	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 GESTION			
CONTROL INTERNO DE GESTION			
ACTA NÚMERO: 057			
FECHA: 19/05/2020	HORA DE INICIO:	8:00AM	HORA DE FINALIZACIÓN:
LUGAR: SECRETARIA ADMINISTRATIVA - Piso 7			
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA		<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO X
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Hacer la verificación pertinente por la Oficina de Control Interno de Gestión a la Secretaría Administrativa del Departamento del Quindío 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, primer trimestre del 2020.			

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	Angélica María Zuluaga Lozano	Abogada- Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión.

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	Verificación trimestral a las PQRs (peticiones, quejas y reclamos) recibidos por la Administración Central mediante los aplicativos Sevenet y Ventanilla Virtual, las cuales están reguladas por la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia", Decreto 103 de 2015 y Decreto Min Tic 3564 de 2015 correspondiente al primer trimestre vigencia 2020.	Esteffani Obregón Ceballos Angélica María Zuluaga Lozano
2	Conclusiones	Esteffani Obregón Ceballos Angélica María Zuluaga Lozano
3	Recomendaciones	Esteffani Obregón Ceballos Angélica María Zuluaga Lozano

DESARROLLO TEMATICO
Se procede a continuación 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 a su vez que se encuentre publicado el primer informe trimestral vigencia 2020 de las PQRs Departamentales. Una vez verificada la información se procederá a concluir y recomendar a la Secretaria encargada (Secretaria Administrativa) lo pertinente.

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN
VERIFICACION PQRs: El equipo auditor de la Oficina de Control Interno de Gestión, mediante oficio C.I.G.13.31.01-00151 con fecha del 13 abril del 2020 y reiteradamente Oficio C.I.G.13.31.01-

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

00184 del año en curso, se procedió a solicitar a la Secretaria Administrativa el informe de PQRs Departamentales del primer trimestre vigencia 2020 (01 de enero al 31 de Marzo del 2020).Correspondiente a esta solicitud, la Secretaria Administrativa da respuesta al oficio C.I.G.13.31.01-00184 - informe del estado de PQRs de la Gobernación del Quindío; mediante el oficio S.A.60.136.02-01495 con fecha del 15 de Mayo de 2020 que fue allegado por medio del correo institucional (virtual) y físico el día 20 de mayo de 2020.


El día 19 de Mayo del año 2020 la Oficina de Control Interno de Gestión procede a verificar la información allegada por la Secretaria Administrativa en los aplicativos Sevent y Ventanilla Virtual para lo cual se constatará que esta a su vez sea cierta :

A continuación evidenciamos el estado de PQRs de la Gobernación del Quindío en el primer Trimestre del año 2020 allegada por la Secretaria Administrativa:

PQRS PRIMER TRIMESTRE 2020				
PQRS	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS	PENDIENTES POR RESPUESTA	TOTAL INGRESADAS
PETICIONES	257	40	120	417
QUEJAS	8	2	5	15
RECLAMOS	2	0	2	4
TOTAL	267	42	127	436

El día 19 de Mayo vigencia 2020 siendo las 11:56 am , la Oficina de Control Interno de Gestión , procede a verificar esta información en el aplicativo Sevenet :

- Derechos de petición ingresados durante el 01 de enero al 31 de Marzo de 2020 tuvo un total de 372.

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

Sevenet V.4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro | 172.16.1.19/docusevenet/principal.php

5506	16/03/2020 - 02:38 PM	2	1 CD	LOPEZ QUINTERO (I)	30.33-DIRECCION DE TESORERIA GENERAL - Luis Alberto Torres Soto	DERECHO DE PETICION	YOBANY LOPEZ QUINTERO
5505	16/03/2020 - 02:37 PM	1	0 FL	LOPEZ QUINTERO (I)	30.33-DIRECCION DE TESORERIA GENERAL - Luis Alberto Torres Soto	DERECHO DE PETICION	YOBANY LOPEZ QUINTERO
5479	16/03/2020 - 11:39 AM	1	0 FL	MEDICOTIPS S.A.S (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	JULIANO ALBERTO RAMIREZ MARTIN
5393	13/03/2020 - 04:34 PM	1	0 FL	GLORIA IHES RIOS CARDONA (I)	30.33-DIRECCION DE TESORERIA GENERAL - Luis Alberto Torres Soto	DERECHO DE PETICION	GLORIA IHES RIOS CARDONA
5370	13/03/2020 - 04:26 PM	1	0 FL	QUILLERMO SANCHEZ LOAIZA (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	SOLICITUD DERECHO DE PETICION	QUILLERMO SANCHEZ LOAIZA
5373	13/03/2020 - 03:10 PM	2	1 FL 1 CD	LOPEZ QUINTERO (I)	30.33-DIRECCION DE TESORERIA GENERAL - Luis Alberto Torres Soto	DERECHO DE PETICION	YOBANY LOPEZ QUINTERO
5372	13/03/2020 - 03:29 PM	1	0 FL	LOPEZ QUINTERO (I)	30.33-DIRECCION DE TESORERIA GENERAL - Luis Alberto Torres Soto	DERECHO DE PETICION	YOBANY LOPEZ QUINTERO
5316	13/03/2020 - 10:47 AM	1	0 FL	SE CONSULTIVO DEPARTAMENTAL DEL QUINDIO (I)	20.10-SECRETARIA PRIVADA - Jopa Myriam Gaitanovic	DERECHO DE PETICION	BERNARDO CORDOBA CUENTA
5315	13/03/2020 - 10:42 AM	1	0 FL	MARTHA CECILIA MORALES SALAS (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	MARTHA CECILIA MORALES SALAS
5302	13/03/2020 - 09:14 AM	1	2 FL	JOSE JAVIER AGUIRRE GIRALDO (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - Sandra Mireia Mantilla Solarte	DERECHO DE PETICION	JOSE JAVIER AGUIRRE GIRALDO
5267	12/03/2020 - 03:31 PM	1	0 FL	HERNANDO CHAVEZ GAVIRIA (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	HERNANDO CHAVEZ GAVIRIA
5263	12/03/2020 - 03:18 PM	1	0 FL	LOPEZ QUINTERO (I)	30.33-DIRECCION DE TESORERIA GENERAL - Luis Alberto Torres Soto	DERECHO DE PETICION	YOBANY LOPEZ QUINTERO

