
	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: 171			
FECHA:	28/10/2022	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: Verificar el seguimiento y evaluación al trámite de los Derechos de petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes presentadas ante la Gobernación del Quindío durante el Tercer 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 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 tercer trimestre de 2022. A través de los aplicativos Sevenet y Ventanilla Virtual.	Maria Lorena Ramirez Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacon Mellizo
2	Conclusiones	Maria Lorena Ramirez Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacon Mellizo
3	Recomendaciones	Maria Lorena Ramirez Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacon Mellizo

DESARROLLO TEMATICO
<p>Para el desarrollo del presente seguimiento, se tuvo en cuenta la información suministrada por la Secretaria Administrativa mediante oficio S.A.60.136.01-06825 de fecha 27 de octubre de 2022, a través de los aplicativos Sevenet, Ventanilla Virtual y página Web de la Gobernación del Quindío, relacionada con los informes mensuales que son el insumo principal para este informe, verificando el cumplimiento del artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 20103, de igual forma, la Oficina de Control Interno, en este seguimiento puede concluir que la Secretaria Administrativa, viene dando continuidad como entidad pública, encargada de recibir, tramitar y resolver Derechos de petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes que los ciudadanos formulan, y que se relaciona con el cumplimiento de la misión de la entidad, lo anterior en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. De igual manera, la Oficina de Control Interno de Gestión verificó que se realizaran los reportes de Ley en la plataforma de la Gobernación del Quindío.</p>

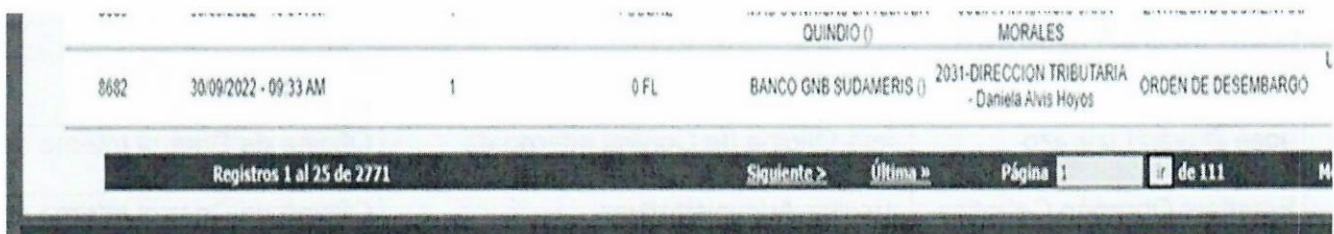
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 10

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

En la ejecución del seguimiento, se realizó el análisis tanto de la información suministrada como de la publicada en la página web de la entidad, teniendo en cuenta tanto los PQRS registrados en la Oficina de Gestión Documental a través de la plataforma de SEVENET y Ventanilla Unica Virtual desde el 01 de julio al 30 de septiembre de 2022, por medio del cual se realiza también la atención de todas las solicitudes y radicaciones de peticiones por parte de los servidores, servidoras, contratistas y la ciudadanía en general. Esta herramienta se integra con los canales de atención ya dispuestos, como lo son la "Ventanilla Virtual" y mediante oficio de forma presencial. 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 Secretaría Administrativa y Oficina de Gestión Documental conlleven a un mejoramiento continuo en el desarrollo y control de sus actividades como del Proceso en general.


VERIFICACION PQRS

La Oficina de Control Interno de Gestión procede a verificar la información remitida por la Secretaría Administrativa en los aplicativos Sevenet y Ventanilla Virtual para lo cual se evidencia que en el tercer trimestre de vigencia 2022 ingresaron 2771 PQRS.



