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

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO			
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN			
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN			
ACTA NÚMERO: 049			
FECHA:	18 Abril 2024	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:			
<p>Verificar el cumplimiento normativo descrito en la Constitución Política, artículo 23 desarrollados por la ley estatutaria 1755 de 2015, respecto de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitud de información y denuncias – PQRSD - radicadas en la entidad, en el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2023, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y haciendo uso de la plataformas digitales adoptadas por la entidad para la radicación, redireccionamiento, control y respuesta dentro de los términos legales.</p>			

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
	Isabel Cristina Carvajal Ramos	Profesional Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión.
	Samantha Soto Osorio	Auxiliar Administrativo	Oficina de Control Interno de Gestión.
	Juan Mateo Hernández Osorio	Auxiliar Administrativo	Oficina de Control Interno de Gestión.
	Oscar Mauricio Cohecha Caballero	Profesional – Contratista	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	<p>En cumplimiento de recepción, atención y trámites a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) en la Entidad Gobernación del Quindío. Se al desarrollo del presente informe teniendo en cuenta los siguiente aspectos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - resultados obtenidos en el análisis de los aplicativos. - Realizar filtros en los sistemas electrónicos. - Análisis a cada uno los aplicativos adoptados en la Entidad gobernación del Quindío. - Realizar observaciones, recomendaciones a que tengan lugar. 	
2	Conclusiones	
3	Recomendaciones	

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

DESARROLLO TEMATICO

En cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a la Oficina de Control Interno de Gestión, se llevan a cabo las actividades necesarias para presentar el seguimiento de PQRSD correspondiente al cuarto trimestre del año 2023, cuyo objetivo principal es la verificación y cumplimiento de las PQRSD ingresadas a través de los diferentes canales de atención (escrito, presencial, telefónico, virtual y redes sociales) que se radican en las bases de datos de los aplicativos Ventanilla Virtual y Controldoc y poder emitir un concepto acerca de la gestión de las mismas.

Asimismo, se toma como base la información remitida por la secretaria Administrativa en conjunto con la oficina de gestión documental quien elabora el seguimiento mediante el filtro realizado a la plataforma Ventanilla Virtual para el cuarto trimestre de 2023.

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

- Se descargó la información de los aplicativos Ventanilla Virtual y Controldoc seleccionando el rango de fechas correspondientes al periodo evaluado en el presente informe (1 de octubre a 31 de diciembre de 2023).
- Se revisó la información identificando el “Estado” de cada una de las PQRS (asignada, en trámite, finalizado y vencido).

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

En el presente informe la secretaria Administrativa remite evidencias de 06 de marzo de 2024 con el reporte realizado al aplicativo Ventanilla Virtual, el cual contiene la información de las PQRSD IV trimestre de 2023. Para la verificación se inicia con el análisis de la información remitida por la secretaria administrativa donde se analiza conforme a los parámetros requeridos.

1.1 VENTANILLA VIRTUAL PQRS:

La secretaria Administrativa reporta **531** registros entre peticiones, quejas y reclamos para el cuarto trimestre de 2023. De las cuales 375 se encuentran en estado abierto y 156 se encuentran en estado cerrado.


Por lo anterior el equipo auditor evidencia que las PQRSD con mayor demanda son las Peticiones, en consecuencia se establece un comparativo con los anteriores periodos y se identifica que en el primer trimestre se evidencia el 27% de (250) en peticiones, y para el segundo y tercer trimestre presenta disminución de un periodo a otro No mayor al 10% y para cuarto trimestre se evidencia un aumento significativo del 54% de (489) peticiones recepcionadas en la Entidad, lo anterior obedece que para el 11 de septiembre de 2023, el software Sevenet deja de funcionar como canal de recepción para las PQRSD y entra en funcionamiento el sistema de gestión documental electrónico de archivo SGDEA “ControlDoc”, adoptado bajo la resolución No. 07147 del 18 de octubre de 2023.

Donde los aplicativos Ventanilla virtual y Controldoc interactúan al recepcionar y redireccionar cada uno de los requerimientos ingresados en la Entidad territorial gobernación del Quindío. Ver tabla No. 1 y grafica 1.