Registros 1 al 25 de 372 | Fuente: Última | Página 1 de 15 | Mostrar 25 | Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

11:56 a.m. 19/05/2020

De los 372 derechos de petición radicados en el aplicativo Sevenet se contestaros 273.

Sevenet V.4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro | 172.16.1.19/docusevenet/principal.php

5061	10/03/2020 - 03:13 PM	2	1 CD	LOPEZ QUINTERO (I)	30.33-DIRECCION DE TESORERIA GENERAL - Luis Alberto Torres Soto	DERECHO DE PETICION	YOBANY LOPEZ QUINTERO
5060	10/03/2020 - 03:12 PM	1	0 FL	LOPEZ QUINTERO (I)	30.33-DIRECCION DE TESORERIA GENERAL - Luis Alberto Torres Soto	DERECHO DE PETICION	YOBANY LOPEZ QUINTERO
4990	10/03/2020 - 09:19 AM	1	0 FL	ANA LUCIA RAMIREZ OSORIO (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - Sandra Mireia Mantilla Solarte	DERECHO DE PETICION	ANA LUCIA RAMIREZ OSORIO
4955	09/03/2020 - 05:23 PM	1	0 FL	MARIA AMANDA RAMIREZ BEDOYA (I)	3020-SECRETARIA JURIDICA - Débora Dora	DERECHO DE PETICION	AMANDA RAMIREZ BEDOYA
4897	09/03/2020 - 02:37 PM	1	0 FL	LOPEZ QUINTERO (I)	30.33-DIRECCION DE TESORERIA GENERAL - Luis Alberto Torres Soto	DERECHO DE PETICION	YOBANY LOPEZ QUINTERO
4896	09/03/2020 - 02:36 PM	1	0 FL	LOPEZ QUINTERO (I)	30.33-DIRECCION DE TESORERIA GENERAL - Luis Alberto Torres Soto	DERECHO DE PETICION	YOBANY LOPEZ QUINTERO
4875	09/03/2020 - 01:49 PM	1	0 FL	COLFONDOS (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - Sandra Mireia Mantilla Solarte	DERECHO DE PETICION	MARIA STELLA MANTILLA
4789	06/03/2020 - 03:53 PM	1	0 FL	LOPEZ QUINTERO (I)	30.33-DIRECCION DE TESORERIA GENERAL - Luis Alberto Torres Soto	DERECHO DE PETICION	YOBANY LOPEZ QUINTERO
4788	06/03/2020 - 02:52 PM	1	0 FL	LOPEZ QUINTERO (I)	30.33-DIRECCION DE TESORERIA GENERAL - Luis Alberto Torres Soto	DERECHO DE PETICION	YOBANY LOPEZ QUINTERO
4751	06/03/2020 - 10:41 AM	1	0 FL	ANGELA PATRICIA SERRA CALLEJO (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - Sandra Mireia Mantilla Solarte	DERECHO DE PETICION	ANGELA PATRICIA SERRA CALLEJO
4647	05/03/2020 - 10:28 AM	1	0 FL	JAI ME ALBERTO MARTINEZ IDARRAGA (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	SOLICITUD DE PRESCRIPCION DE OBLIGACION DE PAGO DE IMPUESTOS Y SANCIONES	JAI ME ALBERTO MARTINEZ IDARRAGA
4642	05/03/2020 - 10:13 AM	1	0 FL	LOPEZ QUINTERO (I)	30.33-DIRECCION DE TESORERIA GENERAL - Luis Alberto Torres Soto	DERECHO DE PETICION	YOBANY LOPEZ QUINTERO

Registros 1 al 25 de 273 | Fuente: Última | Página 1 de 11 | Mostrar 25 | Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

10:30 a.m. 19/05/2020

De los 372 derechos de petición hay pendientes por una respuesta 99.



