2022			
PQRSD	INGRESADAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	CANCELADOS
PETICIONES	16	15	1
QUEJAS	5	5	0
RECLAMOS	2	2	0
SOLICITUDES	39	38	1
DEMÁS REQUERIMIENTOS	36	36	0
TOTAL	98	96	2

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



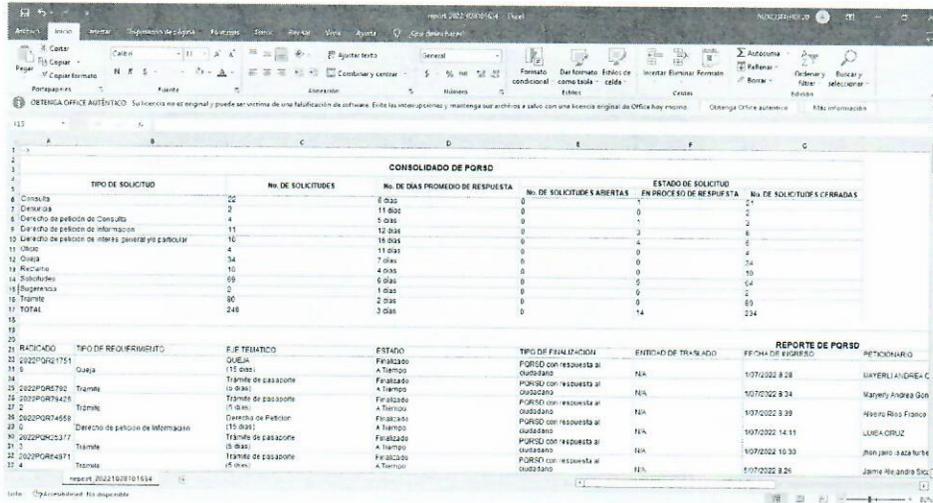
• **Observaciones:**

- De la anterior grafica podemos concluir que de 98 solicitudes que ingresaron en la Ventanilla Virtual para el cuarto trimestre se le brindo el debido proceso y contestados dentro de los terminos establecidos, tambien se encuentra dos solicitudes las fueron canceladas.



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

CONSOLIDADO PQRSD SEVENET Y VENTANILLA VIRTUAL CUARTO TRIMESTRE VIEGENCIA 2022



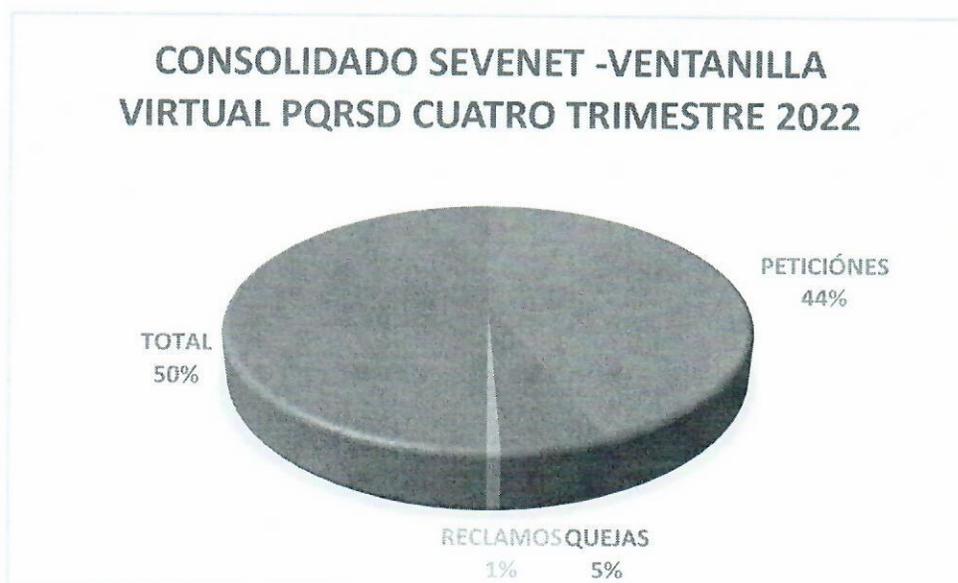
CONSOLIDADO DE PQRSD						
TIPO DE SOLICITUD	Nº DE SOLICITUDES	Nº DE DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	Nº DE SOLICITUDES ABERTAS	ESTADO DE SOLICITUD EN PROCESO DE RESPUESTA	Nº DE SOLICITUDES CERRADAS	
6 Consulta	20	8 días	0	1	19	
7 Queja	2	11 días	0	0	2	
8 Derecho de petición de Consulta	4	5 días	0	1	3	
9 Derecho de petición de información	11	12 días	0	3	8	
10 Derecho de petición de interés general y/o particular	10	16 días	0	4	6	
11 Queja	34	11 días	0	0	34	
12 Queja	10	7 días	0	0	10	
13 Reclamo	10	4 días	0	0	10	
14 Solicitudes	69	5 días	0	0	69	
15 Sugerencias	2	16 días	0	0	2	
16 Trámite	80	2 días	0	0	80	
17 TOTAL	248	7 días	0	14	234	

