

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 11

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN					
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN					
ACTA NÚMERO: 048					
FECHA:	17 de abril de 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 la gestión y cumplimiento de la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitud de información y denuncias – PQRSD haciendo uso de las plataformas digitales para el control de los radicados (PQRSD) registrados a través de cada uno de los canales de atención que dispone la Entidad en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2023. En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.</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
4	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 tramites a las peticiones, quejas, reclamos, solicitud de información y denuncias (PQRSD) en la Entidad, durante el tercer trimestre de 2023, se tiene como punto de referencia lo siguiente:</p> <p>La Entidad cuenta con los canales descritos en la plataforma web www.gobernacionquindio.gov.co y lo estipulado en la carta del Trato digno a la ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canales de atención escrito, presencial, virtual y redes sociales. - Filtros a los aplicativos digitales. - Análisis para los aplicativos digitales adoptados - Realizar observaciones y recomendaciones a que haya lugar. <p>Criterios normativos</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>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>	Equipo Auditor

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 11

	Artículo 74. "todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.	
2	Conclusiones	
3	Recomendaciones	

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 tercer trimestre del año 2023. Esta evaluación se realiza tomando los diferentes canales de atención al ciudadano, dispuestos por la Entidad (escrito, presencial, telefónico, virtual y redes sociales) que se radican en las bases de datos de Ventanilla virtual y Sevenet, en el periodo 1 de julio al 30 de septiembre 2023.

Asimismo, se toma como base la información remitida por la secretaria Administrativa en conjunto con la oficina de gestión documental quien realiza el seguimiento a las plataformas Sevenet y Ventanilla Virtual para el tercer trimestre de 2023.

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, Ventanilla Virtual y ControlDoc seleccionando el rango de fechas correspondientes al periodo evaluado en el presente informe (1 de julio a 30 de septiembre de 2023).
- Se revisó la información identificando el "Estado" de cada una de las PQRSD (asignada, en trámite, finalizado y vencido).

1. FILTRO DE INFORMACIÓN A LOS APLICATIVOS VENTANILLA VIRTUAL, SEVENET y CONTROLDOC.

Para realizar el presente informe la secretaria Administrativa; remite información el 5 de noviembre de 2023 mediante oficio S.A 136.01-06666, allegando el reporte de las PQRSD III TRIMESTRE de 2023.

1.1. SEVENET PETICIONES

Se inicia con el análisis de la información remitida por la secretaria administrativa donde se verifica conforme a los parámetros requeridos, identificando en el aplicativo Sevenet un registro de 106 peticiones para el tercer trimestre de 2023.

Al comparar los datos del tercer trimestre para cada uno de los aplicativos mencionados, el equipo auditor identifica en Sevenet que en el primer y segundo semestre se presenta un incremento significativo del 21% en el ingreso de peticiones y para el tercer trimestre se genera una reducción del 5% en el ingreso de peticiones, 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. Ver tabla No. 1 y grafica 1

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 11

Tabla N. 1 Reporte Administrativa plataforma sevenet Peticiones

VIGENCIA – 2023	TOTAL, PETICIONES INGRESADAS	PORCENTAJE
I TRIMESTRE	61	21%
II TRIMESTRE	120	42%
III TRIMESTRE	106	37%

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

Gráfica 1 Consolidado PQRSD I – II - III 2023



Fuente: OCIG porcentaje incremento de PQRSD III trimestre 2023

La tabla N. 1 y la gráfica 1 relacionan el análisis y porcentualidad correspondiente al tercer trimestre del año 2023 de las Peticiones ingresadas, donde la secretaria Administrativa y personal encargado precisan que en el periodo evaluado se registran cero (0) Quejas y cero (0) Reclamos.

En ese orden de ideas el equipo auditor, realiza un filtro al aplicativo Sevenet en el periodo evaluado encontrando 19 registros, de los cuales tres (3) requerimientos y una solicitud no se realizaron el debido proceso dentro de los términos establecidos y a la fecha no reporta evidencia de finalización de respuesta para cada uno de estos. Ver Tabla No. 2 e Imagen No.1

Tabla No. 2 Requerimiento - Solicitudes pendientes de finalización

Numero de radicación	Fecha de radicación	Persona / Entidad	Destinatario	Asunto
7261	7/sep/2023	Contraloría general de la republica	Secretaria privada	Requerimiento información
6681	15/agos/2023	Contraloría general de la republica	Secretaria privada	Requerimiento información
5855	12/jul/2023	Contraloría general de la nación	Secretaria de Familia	Solicitud
5688	07/jul/2023	Procuraduría general de la nación	Secretaria del interior	Requerimiento urgente