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018


Página 4 de 11

ID	Fecha	Hora	Asunto	Estado	Responsable
5116	13/01/2020	10:47 AM	COMITÉ DE... DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	DERECHO DE PETICION	BERNARDO CORDOBA
5115	13/01/2020	10:47 AM	MARTHA CECILIA MORALES SALAS	DERECHO DE PETICION	MARTHA CECILIA MORALES SALAS
5302	15/01/2020	09:14 AM	JOSE JAVIER AGUIRRE CARRALDO	DERECHO DE PETICION	JOSE JAVIER AGUIRRE CARRALDO
5287	12/01/2020	03:53 PM	FERNANDO CHAVEZ GAVIÑA	DERECHO DE PETICION	FERNANDO CHAVEZ GAVIÑA
5207	11/01/2020	08:17 AM	UNIDAD DE... AGUAS E INFRAESTRUCTURA	DERECHO DE PETICION	CARLOS ALBERTO TELLEZ CASALLERO
5196	11/01/2020	04:02 AM	ANDREA HURTADO PEREZ	DERECHO DE PETICION	ANDREA HURTADO PEREZ
5183	11/01/2020	04:13 PM	LOS CIUDADANOS TIENEN EL PLENO PODERAMIENTO	DERECHO DE PETICION	JOSE FERNANDO PEREZ BONILLA
5105	11/03/2020	03:51 AM	SECRETARIA PRIVADA	DERECHO DE PETICION	MARIA DEL SOCORRO DIAZ
5275	11/07/2020	05:41 AM	SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA	DERECHO DE PETICION	ANDREA HURTADO PEREZ BONILLA
5090	11/03/2020	04:23 PM	SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA	DERECHO DE PETICION	LUIS CARLOS SEÑAL CARRALDO
5079	11/03/2020	04:21 PM	SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA	DERECHO DE PETICION	LUIS CARLOS SEÑAL CARRALDO

- Quejas ingresadas durante el 01 de enero al 31 de Marzo de 2020 fueron de 13.

ID	Fecha	Hora	Asunto	Estado	Responsable
3933	25/02/2020	10:31 AM	MARLY JIMENA GARAY DELGADO	QUEJA	MARLY JIMENA GARAY DELGADO
3701	21/02/2020	09:16 AM	TORLANDO ARAQUE HURTADO	QUEJA SOBRE EL SUMINISTRO DE RECURSOS PAE	TORLANDO ARAQUE HURTADO
3674	19/02/2020	04:39 PM	LUIS CARLOS SEÑAL CARRALDO	QUEJA POR REGISTRO DENTAL	LUIS CARLOS SEÑAL CARRALDO
2925	12/02/2020	02:45 PM	PERSONERIA DE CORDOBA	REVISION POR COMPETENCIA	JAIRO ANDRES GOMEZ MENDES
2750	10/02/2020	05:17 PM	LEIDY JOHANNA RUEDA	QUEJA	LEIDY JOHANNA RUEDA
2198	03/02/2020	02:10 PM	MARITZA ARENAS HURTADO	QUEJA SOBRE LA EMPRESA ENERMEDICAL	MARITZA ARENAS HURTADO
1481	24/01/2020	10:22 AM	VEEDOR QUIMBAYA	QUEJA	SIN FIRMA
1462	24/01/2020	10:20 AM	KAREN JARAMILLO OSORIO	QUEJA	KAREN JARAMILLO OSORIO
1295	28/01/2020	11:42 AM	SANDRA LILIANA TAMAYO RAMIREZ	QUEJA	SANDRA LILIANA TAMAYO

De las 13 quejas radicadas en el aplicativo Sevenet se contestaron 7.

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

Sevnet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro | 172.16.1.19/docusevnet/principal.php

GOBERNACION DEL QUINDIO

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa

Martes 19 de Mayo de 2020

Se encuentra en [Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa]

Registro Consulta

Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

Numero de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Anexos	Persona o entidad	Destinatario	Asunto	Persona que firma	Acciones
3935	25/02/2020 - 10:31 AM	2	PAQUETE	HASLY JIMENA GARAY DELGADO (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA	HASLY JIMENA GARAY DELGADO	📄📄📄📄📄📄
2923	12/07/2019 - 03:45 PM	1		PERSONERIA DE CORDOBA (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	REVISION POR COMPETENCIA	JAIRO ANDRES GOMEZ MENESSES	📄📄📄📄📄📄
2750	10/02/2020 - 05:17 PM	1	TI PLAN	KEYOL JOHANNA RUEDA (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA	LEIDY JOHANNA RUEDA	📄📄📄📄📄📄
2198	03/02/2020 - 02:10 PM	3		MARITZA ARENAS MURTADO (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA SOBRE LA EMPRESA EMER MEDICAL	MARITZA ARENAS MURTADO	📄📄📄📄📄📄
1483	24/01/2020 - 10:22 AM	1		VEEDOR QUIBAYVA (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA	SIN FIRMA	📄📄📄📄📄📄
1482	24/01/2020 - 10:20 AM	1		KAREN JARAMILLO OSORIO (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA	KAREN JARAMILLO OSORIO	📄📄📄📄📄📄
299	08/01/2020 - 11:42 AM	1		SANDRA LILIANA TAMAYO	30.80-SECRETARIA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO - Mariana Teresa Ramirez Leon	QUEJA	SANDRA LILIANA TAMAYO	📄📄📄📄📄📄