REPORTE DE PQRSD							
RADICADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	R.F. TEMÁTICO	ESTADO	TIPO DE FUNDACIÓN	ENTIDAD DE TRASLADO	FECHA DE RESPUESTA	PETICIONARIO
22 2022PQR1751	Queja	Queja (15 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	10/7/2022 8:28	MARIELLA GONZALEZ C
23 2022PQR790	Trámite	Trámite de pasaporte (10 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	10/7/2022 9:34	MARIELLA GONZALEZ C
24 2022PQR7428	Trámite	Trámite de pasaporte (15 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	10/7/2022 9:38	MARIELLA GONZALEZ C
25 2022PQR4558	Trámite	Derecho de Petición (15 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	10/7/2022 14:11	MARIELLA GONZALEZ C
26 2022PQR5377	Trámite	Trámite de pasaporte (5 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	10/7/2022 16:30	JHON Jairo Azañeta
27 2022PQR4971	Trámite	Trámite de pasaporte (5 días)	Finalizado	PQRSD con respuesta al ciudadano	N/A	10/7/2022 8:26	Jhony Ricardo Sosa

- Una vez consolidada y verificada la información por parte de la oficina de Control Interno de Gestión se representa en la siguiente Tabla N. 3 y Grafica.

TABLAN. 3

CONSOLIDADO SEVENT Y VENTANILLA VIRTUAL PQRSD CUARTO TRIMESTRE - 2022			
PQRSD	TOTAL INGRESADAS	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
PETICIONES	125	86	39
QUEJAS	16	13	3
RECLAMOS	2	2	0
TOTAL	143	101	42



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

• **Observaciones:**

- Se evidencia que de 143 PQRSD ingresadas por los aplicativos sevenet y ventanilla virtual el 29% no se le realizó el debido proceso a cada solicitud ingresada. Es importante monitorear el control implementado para el cumplimiento de los procedimientos y así disminuir en su totalidad el porcentaje de respuesta extemporáneas y/o vencidas, dado que se presenta un incremento en pendientes por respuesta donde pasa de 14 (pendientes sin respuesta 3er trimestre) a 42 (pendientes por respuesta 4to trimestres) para la vigencia 2022.
- Se evidencia que la información remitida por la secretaria Administrativa presentan un derecho de petición el cual fue cancelado, el equipo auditor tiene presente este derecho de petición el cual es verificado en las plataformas de atención a la ciudadanía.

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

En los canales de Atención a la ciudadanía podemos evidenciar que la plataforma de la gobernación del Quindio 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 Quindio la publicación de los informes trimestrales de PQRSD.
Link: https://quindio.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=26012:informes-de-pqrsd&catid=2

Informes de PQRSD

INFORMES PQRSD 2022

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes Cuarto trimestre de 2022

De Clic [Aquí](#)

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes Tercer trimestre de 2022

[Descargue Informe Aquí](#)

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes Segundo trimestre de 2022

[Descargue Informe Aquí](#)

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes Primer trimestre de 2022

[Descargue Informe Aquí](#)

- El equipo auditor verifica que el link https://www.ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=RequerimientosAnonimo, evidenciado en el tercer cuatrimestre de 2022 el cual presentaba un error en su funcionamiento ya se encuentra restablecido para el periodo evaluado.

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

Otros Programas y Servicios



https://quindio.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias

Gmail Traducir Nueva pestaña Your AllExpress s... JoJo no Kimyou... husband in ova <33 traductor google... SECOP 2 a new chapte...

Inicio La Gobernación El Departamento Normalidad Contratación Prensa Trámites y Servicios Atención a la Ciudadanía Transparencia Participa

¿QUÉ CONSECUENCIAS TIENE DESATENDER UNA PETICIÓN?

La falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3º del Código Contencioso Administrativo y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes. (Artículo 7 Código Contencioso Administrativo).

¿CUÁLES SON LAS NORMAS QUE RIGEN EL DERECHO DE PETICIÓN?

Constitución Nacional, artículos 23 y 74. (Concordada y con notas de vigencia) Código Contencioso Administrativo, capítulos II, III, IV y V; artículos 5 al 26. Concordado y con notas de vigencia.
Ley 57 del 5/07/1985, capítulo II, artículos 12 al 25 (Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales). Concordada y con notas de vigencia.

Canales para la atención al ciudadano y recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública.

Espacios Físicos

Teléfono: (+ 57) (606) 7417700 Ext: 388 | Fax: (+ 57)(606) 7414018
Dirección: Calle 20 No. 13-22 Piso 16 Edificio Gobernación del Quindío. Armenia, Quindío, Colombia.
Horario de atención: Lunes a Viernes de 7:00am - 11:30am y de 2:00 pm - 5:00pm

Ingresar para Diligenciar Formulario

FORMULARIO ELECTRÓNICO DE SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

https://www.ventanillaunivirtualquindio.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								

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

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 QPRSD y/o demas solicitudes recepcionados de forma fisica.
- El equipo auditor valido la informacion 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 concuerda con la informacion que reporta la Oficina de Control Interno de Gestión.

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.
- Se observan debilidades en cuanto al cumplimiento de finalización de solicitudes dentro de los tiempos establecidos, presentando un nivel de riesgo del 12% para el trimestre 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:

- Teniendo 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.
- 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 PQRS.
- 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.

Nº	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	Oficio CIG.13.31.01 - 00021 del 16 de enero de 2023
2	Oficio S.A. 60.136.01.00750 del 08 de febrero de 2023



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 14 de 14

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 PQRS 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>	Marzo 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