Fuente: OCIG solicitudes sin respuesta y/o finalización en el aplicativo Sevenet

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 4 de 11

Imagen N. 1 Solicitudes sin finalizar

Número de Radicación	Fecha de Radicación	Fotos	Anexos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Acciones
7261	07/09/2023 - 08:32 AM	1	0 FL	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA ()	20 10-SECRETARIA PRIVADA - Amanda Tangarife	REQUERIMIENTO INFORMACION	
7033	30/08/2023 - 08:45 AM	1	0 FL	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION ()	20 10-SECRETARIA PRIVADA - Amanda Tangarife	SOLICITUD DE INFORMACION	
7031	30/08/2023 - 08:22 AM	1	0 FL	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION ()	30 40-Secretaria de Familia - Alba Johana Quejada Torres	RADICADO E - 2023-466174	
6937	25/08/2023 - 10:35 AM	1	0 FL	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION ()	30 30-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA	SOLICITUD INFORMACION	
6935	25/08/2023 - 10:09 AM	1	1 FL	PERSONERIA MUNICIPAL DE ARMENIA ()	30 20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA AMORALES	CITACION PERSONAL	
6903	24/08/2023 - 08:26 AM	1	0 FL	REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL ()	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO	RESPUESTA SOLICITUD	
6081	15/08/2023 - 08:47 AM	1	0 FL	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA ()	20 10-SECRETARIA PRIVADA - Amanda Tangarife	REQUERIMIENTO INFORMACION	
6530	09/08/2023 - 08:27 AM	1	1 FL	DEFENSORIA DEL PUEBLO ()	30 40-Secretaria de Familia - Alba Johana Quejada Torres	SOLICITUD INCLUSION	
6392	03/08/2023 - 09:16 AM	1	0 FL	DEFENSORIA DEL PUEBLO ()	30 40-Secretaria de Familia - Alba Johana Quejada Torres	INVITACION COMITE	
6152	25/07/2023 - 08:21 AM	1	0 FL	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA ()	20 10-SECRETARIA PRIVADA - Amanda Tangarife	COMUNICACION AUTO	
6135	24/07/2023 - 01:51 PM	1	0 FL	FISCALIA GENERAL DE LA NACION ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	CONVOCATORIA SESION ORDINARIA	
6134	24/07/2023 - 01:50 PM	1	0 FL	FISCALIA GENERAL DE LA NACION ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	CONVOCATORIA SESION ORDINARIA	
6133	24/07/2023 - 01:49 PM	1	0 FL	FISCALIA GENERAL DE LA NACION ()	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO	CONVOCATORIA SESION ORDINARIA	
6132	24/07/2023 - 01:47 PM	1	0 FL	FISCALIA GENERAL DE LA NACION ()	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO	CONVOCATORIA SESION ORDINARIA	
5933	14/07/2023 - 09:47 AM	2	0 FL	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION ()	30 30-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CAÑON SOSA	REMBISION OFICIO	
5855	12/07/2023 - 09:44 AM	1	0 FL	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION ()	30 40-Secretaria de Familia - Alba Johana Quejada Torres	SOLICITUD	
5850	12/07/2023 - 09:30 AM	1	1 POT	ALCALDIA DE CALARCA PARA TODOS ()	1020-OFCINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION - Oficina de Control Interno de Gest	INFORMACION TRIMESTRAL	
5743	10/07/2023 - 09:08 AM	1	2 FL	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION ()	20 10-SECRETARIA PRIVADA - Amanda Tangarife	REMBISION QUEJA	
568	07/07/2023 - 09:02 AM	2	1 FL	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION ()	2050-SECRETARIA DEL INTERIOR - JUANA CAMILA GOMEZ ZAMORANO	REQUERIMIENTO URGENTE	