Registros 1 al 7 de 7

Página 1 de 1

Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

10:43 a.m. 19/05/2020

De las 13 quejas hay pendientes por respuesta 6

Sevnet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro | 172.16.1.19/docusevnet/principal.php

GOBERNACION DEL QUINDIO

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa

Martes 19 de Mayo de 2020

Se encuentra en [Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa]

Registro Consulta

Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

Numero de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Anexos	Persona o entidad	Destinatario	Asunto	Persona que firma	Acciones
5260	12/01/2020 - 03:14 PM	07		ANDRES FELIPE BUSTOS BASTIDAS (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA	ANDRES FELIPE BUSTOS BASTIDAS	📄📄📄📄📄📄
4834	06/01/2020 - 09:03 PM	07		LINDSUELO LONDONO MONSALVE (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	SOLICITUD QUEJA	LINDSUELO LONDONO MONSALVE	📄📄📄📄📄📄
4109	01/03/2020 - 09:15 AM	1		ANDRES FELIPE BUSTOS BASTIDAS (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA	SIN FIRMA	📄📄📄📄📄📄
4168	28/02/2020 - 03:43 PM	1		DORA LILIA CARDONA	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA	DORA LILIA CARDONA	📄📄📄📄📄📄
3702	21/02/2020 - 09:16 AM	1		ORLANDO ARAGUE MURTADO (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA SOBRE EL MINISTERIO DE SALUD	ORLANDO ARAGUE MURTADO	📄📄📄📄📄📄
3174	19/02/2020 - 04:38 PM	07		LINDSUELO LONDONO MONSALVE (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA POR FALTA DE ATENCION DENTAL	LINDSUELO LONDONO MONSALVE	📄📄📄📄📄📄

Registros 1 al 6 de 6


Página 1 de 1

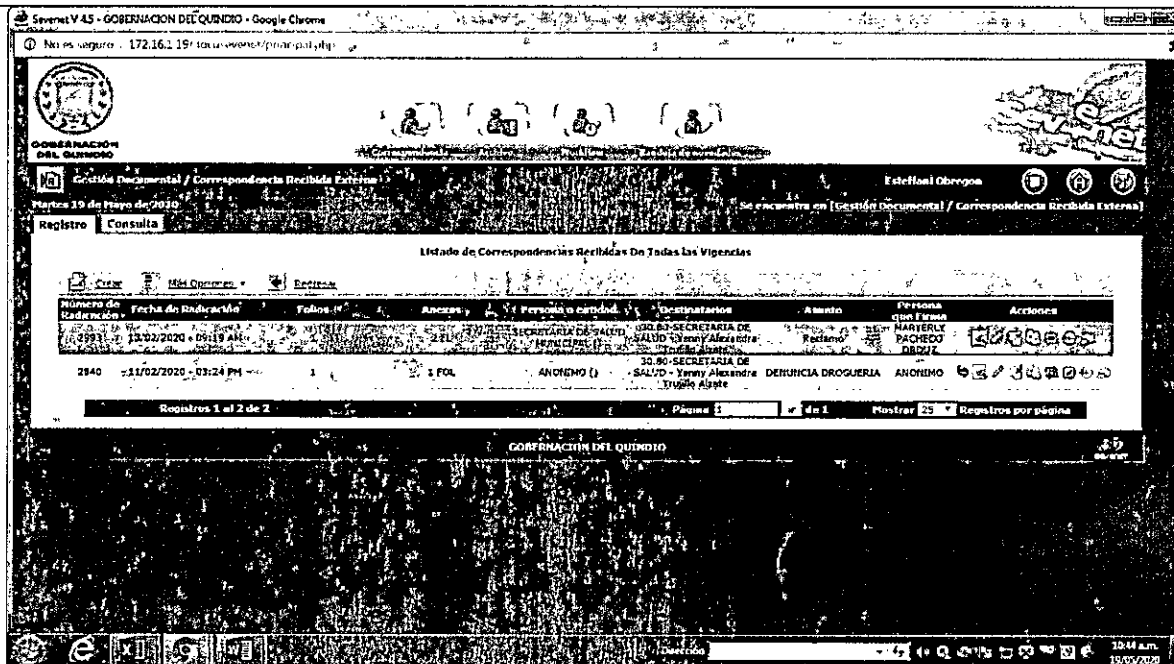
Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