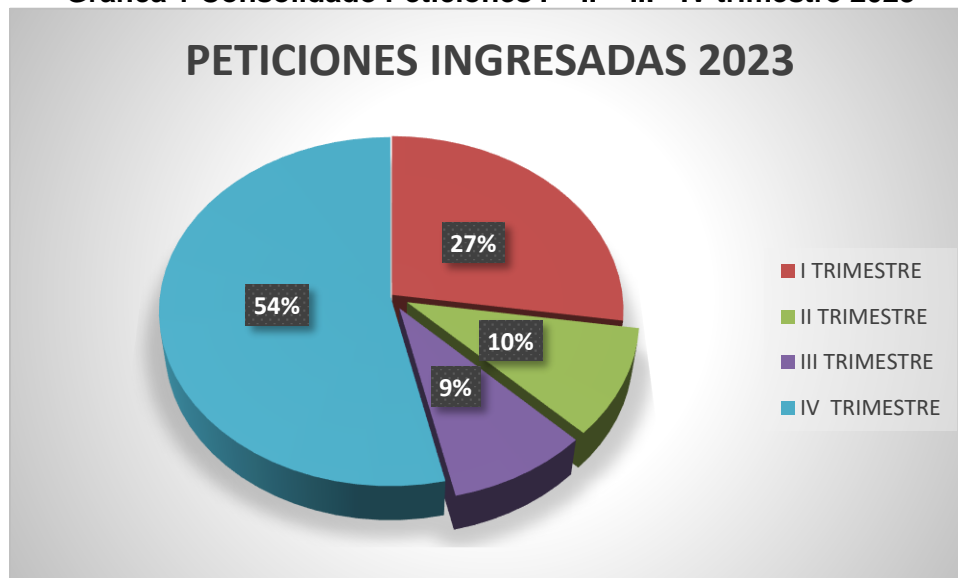
Tabla N. 1 Reporte Secretaria Administrativa plataforma Ventanilla Virtual - Peticiones

VIGENCIA – 2023	INGRESADAS	PORCENTAJE
I TRIMESTRE	250	27%
II TRIMESTRE	92	19%
III TRIMESTRE	83	17%
IV TRIMESTRE	489	54%

Fuente: OCIG Total de peticiones registradas en la plataforma ventanilla virtual vigencia 2023

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 9

Gráfica 1 Consolidado Peticiones I – II – III - IV trimestre 2023



Fuente: OCIG porcentaje incremento de Peticiones IV trimestre 2023.

La tabla N. 1 y la gráfica 1 relacionan el análisis y porcentualidad correspondiente a la vigencia 2023 de Peticiones registrados en el aplicativo ventanilla virtual, donde se evidencia incremento significativo para el cuarto trimestre del 36.53% en el registro de la mismas.


En ese orden de ideas la oficina de control interno de gestión, procedió a realizar el filtro para el periodo evaluado y evidenciar el total de PQRSD encontrando **417** registros, de los cuales 405 corresponden a PQRSD y 12 registros que no están clasificados como PQRSD.

Así mismo la Tabla N. 3 y grafica 2 relaciona el consolidado de cada uno de los ejes temáticos (PQRSD) y el análisis al estado de cada uno de los mismos. Evidenciando que solo el 14% de la PQRS se encuentran finalizadas y a las cuales se brindó el debido proceso, también se precisa el alto porcentaje en PQRS en estado vencido correspondiente al 50%.

Tabla N. 3 Consolidado Ventanilla virtual IV trimestre PQRS 2023

PQRS VENTANILLA VIRTUAL (OCT - DEC 2023)						
EJE TEMATICO	ESTADO					
	ASIGNADOS	TRAMITE	FINALIZADOS	POR VENCER	VENCIDOS	
Derechos de petición	39	50	29		118	
Denuncia		1	3		4	
Queja	1	7			7	
Solicitudes	16	32	25		73	
a tiempo						2
informe			1		1	
Consulta	3				3	
Oficio	1				1	
TOTAL	60	90	58		207	415

Fuente: OCIG reporte ventanilla virtual PQRS IV trimestre 2023

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

Gráfica 2 Consolidado PQRS IV 2023



Fuente: OCIG clasificación según el estado de PQRS

1.2. CONTROLDOC:

De conformidad la política establecida por el Archivo General de Nación de cero papel, y con el fin de unificar y controlar la información que se genera al interior de la Entidad se adopta el sistema de gestión documental electrónico de archivo SGDEA "ControlDoc", bajo la resolución No. 07147 del 18 de octubre de 2023, como herramienta institucional, la cual incluye las actividades, producción, gestión, trámite y archivo de las distintas solicitudes; donde la Secretaría Administrativa a través de la secretaria TIC, es la responsable de la implementación y actualización del sistema, bajo el marco legal vigente en materia de gestión documental y de tecnología de la información.

