

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 10

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO			
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN			
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN			
ACTA NÚMERO: 054			
FECHA:	17/05/2022	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: Efectuar seguimiento y evaluación al trámite de los Derechos de petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes presentadas ante la Gobernación del Quindío durante el primer 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			
Nº	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
3	María Lorena Ramírez	Auxiliar Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión
4	Andrea Chacon Mellizo	Profesional - Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión.

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	La Oficina de Control Interno de Gestión dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, se permite presentar el informe de seguimiento a los Derechos de peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el primer trimestre de 2022. A través de los aplicativos Sevenet y Ventanilla Virtual,	Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacon Mellizo Maria Lorena Ramirez
2	Conclusiones	Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacon Mellizo
3	Recomendaciones	Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacon Mellizo

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 10

DESARROLLO TEMATICO

La Oficina de Control Interno de Gestión procede a verificar la información brindada por la Secretaria Administrativa a través de los aplicativos Sevenet, Ventanilla Virtual y página Web de la Gobernación del Quindío y que a su vez se encuentre publicado el primer trimestre vigencia 2022 de las PQRS Departamentales.

Una vez verificada la información se procederá a concluir y recomendar a la secretaría encargada (Secretaria Administrativa) lo pertinente.

VERIFICACION PQRS: La Secretaria Administrativa mediante oficio S.A.60.136.01-02301 del 25 de abril del 2022, remite a la Oficina de Control Interno de Gestión informe del estado de PQRS primer trimestre de la Gobernación del Quindío vigencia 2022 (01 enero a 31 Marzo)

El día 26 de mayo de 2022 la Oficina de Control Interno de Gestión procede a verificar la información remitida por la Secretaria Administrativa en los aplicativos Sevenet y Ventanilla Virtual para lo cual se constatará que esta a su vez sea cierta.

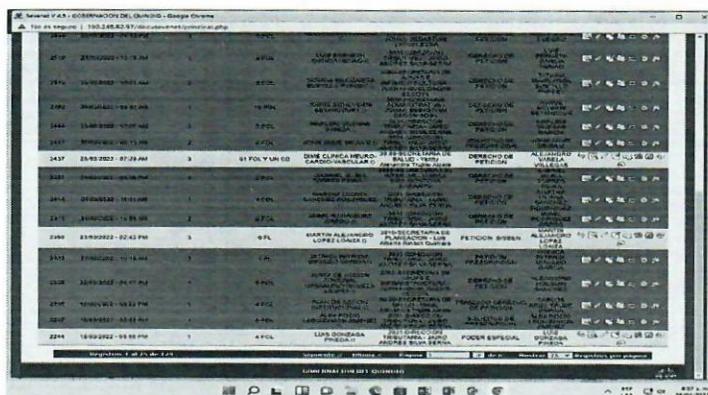
Se informa que, por motivos de mantenimiento, la OCIG no le era posible verificar la información en las respectivas plataformas de Ventanilla Virtual y Sevenet, donde se remitieron correos y mensajes internos para la pronta solución a este inconveniente. Por todo lo anterior se presenta un retraso en la entrega del acta.

Para el primer cuatrimestre de 2022 el día 26 de mayo vigencia 2022 siendo las 09:35 a.m., 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 PQRS 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 PQRS ingresados a la Entidad desde el 1 de enero al 31 de marzo de 2022, donde la Oficina de Control Interno de Gestión verifica la información suministrada por la Secretaria Administrativa.

- **PQRS del (01 enero al 31 de marzo de 2022);** los cuales se analizan de la siguiente forma:
 - **Peticiones ingresadas: N. 129.**



ID	FECHA	ESTADO	DESCRIPCION	
2714	2022-02-11 8 AM	1	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2714	2022-02-11 8 AM	1	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2702	2022-02-09 9:01 AM	1	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2444	2022-02-07 10:02 AM	1	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2437	2022-02-07 11:02 AM	2	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2437	2022-02-07 11:02 AM	3	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2437	2022-02-07 11:02 AM	4	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2414	2022-02-07 11:02 AM	1	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2414	2022-02-07 11:02 AM	1	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2414	2022-02-07 11:02 AM	1	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2400	2022-02-02 10:43 PM	3	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2414	2022-02-02 11:18 AM	1	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2328	2022-02-02 11:47 AM	1	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2274	2022-01-21 10:33 PM	1	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2222	2022-01-13 11:41 AM	1	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]
2214	2022-01-09 10:50 PM	1	4764	QUE SEAN... [DESCRIPCION]