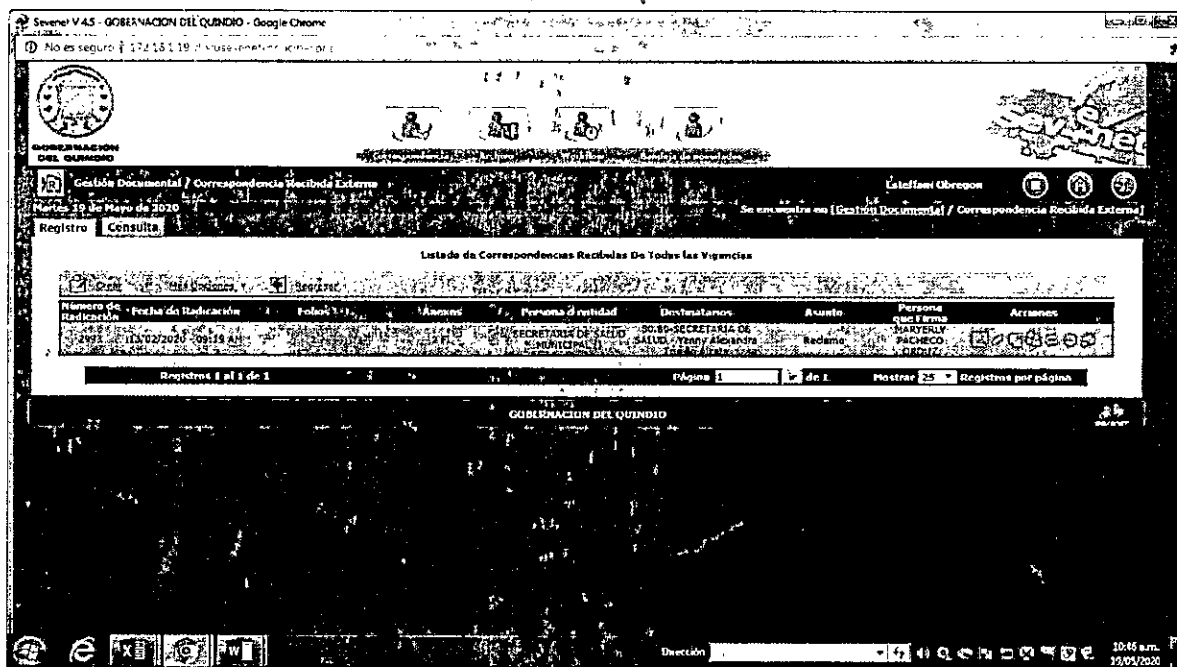
10:43 a.m. 19/05/2020

- Reclamos ingresados durante el 01 de enero al 31 de Marzo de 2020 fueron de 2.


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

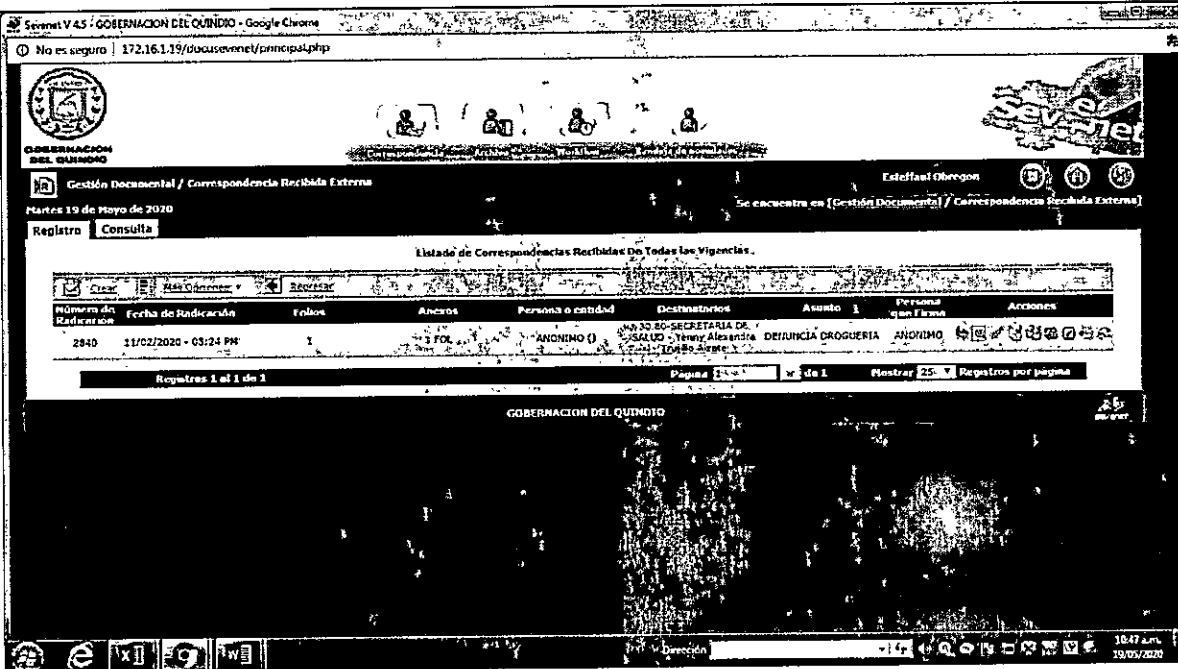


- Reclamos ingresados durante el 01 de enero al 31 de Marzo de 2020 fueron de 2 del cual hay 1(uno) pendiente.



- Reclamos ingresados durante el 01 de enero al 31 de Marzo de 2020 fueron de 2 del cual hay 1(uno) finalizado.