Por lo anterior el equipo auditor realiza un filtro en el aplicativo ControlDoc del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2023 encontrando **1.845** registros clasificados como PQRS y demás requerimientos ingresados en la Entidad Gobernación del Quindío.

TABLA N. 2 CONSOLIDADO CONTROLDOC PQRS

CONTROLDOC IV TRIMESTRE PQRS 2023	
VIGENCIA – 2023	PQRS INGRESADAS
IV TRIMESTRE	1.845

Fuente: Consolidado OCIG ControlDoc IV trimestre 2023


2. ANÁLISIS

2.1. APLICATIVO VENTANILLA VIRTUAL PQRS.

De conformidad con la "ley 1755 de 2015" "Artículo 14. (...) **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones (...)"

Observaciones:

- En el marco del seguimiento, durante la revisión se precisa conforme al filtro ejecutado en el periodo evaluado se evidencia que el 50% de PQRS se encuentran en estado vencido. Motivo por el cual se hace necesario que los líderes del proceso realicen las acciones pertinentes para brindar respuestas oportunas, eficientes, integrales y pertinentes, que permitan ofrecer seguridad y credibilidad al ciudadano dando respuesta a las solicitudes generadas en los tiempos estipulados por la ley.

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

- Se evidencia falta de implementación del autocontrol al seguimiento y verificación con respecto a la notificación de alerta en el sistema para cada una de las secretarías y direcciones de la Entidad. Con el fin de garantizar su debida operación.

2.2. APLICATIVO CONTROLDOC PQRS


Para el desarrollo del seguimiento al sistema Controldoc se precisa que la secretaria Administrativa o el personal encargado No remite la información necesaria para el análisis del presente informe, evidenciando dificultades en el proceso de revisión y estudio durante el seguimiento. No obstante, la oficina de control interno de gestión verifico a través de filtros realizados en el sistema Controldoc en el periodo 1 de octubre a 31 de diciembre de 2023, arrojando un reporte en Excel con **1.845 PQRS** registradas en el aplicativo. **Ver anexo 1 en Excel reporte Controldoc.**

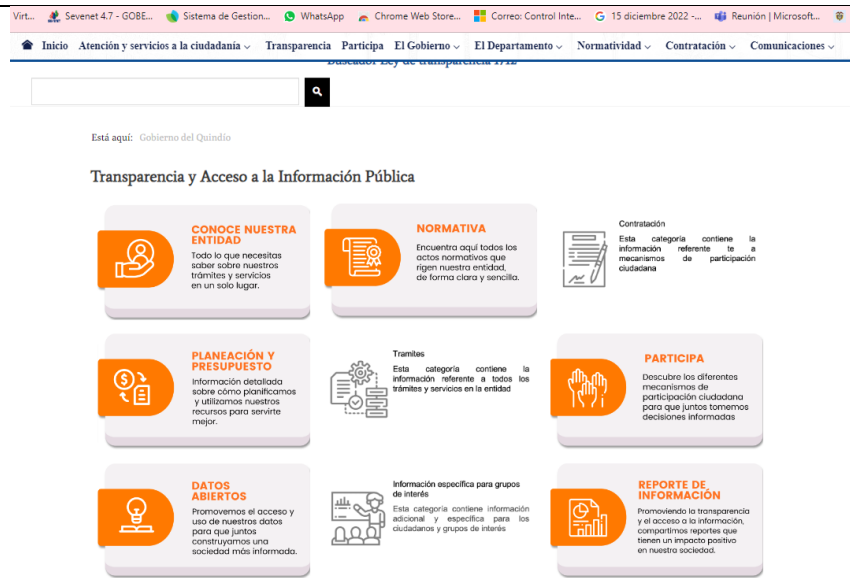
El equipo auditor inicia el análisis de la información filtrada presentando diversas inconsistencias en el sistema Controldoc.