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 4 de 10

- Quejas ingresadas: N: 3

Número de Documento	Fecha de Modificación	Ítem	Ancora	Persona o entidad	Ubicación	Asunto	Persona	Acciones
846	07/03/2022 - 07:52 AM	1	1 PQT	CLAUDIA PATRICIA BAJARANO BARRETO (I)	35 SECRETARIA DE SALUD - TERNY ADELSONA TRUJO ARZOB	QUEJA POR NEGLIGENCIA	CLAUDIA PATRICIA BAJARANO BARRETO	[Icons]
208	12/01/2022 - 04:18 PM	1	43 FOLIOS	LUZ STELLA BURRAGO C O	35 SECRETARIA DE SALUD - TERNY ADELSONA TRUJO ARZOB	QUEJA	LUZ STELLA BURRAGO C	[Icons]
130	11/01/2022 - 08:29 AM	1	0 FL	MONICA HERNANDEZ D	35 SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CASON ROSA	QUEJA	MONICA HERNANDEZ	[Icons]

- Quejas finalizadas: 3

Número de Documento	Fecha de Modificación	Ítem	Ancora	Persona o entidad	Ubicación	Asunto	Persona	Acciones
846	07/03/2022 - 07:52 AM	1	1 PQT	CLAUDIA PATRICIA BAJARANO BARRETO (I)	35 SECRETARIA DE SALUD - TERNY ADELSONA TRUJO ARZOB	QUEJA POR NEGLIGENCIA	CLAUDIA PATRICIA BAJARANO BARRETO	[Icons]
208	12/01/2022 - 04:18 PM	1	43 FOLIOS	LUZ STELLA BURRAGO C O	35 SECRETARIA DE SALUD - TERNY ADELSONA TRUJO ARZOB	QUEJA	LUZ STELLA BURRAGO C	[Icons]
130	11/01/2022 - 08:29 AM	1	0 FL	MONICA HERNANDEZ D	35 SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CASON ROSA	QUEJA	MONICA HERNANDEZ	[Icons]

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



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 5 de 10

De la anterior información reportada se puede concluir en el la siguiente Tabla así:

PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022 - SEVENT			
PQRS	TOTAL INGRESADAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	PENDIENTES POR RESPUESTA
PETICIONES	129	89	40
QUEJAS	3	3	0
RECLAMOS	0	0	0
TOTAL	132	92	40



Observaciones.

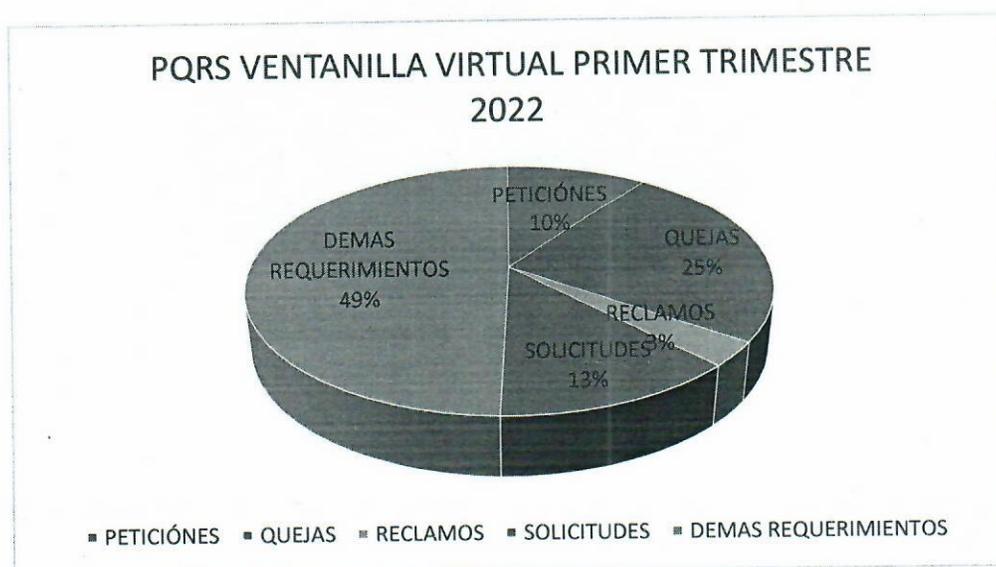
Se puede evidenciar que un 69,70% de PQRS tiene un cumplimiento adecuado para cada petición respondida dentro de los términos establecidos y el 30.30% no se respondieron dentro de los términos o no se dieron respuesta. Se sugiere a los responsables realizar mesas de trabajo o establecer estrategias que favorezcan el cumplimiento de PQRS.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018 Página 6 de 10

2. APLICATIVO VENTANILLA VIRTUAL PQRS

La oficina de control interno de gestión realiza el monitoreo y evaluación al aplicativo Ventanilla Virtual donde se reciben los PQRS que ingresan a la Gobernación del Quindío. Con un total de 481 solicitudes clasificados como se evidencia en la siguiente tabla:

PQRS VENTANILLA VIRTUAL CUARTO TRIMESTRE 2021			
PQRS	INGRESADAS	PENDIENTES POR RESPUESTA	FINALIZADAS
PETICIONES	49	8	41
QUEJAS	118	0	118
RECLAMOS	15	0	15
SOLICITUDES	61	5	56
DEMÁS REQUERIMIENTOS	238	2	229
TOTAL	481	15	459

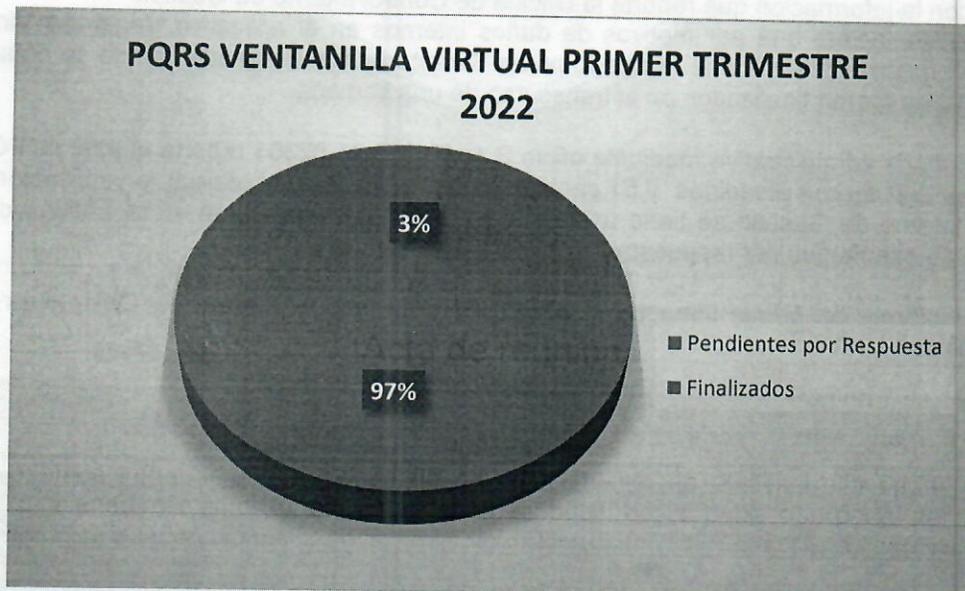


- Observaciones:**

Para la anterior grafica podemos concluir que hay un porcentaje de 49% en otros requerimientos los cuales corresponden a sugerencias, tramites, consultas, invitaciones y oficios, de los cuales el 3,78% no tiene cumplimiento.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 7 de 10

- Finalmente podemos informar que el porcentaje de cumplimiento en el desarrollo oportuno de PQRS tiene un porcentaje alto, siendo eficientes y eficaces para el buen desempeño por parte de la Oficina de Gestión Documental, como se puede evidenciar en la siguiente grafica.



Nota: se evidencia que los PQRS virtuales correspondientes al primer trimestre vigencia 2022 se no se encuentran al día, ya que hay un porcentaje de 3,78% sin respuesta de 459 que se finalizaron. Una vez consolidada y verificada la información por parte de la oficina de Control Interno de Gestión se representa en la siguiente Tabla:

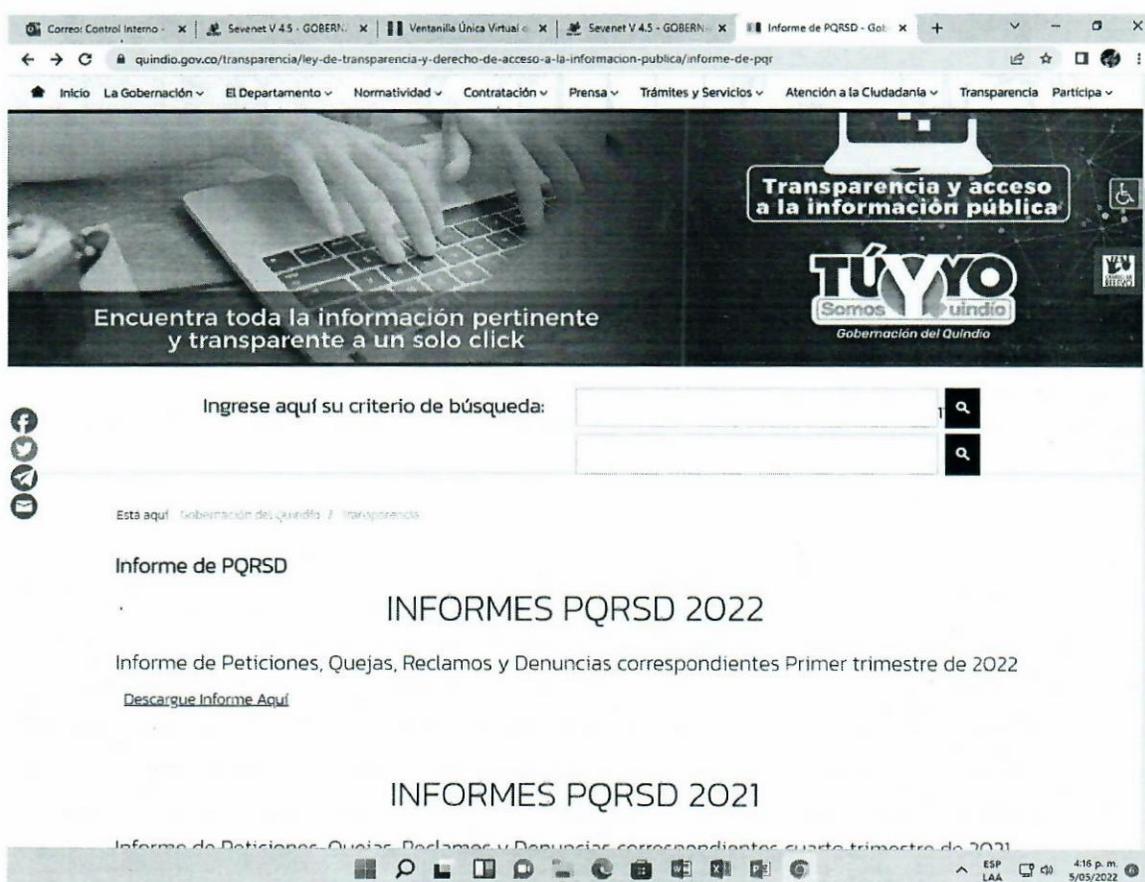
PQRs	TOTAL INGRESADAS	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
PETICIONES	178	130	48
QUEJAS	121	121	0
RECLAMOS	15	15	0
TOTAL	314	266	48

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 10

RESULTADOS

- El equipo auditor valida la información suministrada por la Secretaria Administrativa a través de la Oficina de Gestión Documental donde la cantidad de PQRs ingresados por los aplicativos de Sevenet y Ventanilla Virtual concuerda con la información que reporta la Oficina de Control Interno de Gestión. el equipo auditor aclara que por motivos de daños internos en el aplicativo Ventanilla Virtual la OCIG realizo el reporte días posteriores al informe realizado por la Secretaria Administrativa, donde se presenta un diferencia de 3 PQRs los cuales fueron finalizados en el transcurso de una semana.
- Para la secretaria administrativa mediante oficio S.A. 60.136.01-02301 reporta el total de PQRs el cual es de 314, de las cuales 266 fueron atendidas y 51 pendientes por respuesta. Al realizar la verificación por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión se tiene un total de 314 PQRs ingresaron en la Entidad de las cuales 266 fueron atendidas y 48 pendientes por respuesta.

Se evidencia que el informe del primer trimestre 2022 de PQRs de la Gobernación del Quindío ya se encuentra publicado en la página institucional.



Correo: Control Interno - x | Sevenet V 4.5 - GOBERN... x | Ventanilla Única Virtual - x | Sevenet V 4.5 - GOBERN... x | Informe de PQRSD - Go... x

quindio.gov.co/transparencia/ley-de-transparencia-y-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica/informe-de-pqr

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

Encuentra toda la información pertinente y transparente a un solo click

Transparencia y acceso a la información pública

TÚ Y YO Somos Quindío Gobernación del Quindío

Ingrese aquí su criterio de búsqueda:

Esta aquí: Gobernación del Quindío / Transparencia

Informe de PQRSD

INFORMES PQRSD 2022

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

[Descargue informe Aquí](#)

INFORMES PQRSD 2021

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes cuarto trimestre de 2021

ESP LAA 4:16 p. m. 5/05/2022

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 9 de 10

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.
- No se registraron reclamos durante el presente cuatrimestre

RECOMENDACIONES:

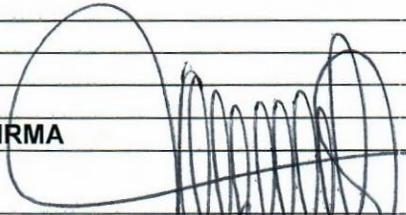
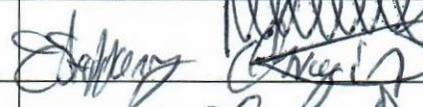
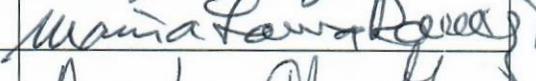
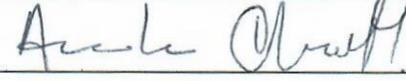
- Continuar y afianzar los canales de comunicación apropiados (físicos y digitales) para la atención de PQRS.
- Fortalecer y facilitar formatos electrónicos que facilitan la presentación por parte de los usuarios y garantizar el seguimiento de los diferentes trámites radicados en la Entidad.
- Promover los canales digitales con el fin de contribuir al Consumo Responsable de Papel.
- Evaluar los motivos de los incumplimientos a las peticiones y en los casos aplicables, tomar las medidas disciplinarias del caso.
- Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, solicitudes y reclamos.
- Diseñar y/o fortalecer los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- 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".

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	Oficio CIG.13.31.01 - 00137 del 6 de abril de 2022
2	Oficio S.A.60.136.01 – 02301 del 25 de abril de 2022

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
La Oficina de Gestión Documental viene adelantando de manera adecuada el debido proceso; ya que la información brindada coincide con la que arroja el sistema. Se debe seguir realizando este procedimiento para lograr siempre un óptimo y eficiente resultado.	31 de marzo de 2022	Secretaria Administrativa	La Secretaría Administrativa del Departamento del Quindío presenta de manera oportuna informe a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) en cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, al Plan Acción de la Oficina de Control Interno Gestión y las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Cuarto Trimestre del 2022.

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

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 Chacon Mellizo	Profesional-Contratista	

ELABORACIÓN	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