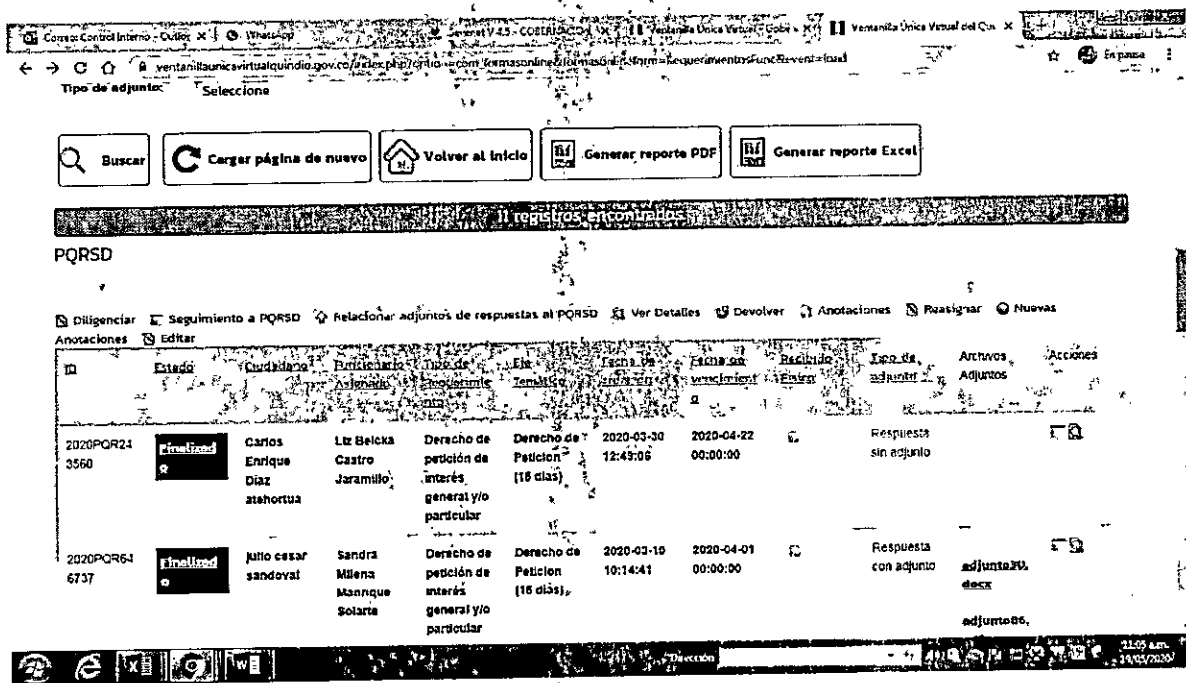
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 7 de 11



La consulta de solicitudes se deja abierta, toda vez que el aplicativo no tiene este estado de consulta y se sabe que la oficina de Gestion Documental hace esto a través de un filtro y son ellos quien hace la clasificación a la solicitud.

El día 19 de mayo del 2020 siendo las 11:05 am, se procede a verificar la información de PQRs en el aplicativo Ventanilla Virtual sacando como resultado lo siguiente :

- Derechos de petición ingresados durante el 01 de enero al 31 de Marzo de 2020 fueron de 25.





FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04
Fecha: 07/12/2018

Página 8 de 11

Comex Corvel Interno - Quindío

ventanilla virtual quindio.gov.co/index.php?option=com_formacion&formacionid=1&Itemid=1&funcion=funcionload

Canal: Web

Tipo de adjunto: Selecciona

Buscar Cargar página de nuevo Volver al inicio Generar reporte PDF Generar reporte Excel

registros encontrados

PQRS

Diligenciar Seguimiento a PQRS Relacionar adjuntos de respuestas al PQRS Ver Detalles Devolver Anotaciones Reasignar Nuevas

ID	Estado	Ciudadano	Funcionario Asignado	Derecho de Requerimiento	Fecha de Recepción	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Recibido	Tipo de adjunto	Archivos Adjuntos	Acciones
2020PQR505434	Asignado	JOHN JAMES DUARTE NARANJO	Sandra Milena Manrique Solarte	Derecho de petición de información	derecho de petición de documentos (10 días)	2020-03-26 21:13:50	2020-04-13 00:00:00	☑			📄 📄
2020PQR250036	Finalizado	ALIANZA TÉCNICA NACIONAL VEEDURIA	Juan Miguel Galvis Bedoya	Derecho de petición de información	Derecho de petición de información (10 días)	2020-03-24 16:13:34	2020-04-07 00:00:00	☑	Respuesta con adjunto	adjunto.339.pdf	📄

11:06 am 19/05/2020

Comex Corvel Interno - Quindío

ventanilla virtual quindio.gov.co/index.php?option=com_formacion&formacionid=1&Itemid=1&funcion=funcionload

Canal: Web

Tipo de adjunto: Selecciona

Buscar Cargar página de nuevo Volver al inicio Generar reporte PDF Generar reporte Excel

registros encontrados

PQRS

Diligenciar Seguimiento a PQRS Relacionar adjuntos de respuestas al PQRS Ver Detalles Devolver Anotaciones Reasignar Nuevas