- Si bien se cuenta con la herramienta electrónica para la producción, recepción y redirección de PQRS, adoptada en las políticas de cero papel, se evidencia falencias al momento de crear y direccionar un documento tanto interno como externo ya que el aplicativo No cuenta con las tablas de retención documental acorde a los procesos de cada secretaria al interior de la Entidad. Es decir, No se tienen políticas, manuales y procedimiento adecuados que determinen una ruta a seguir para la creación y recepción de la documentación que se ejecuta en la Entidad.
- Se evidencia la oportunidad de ajustar de manera integral el sistema controldoc con el aplicativo ventanilla virtual para mejorar los niveles de eficiencia operativa al interior y faciliten de manera óptima el manejo de los servicios al interior de la Entidad para brindar una excelente atención a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención para la ciudadanía, ya que el incremento desbordado de PQRS registradas obedece a que si bien se finaliza la PQRS en aplicativo ventanilla virtual se refleja como activa (No finalizada) en aplicativo controldoc.
- Se requiere personal que cuente con la formación y/o capacitación idónea para realizar las funciones de recepción y redireccionamiento en PQRS, que contribuya de una manera eficiente y efectiva en el desempeño del proceso, atendiendo las políticas y procedimientos de la entidad para garantizar mejores resultados que lleven al cumplimiento de los objetivos.
- Se identificó que no se cuenta con mecanismos oportunos que permitan establecer si las PQRS gestionadas, fueron atendidas de manera eficiente, pertinente y oportuna a las partes interesadas tanto internas como externas. Así mismo, se precisa que para la emisión del presente seguimiento si bien se remite el informe del cuarto trimestre de la vigencia 2023, al ingresar al link de publicación al seguimiento de PQRS No se encuentra habilitado, correspondiente a la atención de PQRS.

3. CANALES DE ATENCION PQRS PORTAL WEB:

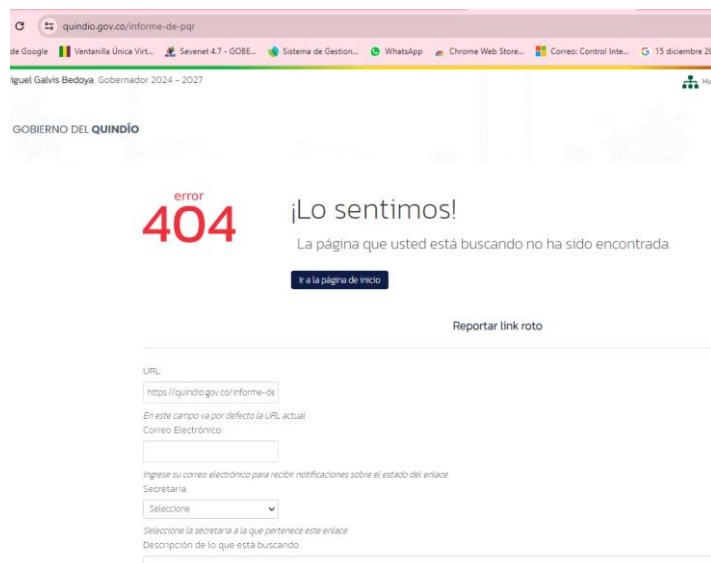
En cumplimiento con el artículo 11 literal h) de la ley 1712 de 2014 reglamentada por el artículo 52 decreto 103 de 2015, se evidencia que en la página web www.quindio.gov.co, en el link de Transparencia/ Transparencia y acceso a la información pública se evidencia la actualización en link de donde la interfaz gráfica es de fácil acceso para los usuarios, se precisa que los enlaces (link) para PQRS y el cargue a los seguimientos trimestrales realizados por los líderes de procesos NO se encuentran habilitados.

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




Fuente: imagen 1 plataforma gobernación del Quindío enlace Transparencia

- a. Link referente a Información de la Entidad 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>
- b. Link referente a publicación de seguimientos trimestrales PQRS : <https://quindio.gov.co/informe-de-pqr>
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 PQRS.



Fuente: imagen 2 plataforma gobernación del Quindío enlace Transparencia

- c. 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.

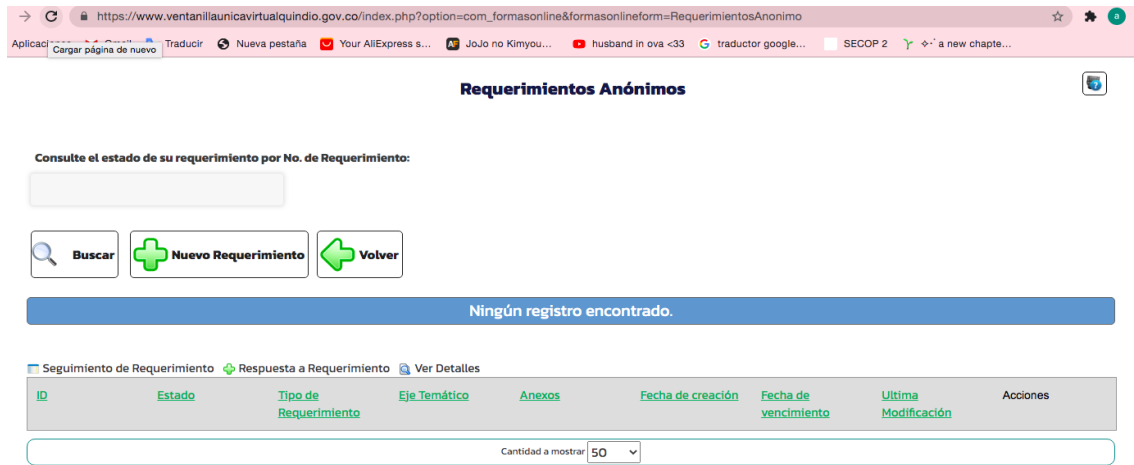
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 7 de 9




Fuente: imagen 3 plataforma gobernación del Quindío enlace PQRS

- El equipo auditor verifica que el link, se encuentra en funcionamiento para la ciudadanía en general para la creación y recepción de documentos.

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



Fuente: imagen plataforma gobernación del Quindío enlace PQRS

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

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN


Teniendo en cuenta los resultados emitidos al análisis realizado a los aplicativos Controldoc y Ventanilla virtual a PQRSD para cuarto trimestre de 2023, la lectura nos dice:

- Para el cuarto trimestre en el Sistema Ventanilla Virtual se identificaron **207** solicitudes en estado vencido, las cuales corresponden a las secretarías de: secretaria de Salud, Secretaria Administrativa, Secretaria de Infraestructura, Secretaria Jurídica y Contratación, Secretaria de Hacienda y la secretaria del Interior entre otros como lo evidencia el informe que realiza el líder del proceso radicado el 6 de marzo del presente año.
- En el análisis realizado al sistema Controldoc, se identificó que reposan **1.845 PQRSD**, donde es complejo identificar y clasificar el estado en tiempos de finalización, vencidas, extemporaneidad y contestadas dentro de los tiempos establecidos, ya que el sistema de gestión documental electrónico "Controldoc" No se encuentra parametrizado acorde a los procesos establecidos para cada secretaria.
- Es importante resaltar que el incumplimiento en los términos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias "PQRSD", puede generar procesos disciplinarios para los funcionarios de planta, demandas y sanciones pecuniarias como lo establece la Ley.
- Referente a la publicación del reporte de PQRSD del cuarto trimestre de PQRS, correspondiente por el líder del proceso se identifica que el link No está habilitado.

RECOMENDACIONES:

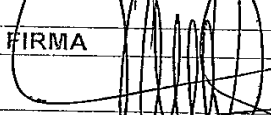
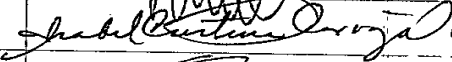
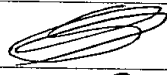
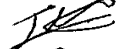
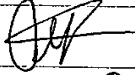
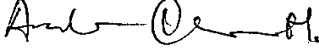
- Es importante recordar a la secretaría Administrativa y/o el encargado del líder del proceso la importancia de remitir y/o evidenciar la información que se reportan a través de todos y cada uno de los canales de atención que ofrece la Entidad. (forma presencial, vía telefónica, buzones y redes sociales). Lo anterior obedece que el equipo auditor NO puede realizar el análisis y determinar cuál es el medio más utilizado para la recepción de PQRS.
- Es importante tener en cuenta las fechas que se tienen establecidas por ley 1755 de 2015 para que de esta forma el personal competente logre disminuir la brecha de peticiones que a la fecha no tienen respuesta. Es importante fortalecer y hacer mayor seguimiento en los controles definidos para la atención a las PQRS de manera oportuna con el fin de evitar la materialización del riesgo.
- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRS las cuales se encuentran "sin respuesta vencida". Así mismo, tener en cuenta las solicitudes que se encuentran "en términos para responder".
- Implementar mecanismos de control y seguimiento al tiempo de respuesta para evitar riesgos de sanción y/o requerimientos judiciales en contra de la Entidad.

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	Oficio Id: 33045 del 08 de marzo de 2024
2	Anexo en Excel reporte Controldoc.

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

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	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 de 2024	Secretaria Administrativa	

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	
Isabel Cristina Carvajal Ramos	Profesional-Contratista	
Samantha Soto Osorio	Auxiliar Administrativo	
Juan Mateo Hernández Osorio	Auxiliar Administrativo	
Oscar Mauricio Cohecha Caballero	Profesional-Contratista	
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