8682	30/09/2022 - 09:33 AM	1	0 FL	BANCO GNB SUDAMERIS ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alvis Hoyos	ORDEN DE DESEMBARGO
------	-----------------------	---	------	------------------------	--	---------------------

Registros 1 al 25 de 2771 Siguiente > Última » Página 1 de 111



Número	Fecha	Estado	Tipología	Entidad	Descripción	Funcionario
8696	30/09/2022 - 02:18 PM	1	0 FL	INPEC ()	2550-SECRETARIA DEL INTERIOR - JUANA CARLA GOMEZ ZAMORANO	GONZALO PATRICK MORENO
8695	30/09/2022 - 02:12 PM	1	2 FL	EMECOTELADORA CAPRI LTDA ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alvis Hoyos	LUIS FELIPE MORENO
8694	30/09/2022 - 02:06 PM	1	0 FL	CRUZ VERDE ()	30 60-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	ANGELICA ASIDUELO FARIAS
8693	30/09/2022 - 02:04 PM	1	5 FL	EDILBERTO GARCIA VALENCIA ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alvis Hoyos	EDILBERTO GARCIA VALENCIA
8692	30/09/2022 - 11:34 AM	2	1 PDT	WIB&CO ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alvis Hoyos	PAOLA RODRIGUEZ RILEDA
8691	30/09/2022 - 11:31 AM	1	0 FL	SAE SOCIEDAD ACTIVOS ESPECIALES SA S ()	20 19-SECRETARIA PRIVADA - Jorge Hernan Zapata Estero	LUIS MAURICIO URDULO TEJADA
8690	30/09/2022 - 11:26 AM	1	0 FL	ALVARO ANTONIO HURTADO OSORIO ()	30 20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	ALVARO ANTONIO HURTADO OSORIO
8689	30/09/2022 - 11:24 AM	3	0 FL	E S E HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA ()	30 60-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	GLORIA PATRICIA SANCHEZ
8688	30/09/2022 - 11:16 AM	1	0 FL	CONCIVICA FUNDACION ()	30 20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	FREDY GIRALDO MARTINEZ
8687	30/09/2022 - 11:02 AM	1	1 FL	SECRETARIA DE SALUD ()	30 60-SECRETARIA DE SALUD - Ivan Fajardo Sarmiento	LUZ YARENA CORREAL BARROS
8686	30/09/2022 - 10:42 AM	1	2 FL	INVERSIONES CONSUMAR B A S ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alvis Hoyos	MARIA EMILIA OSAMPO GUTIERREZ
8685	30/09/2022 - 10:39 AM	1	0 FL	JOHN JAIRO GONZALEZ PATIÑO ()	25 30-SECRETARIA DE HACIENDA - BEATRIZ EUGENIA LONDONO GIRALDO	JOHN JAIRO GONZALEZ PATIÑO
8684	30/09/2022 - 10:35 AM	1	0 FL	MANUEL HUMBERTO ANGEL OCAMPO ()	3026-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	MANUEL HUMBERTO ANGEL OCAMPO
8683	30/09/2022 - 10:04 AM	1	1 SOBRE	FUNDACION UNIDOS POR MAS SONRISAS LA TEBADA QUINDIO ()	30 20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	MARIA DUBIA BEDIA
8682	30/09/2022 - 09:33 AM	1	0 FL	BANCO GNB SUDAMERIS ()	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - Daniela Alvis Hoyos	LUZ ADRIANA GARCIA BARRERA

Registros 1 al 25 de 2771 Siguiente > Última » Página 1 de 111 Mostrar 25 registros por página

Para el tercer 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 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 Julio al 30 de septiembre de 2022, donde la Oficina de Control Interno de Gestión verifica la información suministrada por la Secretaría Administrativa.



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 3 de 10

- PQRS del (01 julio al 30 de septiembre de 2022); los cuales se analizan de la siguiente forma:

- Peticiones ingresadas: N. 127.


ID	FECHA	ESTADO	NOMBRE	CATEGORIA	DESCRIPCION
840	2022-07-01 09:44 AM	1	LUIS ENRIQUE LONDA	DERECHO DE PETICION	...
844	2022-07-01 09:14 AM	3	ALEXANDER GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
847	2022-07-01 09:07 PM	7	HENRIQUE GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
848	2022-07-01 07:22 AM	1	LUIS FERNANDO GOMEZ	DERECHO DE PETICION	...
849	2022-07-01 07:01 PM	1	MARCELO GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
850	2022-07-01 07:01 AM	1	FLAVIO LONDA	DERECHO DE PETICION	...
851	2022-07-01 07:01 AM	8	JUAN PABLO	DERECHO DE PETICION	...
852	2022-07-01 07:01 AM	2	DANIELA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
853	2022-07-01 07:01 PM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
854	2022-07-01 07:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...