ID	Estado	Ciudadano	Funcionario Asignado	Derecho de Requerimiento	Fecha de Recepción	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Recibido	Tipo de adjunto	Archivos Adjuntos	Acciones
2020PQR183319	Finalizado	Ciudadano Anónimo	Sandra Milena Manrique Solarte	Derecho de petición de Consulta	Derecho de Petición (15 días)	2020-03-26 20:25:54	2020-04-20 00:00:00	☑	Respuesta sin adjunto		📄
2020PQR947512	Cancelado	Ciudadano Anónimo		Derecho de petición de Consulta	Ninguno	2020-01-24 09:47:14	0000-00-00 00:00:00	☑			📄
2020PQR380372	Asignado	Jennifer chavarro	Yenay Alexandra Trujillo	Derecho de petición de Consulta	Derecho de petición de consulta	2020-01-17 18:42:41	2020-02-28 00:00:00	☑			📄 📄

11:07 am 19/05/2020

Se verifica que en la aplicación ventanilla virtual hay 6 peticiones pendientes por finalizar.

Quejas ingresadas durante el 01 de enero al 31 de Marzo de 2020 fueron de 4, las cuales fueron finalizadas.

4 registros encontrados.

PQRSD

Diligenciar Seguimiento a PQRSD Relacionar adjuntos de respuestas al PQRSD Ver Detalles Devolver Anotaciones Reasignar Nuevas

Anotaciones Editar

ID	Estado	Ciudadano	Funcionario Asignado	Tipo de Requerimiento	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Finalizado	Tipo de adjunto	Archivos Adjuntos	Acciones
2020PQR45 7394	Finalizado	Fabian Alexis Ropero Girardo	Juan Miguel Galvis Bedoya	QUEJA	QUEJA (15 días) 15:41:49	2020-03-27 00:00:00	<input checked="" type="checkbox"/>	Respuesta con adjunto	adjunto48.pdf adjunto52.pdf	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2020PQR82 7839	Finalizado	MARIO Maritanda Perez	Julio Cesar Cortes Pulido	Queja	QUEJA (15 días) 13:33:16	2020-03-25 00:00:00	<input checked="" type="checkbox"/>	Respuesta con adjunto	adjunto49.pdf	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2020PQR96 5444	Finalizado	Jessica Fernanda Rebellon Chicangana	Liliana Maria Sanchez Villada	Queja	QUEJA (15 días) 14:19:02	2020-03-10 00:00:00	<input checked="" type="checkbox"/>	Respuesta con adjunto	adjunto38.pdf	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Reclamos ingresados durante el 01 de enero al 31 de Marzo de 2020 fueron de 2, las cuales fueron finalizadas.

2 registros encontrados.

PQRSD

Diligenciar Seguimiento a PQRSD Relacionar adjuntos de respuestas al PQRSD Ver Detalles Devolver Anotaciones Reasignar Nuevas


Anotaciones Editar

ID	Estado	Ciudadano	Funcionario Asignado	Tipo de Requerimiento	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Finalizado	Tipo de adjunto	Archivos Adjuntos	Acciones
2020PQR99 9615	Finalizado	Ciudadano Anónimo	Luz Alba Correa	Reclamo	Reclamo (10 días) 22:08:17	2020-03-11 00:00:00	<input checked="" type="checkbox"/>	Respuesta sin adjunto		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2020PQR66 4954	Finalizado	ana maria herrera piedrahita	MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	Reclamo	reclamo (15 días) 09:18:21	2020-02-19 00:00:00	<input checked="" type="checkbox"/>	Respuesta con adjunto	adjunto47.pdf adjunto4.pdf adjunto47.pdf	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Cantidad a mostrar: 50

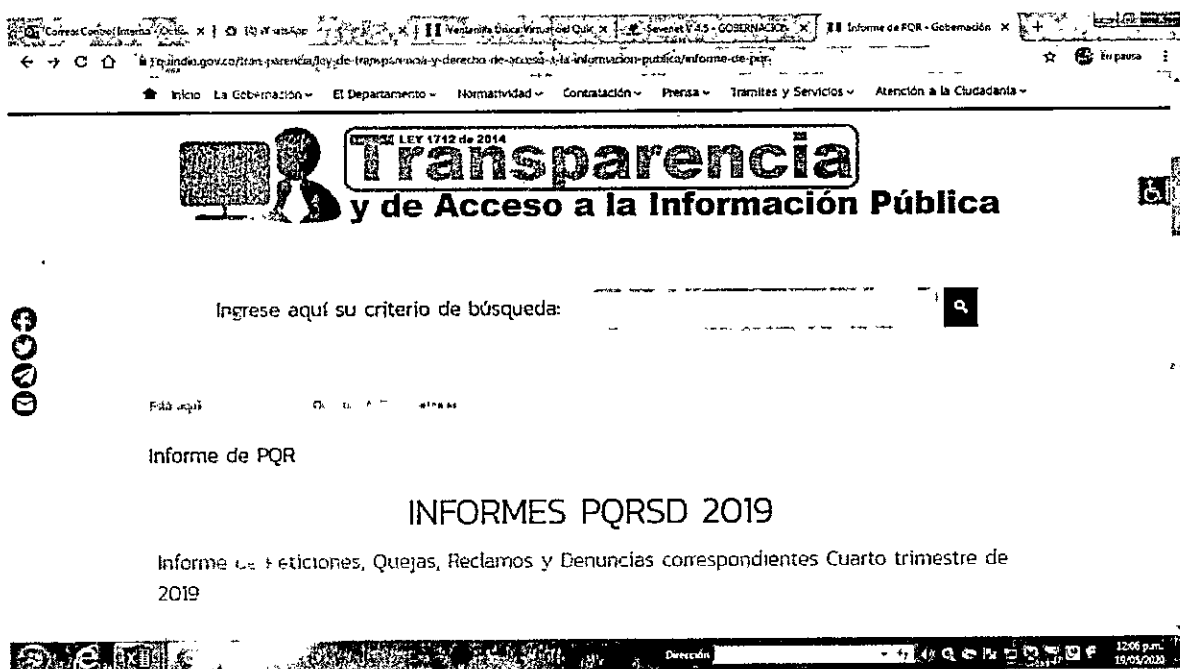
La oficina de Control Interno de Gestión una vez verificada la información brindada por la Secretaria Administrativa, concluye que la información aportada NO coincide con la información arrojada por los aplicativos Sevenet y Ventanilla Virtual.