Fuente: filtro aplicativo Sevenet QPRSD 1 jul a 30 septiembre 2023

1.2. VENTANILLA VIRTUAL

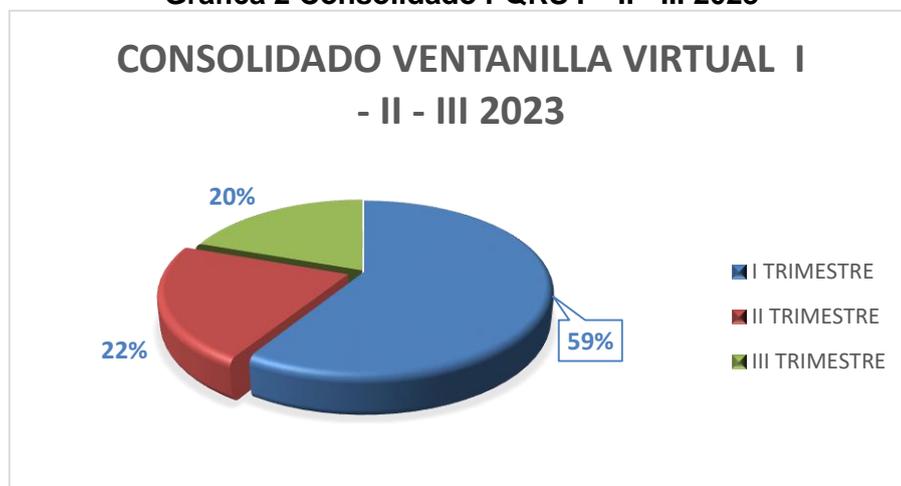
Para la verificación del reporte remitido por la oficina de gestión documental se identifica 83 PQRSD radicadas en la entidad, de las cuales 31 solicitudes se encuentran en estado proceso de respuesta y 52 en estado cerrado. En consecuencia el equipo auditor realiza un comparativo de las solicitudes ingresadas al III trimestre, obteniendo como resultado la tabla No. 3 y la gráfica No. 2 las cuales evidencian que en el primer trimestre es donde se presenta el incremento del 59% y para el segundo y tercer trimestre tiende a disminuir.

Tabla N. 3 Reporte Administrativa plataforma Ventanilla Virtual

VIGENCIA – 2023	TOTAL SOLICITUDES INGRESADAS	PORCENTAJE
I TRIMESTRE	250	59%
II TRIMESTRE	92	22%
III TRIMESTRE	83	20%

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

Gráfica 2 Consolidado PQRS I – II - III 2023



Fuente: OCIG porcentaje incremento de PQRD III trimestre 2023.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 5 de 11

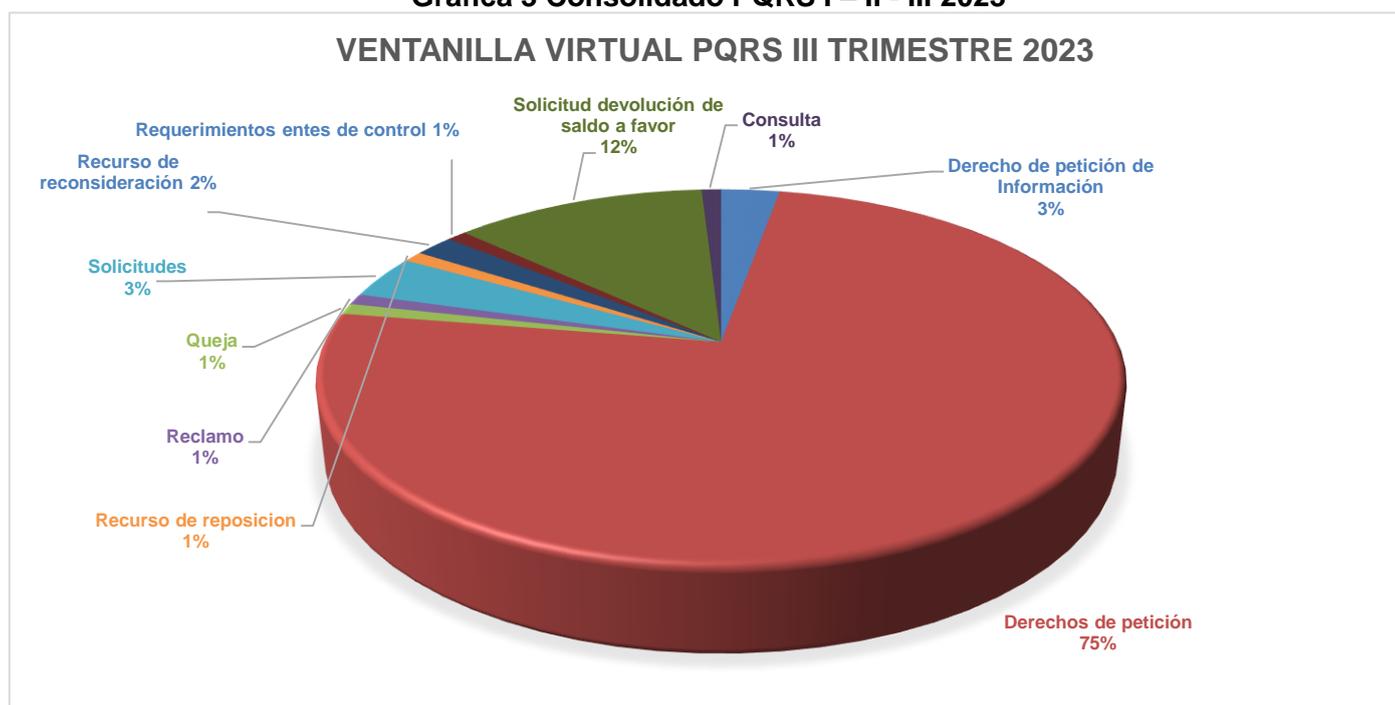
En ese orden de ideas la oficina de control interno de gestión, procedió a realizar el filtro de las PQRSD al aplicativo Ventanilla Virtual para el periodo evaluado, donde se obtuvieron 289 registros. Sin embargo, se precisa que dos de los registros se encuentran vacíos, es decir no registran información, para un total de 287 registros. **Ver tabla N. 4.** Es decir que el mayor número de radicados en la Entidad son las peticiones con el 29% de las cuales el 35% se encuentran en estado vencido.

Tabla N. 4 Consolidado Ventanilla virtual III trimestres 2023

PQRS VENTANILLA VIRTUAL TERCER TRIMESTRE (JULIO - SEPT 2023)					
EJE TEMATICO	ESTADO DE SOLICITUD				
	ASIGNADOS	TRAMITE	FINALIZADOS	POR VENCER	VENCIDOS
Derecho de petición de Información	3	1	1		4
Derechos de petición	80	9	8		97
Queja	1		1		2
Reclamo	1				1
Solicitudes	4	13	2		19
Recurso de reposición	1		1		2
Recurso de reconsideración	2			2	2
Requerimientos entes de control	1				
Solicitud devolución de saldo a favor	13				13
Consulta	1		1		1
TOTAL	107	23	14	2	141
					287

Fuente: OCIG reporte ventanilla virtual III trimestre 2023

Gráfica 3 Consolidado PQRS I – II - III 2023



Fuente: OCIG reporte ventanilla virtual III trimestre 2023

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 6 de 11

Con base en el consolidado de la tabla N. 4 y la gráfica N. 3 se verifica que el 14% de (40) registros corresponden a otros requerimientos (Recurso de reposición, recurso de reconsideración, requerimientos entes de control, solicitud de saldo a favor y consulta) de los cuales el 6% (18) registros están asignados, el 1% de (2) registros finalizados, el 1% de (2) registros están por vencer y el 5% (14) registros se encuentran vencidos

1.3. CONTROLDOC.

En cumplimiento del seguimiento realizado a cada uno de los canales de atención que ofrece la Entidad Territorial Gobernación del Quindío y que se registran a través de aplicativo en mención lo radicados ingresados, el equipo auditor procede a realizar filtro al aplicativo Controldoc el cual entra en funcionamiento desde el 11 de septiembre, adoptado 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, en consecuencia se incluye para el periodo evaluado y realizando el filtro desde el 11 a 30 de septiembre de 2023 arrojando un reporte en Excel con **206 PQRSD** y demás y demás requerimientos ingresados en la Entidad Gobernación del Quindío.
Ver anexo 1 en Excel reporte Controldoc.

TABLA N. 5 CONSOLIDADO CONTROLDOC PQRSD

CONTROLDOC III TRIMESTRE PQRSD 2023	
VIGENCIA – 2023	PQRS INGRESADAS
III TRIMESTRE	206

Fuente: Consolidado OCIG Controldoc III trimestre 2023

2. ANÁLISIS PARA CADA UNO DE LOS APLICATIVOS.

2.1. SEVENET

Conforme a la información aportada por la oficina de gestión documental, No evidencia la clasificación a las PQRSD en el “estado” Finalizado, Vencido, Contestada dentro de los términos y/o Contestadas Vencidas. Motivo por el cual no se puede realizar un análisis óptimo al registro de cada una de las PQRSD reportadas en el aplicativo, No obstante el equipo auditor realiza el filtro encontrando 19 registros de los cuales tres (3) requerimientos y una solicitud no se realizaron el debido proceso dentro de los términos establecidos.

Observaciones:

Por lo anterior se recomienda a la secretaria administrativa analizar, monitorear y tomar las acciones correctivas tal y como La Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.” y la 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.” Indican: “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.”

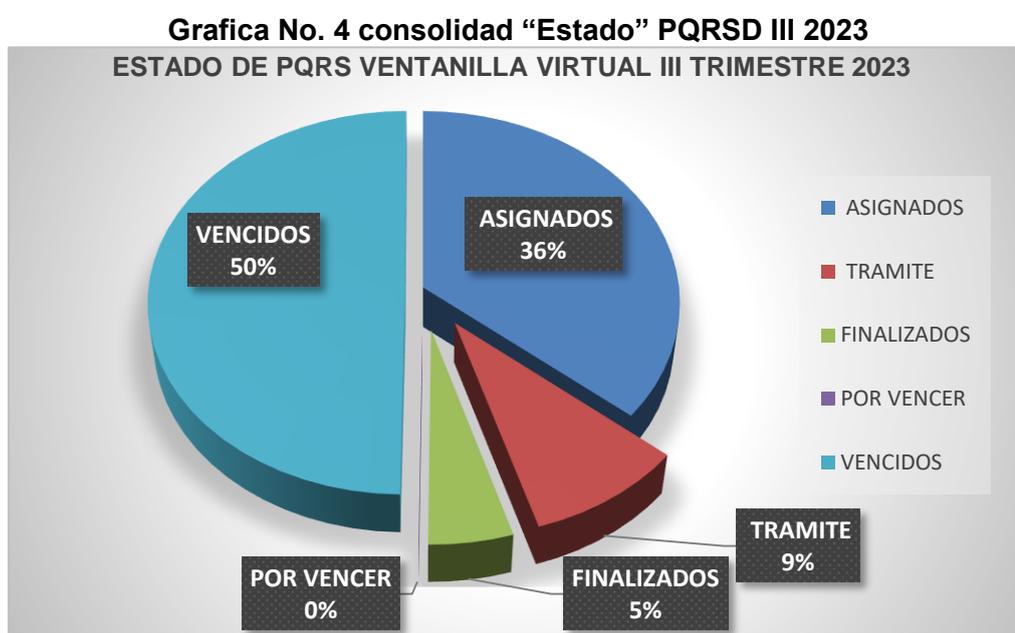
2.2. VENTANILLA VIRTUAL

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 (...).”

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 7 de 11

Observaciones:

- En el marco del seguimiento, durante la revisión se precisa conforme al filtro ejecutado en el periodo evaluado se evidencia que el 49% de PQRSD 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. **Ver grafica N. 4**
- 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.



Fuente: OCIG consolidado Ventanilla Virtual III trimestre 2023

- En la **gráfica N. 4** se analiza la porcentualidad encontrando que el 50% de (123) son vencidas, el 36% de (89) asignadas, el 9% (23) en trámite, el 5% de (12) finalizados y el 0% por vencer.

2.3. APLICATIVO CONTROLDOC PQRSD

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 PQRSD, 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.

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

- 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 del servicios al interior de la Entidad para brindar una excelente atención a los ciudadanos a través de los diferentes de atención para la ciudadanía, ya que el incremento desbordado de PQRSD registradas obedece a que si bien se finaliza la PQRSD 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 PQRSD, 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 PQRSD 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 PQRSD No se encuentra habilitado, correspondiente a la atención de PQRS.

2.4. CONSOLIDADO PQRSD SEVENET Y VENTANILLA VIRTUAL CUARTO TRIMESTRE VIEGENCIA 2023

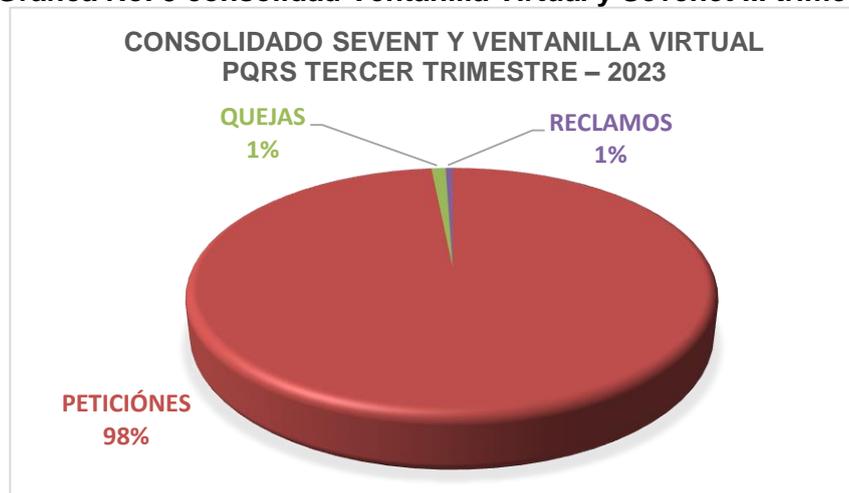
Una vez analizada la información reportada entre los dos aplicativos Sevenet y Ventanilla Virtual, el equipo auditor analiza peticiones, quejas y reclamos ingresados en los dos aplicativos, obteniendo la siguiente información. Ver Tabla N. 6

TABLAN. 6 Consolidado Ventanilla Virtual y Sevenet III trimestre 2024

CONSOLIDADO SEVENT Y VENTANILLA VIRTUAL PQRSD TERCER TRIMESTRE – 2023			
PQRSD	TOTAL INGRESADAS	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
PETICIONES	182	92	97
QUEJAS	2	1	1
RECLAMOS	1	0	1
TOTAL	192	93	99

Fuente: OCIG consolidado Ventanilla Virtual y Sevenet III trimestre 2023

Grafica No. 5 consolidad Ventanilla Virtual y Sevenet III trimestre 2023



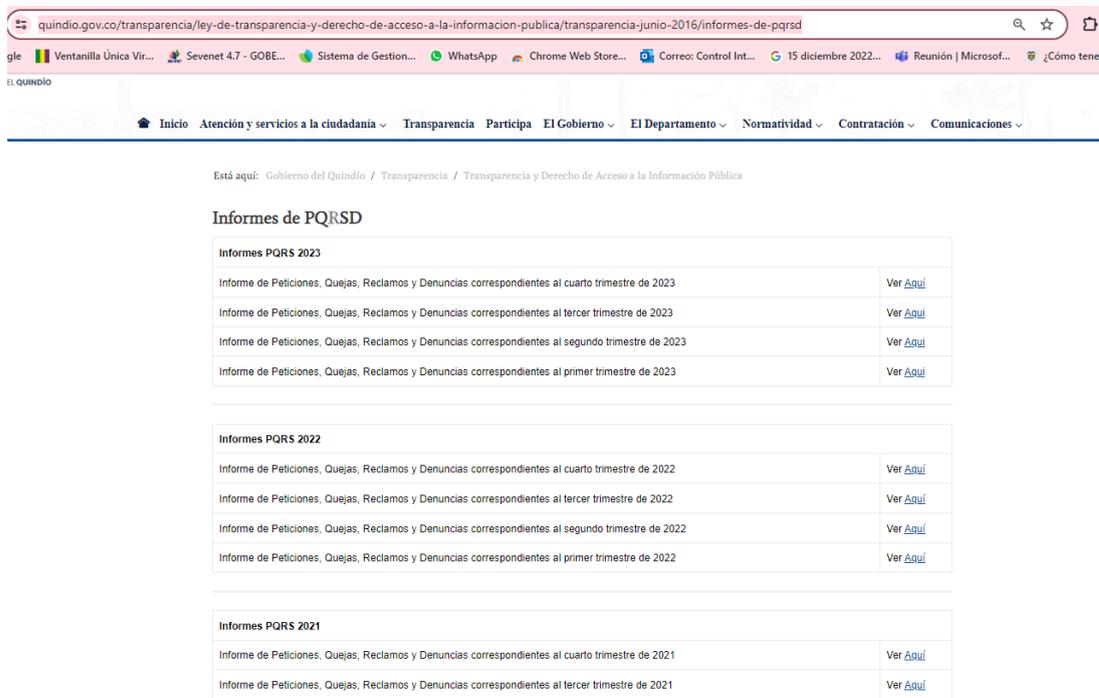
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 9 de 11

- **Observaciones:**

Se evidencia que de 192 PQRS ingresadas por los aplicativos sevenet y ventanilla virtual el 98% 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. De conformidad con el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, que establece: “(..) Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguiente a su reposición (...)”

3. CANALES DE ATENCION PQRS D 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 corresponde a publicación de los informes trimestrales <https://quindio.gov.co/transparencia/ley-de-transparencia-y-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica/transparencia-junio-2016/informes-de-pqrsd>



Está aquí: Gobierno del Quindío / Transparencia / Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública

Informes de PQRS D

Informes PQRS 2023	
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al cuarto trimestre de 2023	Ver Aquí
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al tercer trimestre de 2023	Ver Aquí
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al segundo trimestre de 2023	Ver Aquí
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al primer trimestre de 2023	Ver Aquí

Informes PQRS 2022	
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al cuarto trimestre de 2022	Ver Aquí
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al tercer trimestre de 2022	Ver Aquí
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al segundo trimestre de 2022	Ver Aquí
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al primer trimestre de 2022	Ver Aquí

Informes PQRS 2021	
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al cuarto trimestre de 2021	Ver Aquí
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al tercer trimestre de 2021	Ver Aquí

Fuente: plataforma web informes trimestrales PQRS D

- 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..



Requerimientos Anónimos

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

Buscar Nuevo Requerimiento Volver

Ningún registro encontrado.

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 10 de 11

Fuente: plataforma web ingreso de PQRSD

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

Teniendo en cuenta los resultados emitidos por los aplicativos sevenet, ventanilla virtual y Controldoc a PQRSD y el seguimiento realizado por de la OCIG al tercer trimestre de 2023 de PQRS, la lectura nos dice:

- Se observan debilidades en cuanto al cumplimiento de finalización de PQRSD dentro de los tiempos establecidos, presentando un nivel de riesgo del 98 % para el tercer trimestre del 2023.
- Con el fin de realizar un seguimiento oportuno a cada una de las PQRSD se recomienda fomentar más puntos de control para determinar porque razón o motivo no se dan las respuestas oportunas, eficientes, integrales y pertinentes, que permitan brindar seguridad y credibilidad al ciudadano dando respuesta a las solicitudes generadas en los tiempos estipulados por la ley.
- Buscar estrategias que logren aprovechar los recursos físicos, las distintas herramientas tecnológicas y especialmente el talento humano, en procura de optimizar el proceso de atención a las PQRS que recibe diariamente la entidad. Lo anterior con el fin de proponer acciones de mejoramiento que permitan lograr la adecuada atención al ciudadano, cumpliendo con lo establecido la Ley 1755 de 2015, Constitución Política Art. 2 y 23, Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, Ley 1437 de 2011.
- Se evidencia la secretaria Administrativa No reporte el total de PQRS ingresadas en el aplicativo Controldoc y los requerimientos que obedecen a traslado por competencia hacia otras entidades para su respectivo tramite, el cual está contemplado en la Ley 1755 de 2015 artículo 21“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

RECOMENDACIONES:

- Es importante tener en cuenta las fechas que se tienen establecidas en los aplicativos (Sevent – Ventanilla virtual y Controldoc), para que de esta forma puedan generar alertas de cumplimiento, donde 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 solicitudes de manera oportuna con el fin de evitar la materialización del riesgo frente al incumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Continuar y afianzar los canales de comunicación apropiados (físicos y digitales) para la atención de PQRSD. Es de aclarar que la secretaria Administrativa NO reporta para el tercer trimestre de 2023 requerimientos de PQRSD que sean remitidas y/o reportadas de forma presencial.
- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRS las cuales se encuentran “con 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.
- Se recomienda evidenciar y/o remitir todos y cada uno de los reportes para los canales de atención que ofrece y que tiene la Entidad para brindar un excelente servicio a la ciudadanía.

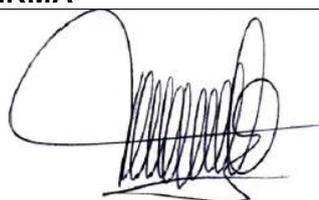
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 11 de 11

- Seguir los lineamientos de la Resolución No. 369 de 2019, con relación a la dependencia responsable directa de las PQRSD.
- Mantener actualizado el listado de los canales de atención al ciudadano publicado en la página web,

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	
2	Oficio S.A 136.01-06666 de 5 de noviembre de 2023

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.		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
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