- Peticiones finalizadas dentro de los términos: 111.

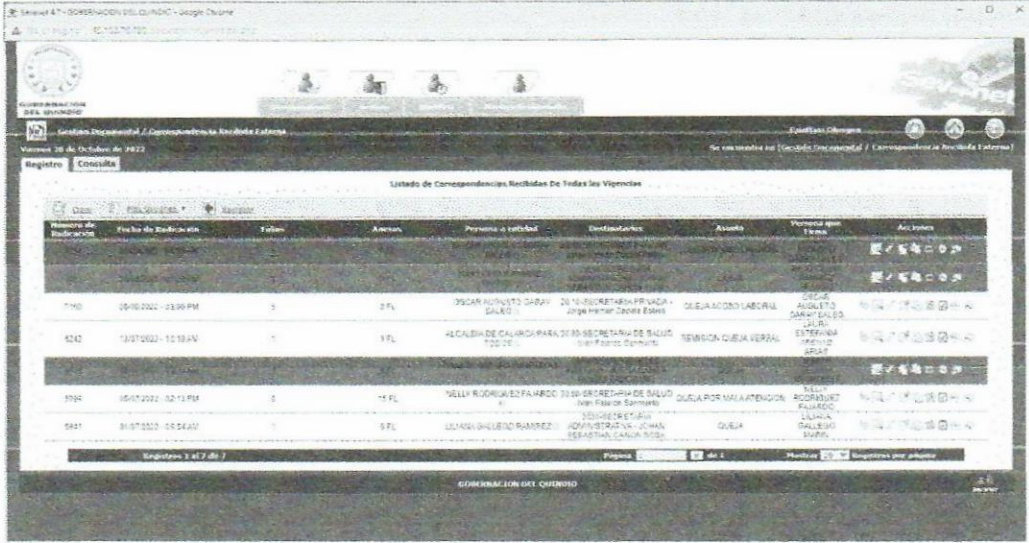
ID	FECHA	ESTADO	NOMBRE	CATEGORIA	DESCRIPCION
830	2022-07-01 10:12 AM	1	LUIS FERNANDO GOMEZ	DERECHO DE PETICION	...
831	2022-07-01 10:02 PM	1	MARCELO GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
832	2022-07-01 10:01 AM	1	FLAVIO LONDA	DERECHO DE PETICION	...
833	2022-07-01 10:01 AM	4	JUAN PABLO	DERECHO DE PETICION	...
834	2022-07-01 10:01 AM	2	DANIELA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
835	2022-07-01 10:01 AM	2	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
836	2022-07-01 10:01 AM	2	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
837	2022-07-01 10:01 AM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
838	2022-07-01 10:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
839	2022-07-01 10:01 AM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
840	2022-07-01 10:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
841	2022-07-01 10:01 AM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
842	2022-07-01 10:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
843	2022-07-01 10:01 AM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
844	2022-07-01 10:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
845	2022-07-01 10:01 AM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
846	2022-07-01 10:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
847	2022-07-01 10:01 AM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
848	2022-07-01 10:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
849	2022-07-01 10:01 AM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
850	2022-07-01 10:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...

- Peticiones pendientes por Respuesta: N. 16

ID	FECHA	ESTADO	NOMBRE	CATEGORIA	DESCRIPCION
851	2022-07-01 07:01 AM	8	JUAN PABLO	DERECHO DE PETICION	...
852	2022-07-01 07:01 AM	2	DANIELA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
853	2022-07-01 07:01 PM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
854	2022-07-01 07:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
855	2022-07-01 07:01 PM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
856	2022-07-01 07:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
857	2022-07-01 07:01 AM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
858	2022-07-01 07:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
859	2022-07-01 07:01 AM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
860	2022-07-01 07:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
861	2022-07-01 07:01 AM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
862	2022-07-01 07:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
863	2022-07-01 07:01 AM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
864	2022-07-01 07:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
865	2022-07-01 07:01 AM	1	BOGOTAN GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...
866	2022-07-01 07:01 AM	1	ANDREA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	...

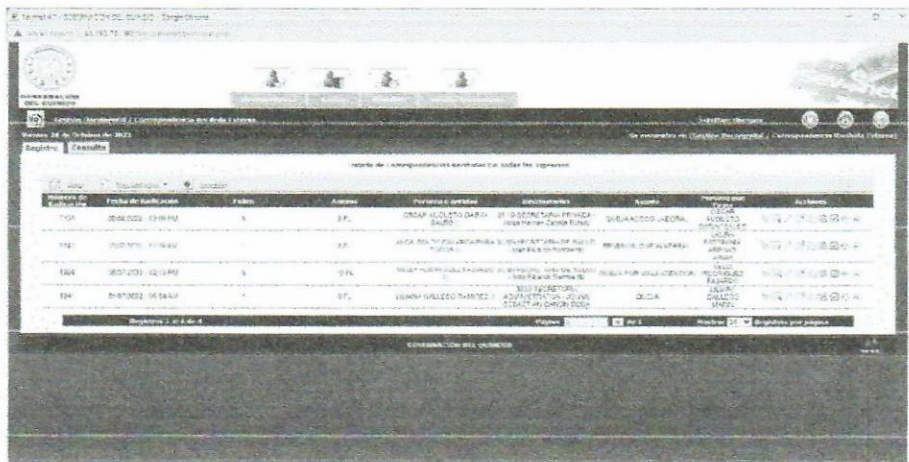
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 4 de 10

- Quejas ingresadas: N: 7



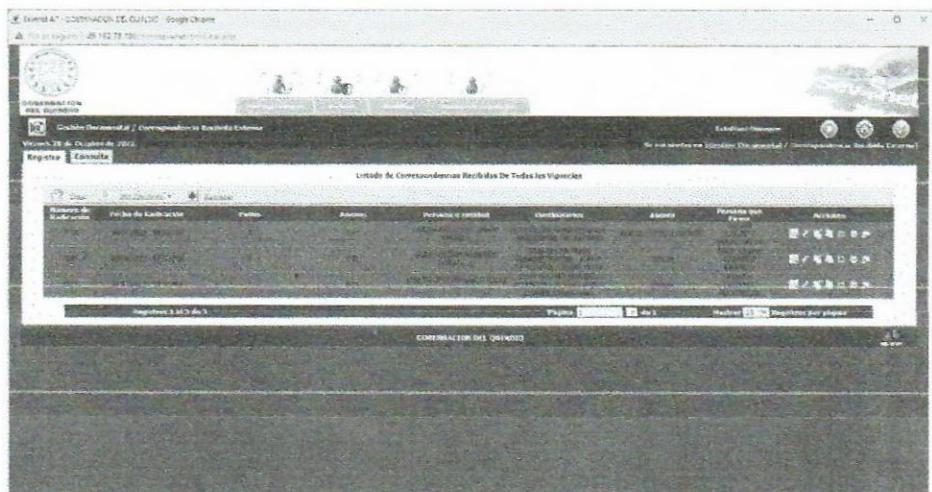
Numero de Radicacion	Fecha de Radicacion	Total	Anexo	Persona o entidad	Destinatario	Asunto	Persona que Tema	Acciones
710	10/10/2012 03:59 PM	3	2 FL	OSCAR AUGUSTO GARFALLO	SECRETARIA PRIVADA ALCA	QUEJA POR MALA ATENCION	SECRETARIA PRIVADA ALCA	[Icons]
8242	13/07/2012 12:18 PM	1	1 FL	HELENA DE CALANDRA PARA SU SECRETARIA DE SALUD	SECRETARIA DE SALUD	QUEJA POR MALA ATENCION	SECRETARIA DE SALUD	[Icons]
594	10/07/2012 02:13 PM	3	1 FL	WELLY RODRIGUEZ FAJARDO	SECRETARIA DE SALUD	QUEJA POR MALA ATENCION	SECRETARIA DE SALUD	[Icons]
5841	31/07/2012 05:24 AM	1	3 FL	LEONARDO GILBERTO RAMIREZ	SECRETARIA DE SALUD	QUEJA	SECRETARIA DE SALUD	[Icons]

- Quejas finalizadas: 4



Numero de Radicacion	Fecha de Radicacion	Total	Anexo	Persona o entidad	Destinatario	Asunto	Persona que Tema	Acciones
759	10/08/2012 03:59 PM	1	3 FL	OSCAR AUGUSTO GARFALLO	SECRETARIA PRIVADA ALCA	QUEJA POR MALA ATENCION	SECRETARIA PRIVADA ALCA	[Icons]
152	03/07/10 11:58 AM	1	3 FL	ALCA DEL TALLER DE LA INDUSTRIA Y COMERCIO DE LA CIUDAD DE QUINDIO	SECRETARIA DE SALUD	QUEJA POR MALA ATENCION	SECRETARIA DE SALUD	[Icons]
1504	05/07/2012 02:13 PM	3	3 FL	WELLY RODRIGUEZ FAJARDO	SECRETARIA DE SALUD	QUEJA POR MALA ATENCION	SECRETARIA DE SALUD	[Icons]
594	31/07/2012 05:24 AM	1	3 FL	LEONARDO GILBERTO RAMIREZ	SECRETARIA DE SALUD	QUEJA	SECRETARIA DE SALUD	[Icons]

- Pendientes por respuesta: 3



Numero de Radicacion	Fecha de Radicacion	Total	Anexo	Persona o entidad	Destinatario	Asunto	Persona que Tema	Acciones
759	10/08/2012 03:59 PM	1	3 FL	OSCAR AUGUSTO GARFALLO	SECRETARIA PRIVADA ALCA	QUEJA POR MALA ATENCION	SECRETARIA PRIVADA ALCA	[Icons]
152	03/07/10 11:58 AM	1	3 FL	ALCA DEL TALLER DE LA INDUSTRIA Y COMERCIO DE LA CIUDAD DE QUINDIO	SECRETARIA DE SALUD	QUEJA POR MALA ATENCION	SECRETARIA DE SALUD	[Icons]
594	31/07/2012 05:24 AM	1	3 FL	LEONARDO GILBERTO RAMIREZ	SECRETARIA DE SALUD	QUEJA	SECRETARIA DE SALUD	[Icons]



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

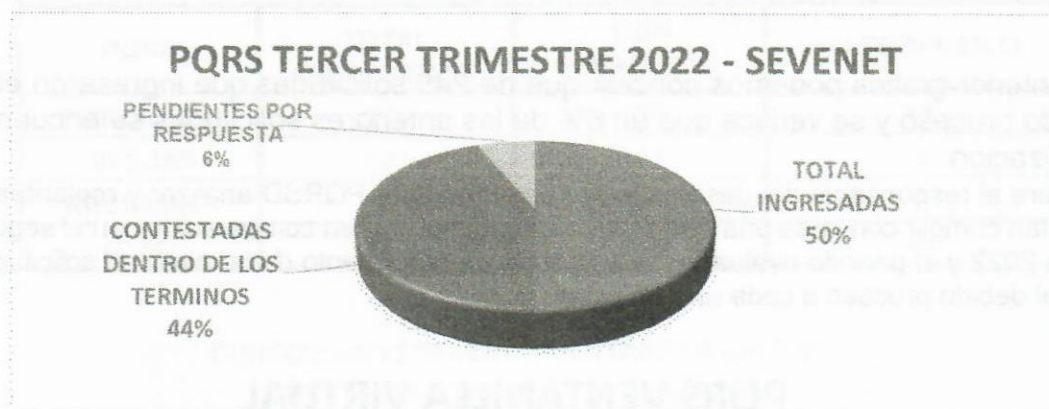
Fecha: 07/12/2018

Página 5 de 10

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

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

PQRS TERCER TRIMESTRE 2022 - SEVENET			
PQRS	TOTAL INGRESADAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	PENDIENTES POR RESPUESTA
PETICIONES	127	111	16
QUEJAS	7	4	3
RECLAMOS	0	0	0
TOTAL	134	115	19



Observaciones:


Se verifica que de 127 peticiones ingresadas el 44% se le brindo el debido proceso dentro de los terminos establecidos y que el 6% se encuentran pendientes por respuesta es de vital importancia que los responsables establezcan mecaniscos que permitan un óptimo desempeño en el desarrollo de las actividades propias del Proceso.


Se informa que dentro de las solicitudes reportadas por la secretaria Administrativa no evidencia 3 quejas las cuales no se le ha realizado el debido proceso, para el total de las 127 peticiones ingresadas y 7 quejas reportadas se encuentran acorde a las solicitudes que evidencia el equipo auditor a traves del aplicativo SEVENET.

2. APLICATIVO VENTANILLA VIRTUAL PQRS

La oficina de control interno de gestión realiza el monitoreo y evaluación al aplicativo Ventanilla Virtual donde se recepcionan los PQRS que ingresan a la Gobernación del Quindío. Con un total de 248 solicitudes clasificados como se evidencia en la siguiente tabla:

PQRS VENTANILLA VIRTUAL CUARTO TRIMESTRE 2021			
PQRS	INGRESADAS	PENDIENTES POR RESPUESTA	FINALIZADAS
PETICIONES	25	8	17
QUEJAS	34	0	34
RECLAMOS	10	0	10
SOLICITUDES	69	5	64
DEMÁS REQUERIMIENTOS	110	1	109
TOTAL	248	14	234

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

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

- Para el link anexado donde la ciudadanía tiene el derecho de radicar una Petición, Queja, Reclamo y Denuncia se encuentra deshabilitada la opción como lo verifica el equipo Auditor mediante fotos evidenciadas.

https://www.ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/INDEX.PHP?OPTION=COM_FORMASONLINE&FORMASONLINEFORM=FORMACIUDADANO

Espacios Físicos

Teléfono: (+ 57) (606) 7417700 Ext: 388 | Fax: (+ 57) (606) 7414018
Dirección: Calle 20 No. 13-23 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.ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/INDEX.PHP?OPTION=COM_FORMASONLINE&FORMASONLINEFORM=FORMACIUDADANO ☆ 🌐 📄

Not Found

The requested URL was not found on this server.


Additionally, a 404 Not Found error was encountered while trying to use an ErrorDocument to handle the request.

RESULTADOS:

- Se sugiere verificar y monitorear el link mencionado anteriormente, para remitir de forma digital el diligenciamiento del Formulario Electronico de Solicitudes Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, el cual se encuentra fuera de servicio cuando se le da click.
- 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.
- El equipo auditor valida la información suministrada por la Secretaria Administrativa a través de la Oficina de Gestión Documental donde la cantidad de PQRD ingresados por los aplicativos de Sevenet y Ventanilla Virtual concuerda con la información 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 tercer trimestre de PQRS ya se encuentra publicado en la página institucional.

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


RECOMENDACIONES:


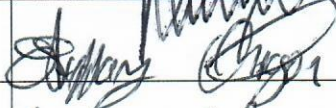


- Comunicar las buenas prácticas que hayan generado buenos resultados en la gestión de las PQRS para que se puedan tomar de referencia y aplicar por las demás dependencias, con el fin establecer / ajustar los controles que permitan el aumento en el nivel de cumplimiento.
- Continuar y afianzar los canales de comunicación apropiados (físicos y digitales) para la atención de PQRS.
- 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, 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 – 00404 del 19 de Octubre de 2022
2	Oficio S.A.60.136.01 – 06825 del 26 de Octubre de 2022

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<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>	Diciembre 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, Tercer Trimestre del 2022.

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

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

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