A continuación se anexa un cuadro con la información que es verificada en los aplicativos Sevenet y Ventanilla Virtual por la Oficina de Control Interno de Gestión:

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 10 de 11

Gobernación Del Quindío Informe de estado de PQRs 1° Trimestre de 2020			
Tipo de Solicitud	No. de Solicitudes	No. Solicitudes Abiertas	No. Solicitudes Cerradas
PETICIONES	397	105	292
QUEJAS	17	6	11
RECLAMOS	4	1	3
TOTAL	418	112	306

La oficina de Control Interno de Gestión realizó el debido Seguimiento en la página Web de la Gobernación del Quindío, en la publicación del informe del estado de PQRs del 1° trimestre del año 2020 y se da cuenta que a la fecha 19 de mayo del 2020 no ha sido publicado.




1. **CONCLUSIONES:** Un vez revisados los aplicativos se llega a la conclusión que la oficina de Gestion Documental no está realizando el debido proceso; ya que la información brindada no coincide con la que arroja el sistema.

En la página Web no está publicado el primer informe de PQRs del año 2020.

En los aplicativos de la ventanilla virtual y sevenet no se encuentra al día, se pudo observar que muchos PQRs fueron contestados extemporáneamente y muchos PQRs no han sido finalizados.

2. **RECOMENDACIONES:** Se recomienda realizar un cruce de información por parte de la Secretaria Administrativa y la Oficina de Control Interno de Gestión, para encontrar las falencias en la consolidación del número de solicitudes de Peticiones, Quejas y Reclamos.

- Se sugiere a la Oficina de Gestión documental programar una reunión con los encargados de los PQRs de cada Secretaria para realizar un debido filtro en el cierre de estos, por lo tanto se sugiere mesa de trabajo para llevar acabo dicho control.

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


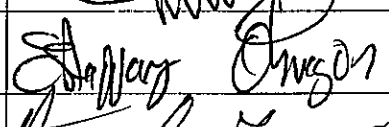
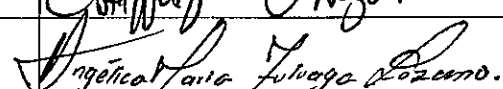
- Se requiere de manera inmediata publicación del informe del 1° trimestre de PQRs del año 2020.
- Se le recomienda a la persona encargada de manejar estos aplicativos que realice los cierres a los PQRs ya que en algunas ocasiones deja anotaciones en estos y no finaliza el estado de PQRs y cada vez que se realice una consulta va aparecer sin respuesta.
- Se reitera la sugerencia de una capacitación para los operadores de cada Secretaria para el manejo adecuado de estos aplicativos.
- Se recomienda dar siempre pronta respuesta a la solicitud de PQRs dentro de los términos establecidos para que la OCIG pueda verificar y cumplir con lo establecido por la norma.

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	Oficio C.I.G.13.31.01-00151 con fecha del 13 abril del 2020
2	Oficio C.I.G.13.31.01-00184 con fecha del 12 de mayo del 2020
3	Oficio S.A.60.136.02-01495 con fecha del 15 de Mayo de 2020
4	Informe del estado de PQRs vencidos durante el año 2020 (Derechos de Petición y Quejas)

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Se recomienda dar un pronto cierre a los PQRs del año 2020.	Inmediata	Secretaria Administrativa	105 Derechos de Petición pendientes por finalizar (Sevenet y ventanilla virtual). 6 quejas pendientes por finalizar (sevenet). 1 reclamo (sevenet)

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

En el mes julio se requiere el segundo informe de PQRs del año 2020.

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	
Esteffani Obregón Ceballos	Auxiliar Administrativo	
Angélica María Zuluaga Lozano	Abogada-Contratista	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
José Duvan Lizarazo Cubillos	José Duvan Lizarazo Cubillos	José Duvan Lizarazo Cubillos
Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG