

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

<b>GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO</b>			
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION</b>			
<b>CONTROL INTERNO DE GESTION</b>			
<b>ACTA NÚMERO: 096</b>			
<b>FECHA:</b>	22/07/2020	<b>HORA DE INICIO:</b>	8:00AM
		<b>HORA DE FINALIZACIÓN:</b>	
<b>LUGAR:</b>	SECRETARIA ADMINISTRATIVA - Piso 7		
<b>ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA</b>	SI	NO X	
<b>OBJETIVO DE LA REUNIÓN:</b> 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, segundo trimestre del 2020.			

<b>ASISTENTES A LA REUNIÓN</b>			
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.

<b>AGENDA DEL DÍA</b>		
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 segundo 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



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 2 de 10

**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 segundo 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.

**VERIFICACION PQRs:** El equipo auditor de la Oficina de Control Interno de Gestión, mediante oficio C.I.G.13.31.01-00283 con fecha del 06 julio del 2020, procedió a solicitar a la Secretaria Administrativa el informe de PQRs Departamentales del segundo trimestre vigencia 2020 (01 de abril al 30 de junio del 2020). Correspondiente a esta solicitud, la Secretaria Administrativa da respuesta al oficio C.I.G.13.31.01-00283 - informe del estado de PQRs de la Gobernación del Quindío; mediante el oficio S.A.60.136.01-02209 con fecha del 9 de Julio de 2020 que fue allegado por medio del correo institucional (virtual) el 14 de julio a las 9:28am y físico el día 14 de julio de 2020 las 10:48am.

El día 22 de julio del año 2020 la Oficina de Control Interno de Gestión procede a verificar la información allegada por la Secretaria Administrativa en los aplicativos Sevenet 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 segundo Trimestre del año 2020 allegada por la Secretaria Administrativa:

<b>PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2020</b>				
<b>PQRS</b>	<b>OPORTUNAS</b>	<b>EXTEMPORANEAS</b>	<b>PENDIENTES POR RESPUESTA</b>	<b>TOTAL INGRESADAS</b>
<b>PETICIONES</b>	64	28	12	24
<b>QUEJAS</b>	4	3	1	0
<b>RECLAMOS</b>	10	4	2	4
<b>TOTAL</b>	78	35	15	28

**CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN**

El día 22 de julio vigencia 2020 siendo las 10:47 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 abril al 30 de junio de 2020 tuvo un total de 4.

Respuesta oportuna: 3

Vencido: 1 el cual aparece con respuesta mas no ha sido finalizado



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 3 de 10

Sevnet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro | 172.16.1.19/focusnet/principal.php

GOBERNACION DEL QUINDIO

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa

Miércoles 22 de Julio de 2020

Se encuentra en [Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa]

Registro Consulta

Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

Número de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Abreros	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que firma	Acciones
6031	30/05/2020 - 10:52 AM	2	0 FL	OLGALUCIA MURILLO ARCONEGAS J	3000-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	DERECHO DE PETICION	OLGALUCIA MURILLO ARCONEGAS	
5692	26/05/2020 - 03:40 AM	2	1 FL	TERPEL Q	3000-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	PATRICIA RODRIGUEZ ZORRO	
5913	23/05/2020 - 09:45 AM	2	0 FOL	MEDICCOL IPS Q	3000-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Injira Aceza	DERECHO DE PETICION	JULIAN ALBERTO RAMIREZ MARIN	
5791	15/05/2020 - 03:27 AM	1	0 FL	UPSA ZONAS AGRARIAS	3000-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	DERECHO DE PETICION	OLGALUCIA MURILLO ARCONEGAS	

Registros 1 al 4 de 4

Página 1 de 1

Mostrar 25 Registros por página

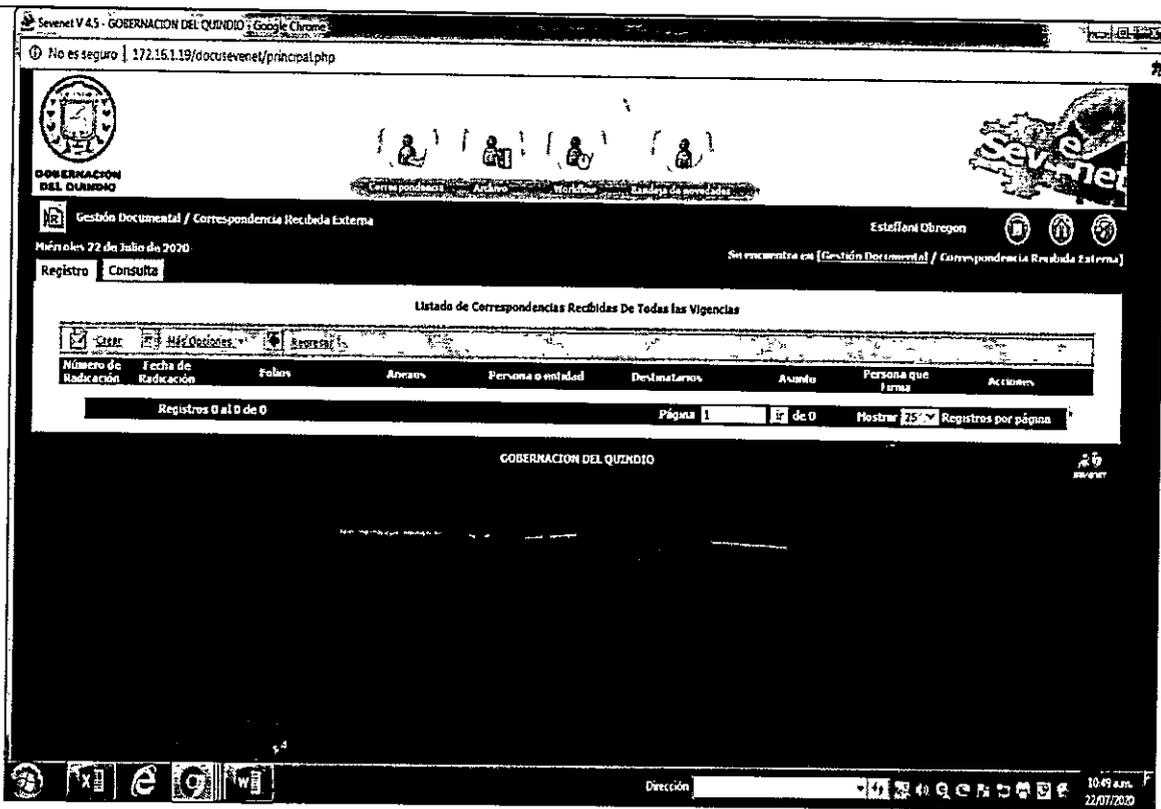
GOBERNACION DEL QUINDIO

16:44 a.m. 22/07/2020



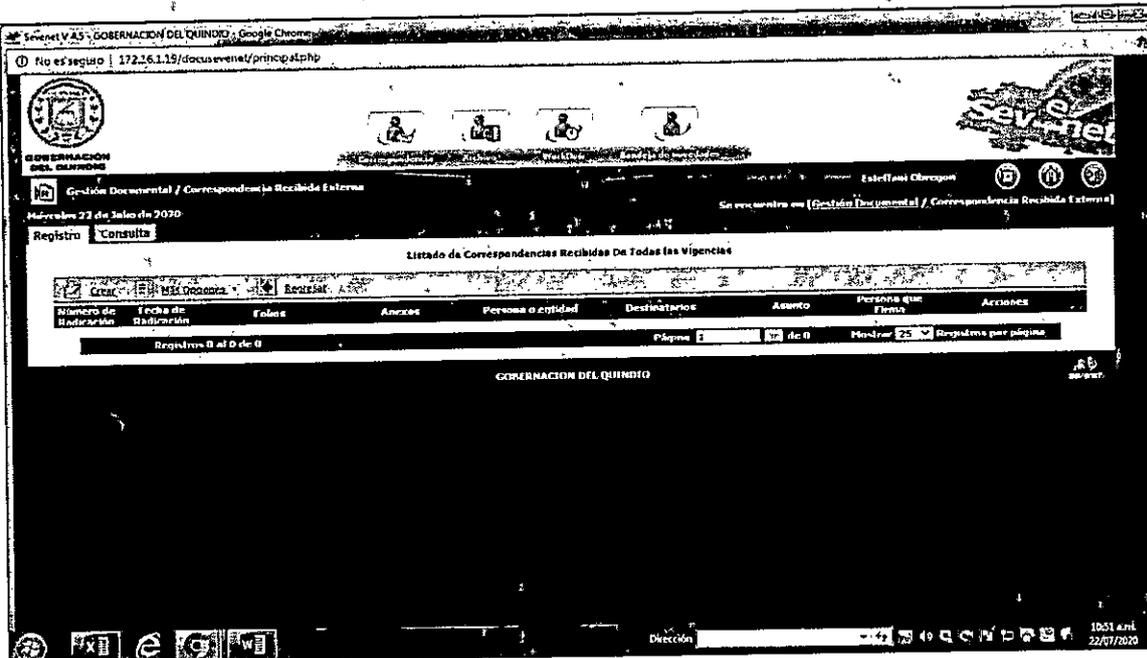
57

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 5 de 10



Reclamos ingresados durante el 01 de abril al 30 de junio de 2020 fueron de 0.

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



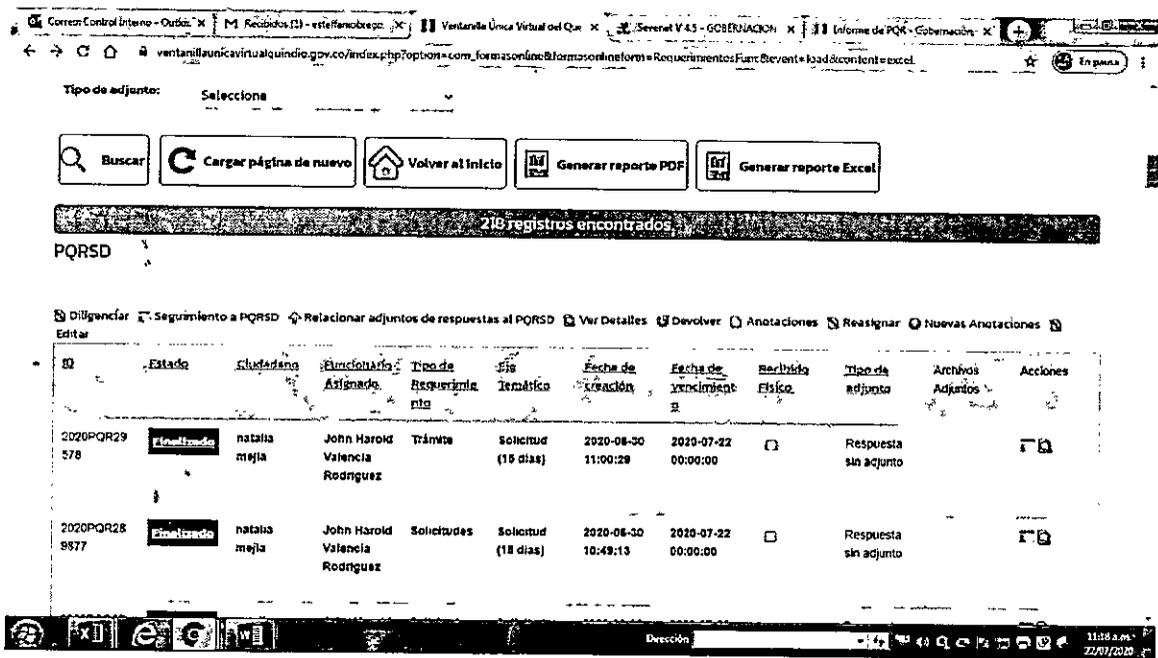
Nota: se observa que durante el Segundo trimestre del año 2020 (01/04/2020 al 30/06/2020) aplicativo Sevenet ingresaron 286 oficios de los cuales se les dio una clasificación a 4 de estos como derechos de petición, los demás no tienen trámite.

Número	Fecha y hora	Tipo	Remite	Destinatario	Asunto	Acciones
6026	30/05/2020 - 10:44 AM	0 FL	JUAN CARLOS DUARTE VANEGAS (I)	2000-SECRETARIA DEL INTERIOR - Eduardo Castro Jaramelo	SOLICITUD CERTIFICADO	JUAN CARLOS DUARTE VANEGAS
6023	30/05/2020 - 10:41 AM	0 FL	ASADOR EPS SAS (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	RESPUESTA A SOLICITUD DE ACLARACION INCONSISTENCIAS	WEYER ALEXANDER SEBASTIAN HERRERA
6027	30/05/2020 - 10:38 AM	0 FL	ASADOR EPS SAS (I)	30-80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Triunfo Alzate	SOLICITUD CAMBIO DE LUGAR PARA TOMAR DE MUESTRAS	WEYER ALEXANDER SEBASTIAN HERRERA
6026	30/05/2020 - 10:35 AM	0 FL	ALCALDIA DE CALARCAS (I)	30-80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Triunfo Alzate	SOLICITUD REPORTE	TATIANA RIOS CECILIA FRANCISCA
6025	30/05/2020 - 10:33 AM	0 FL	BOMBEROS DE COLOMBIA (I)	20-10-SECRETARIA PRIVADA - Juan Manuel Garibay Belloza	AGRADECIMIENTO	FRANCISCO A GARCIA CANELO
6024	30/05/2020 - 10:32 AM	0 FL	BOMBEROS DE COLOMBIA (I)	2000-SECRETARIA DEL INTERIOR - Eduardo Castro Jaramelo	AGRADECIMIENTO	FRANCISCO A GARCIA CANELO
6023	30/05/2020 - 10:31 AM	0 FL	BOMBEROS DE COLOMBIA (I)	2000-SECRETARIA DEL INTERIOR - Eduardo Castro Jaramelo	AGRADECIMIENTO	FRANCISCO A GARCIA CANELO
6022	30/05/2020 - 10:24 AM	3 PAQUETE LEGAJADO CON TCO	1100-DISTRIBUCIONES (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	INFORME DE VIGENCIA Y CONTROL	MARTIN BOTERO VILLEGAS
6021	30/05/2020 - 09:55 AM	1 FL Y 2 ESTAMPILLAS	LUIS FERNANDO SUAREZ AROLA (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez	SOLICITUD CERTIFICADO	LUIS FERNANDO SUAREZ AROLA
6020	30/05/2020 - 09:52 AM	0 FL	CARLOS ARTURO GONZALEZ MONROY (I)	2031-DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANDREA SALGADO CASTRO	SOLICITUD DEVOLUCION IMPUESTO DE REGISTRO	CARLOS ARTURO GONZALEZ MONROY
6019	30/05/2020 - 09:13 AM	3 CARPETA LEGAJADA	FUNDACION EDICOL (I)	2000-SECRETARIA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA - Jhon Faber Castro M	ENTREGA INFORME MENSUAL	MARGARITA ZAFATA PAREDES

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

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 Gestión Documental hace esto a través de un filtro y son ellos quien hace la clasificación a la solicitud.

El día 22 de julio del 2020 siendo las 11:18 am, se procede a verificar la información de PQRs en el aplicativo Ventanilla Virtual sacando como resultado lo siguiente :



**218 registros encontrados**

**PQRSD**

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

ID	Estado	Ciudadano	Funcionario Asignado	Tipo de Requerimiento	Asi	Temático	Fecha de Creación	Fecha de vencimiento	Resolución Física	Tipo de Adjunto	Archivos Adjuntos	Acciones
2020PQR29578	Finalizado	natalia mejia	John Harold Valencia Rodriguez	Trámite	Solicitud (15 días)	Solicitud	2020-06-30 11:00:28	2020-07-22 00:00:00	<input type="checkbox"/>	Respuesta sin adjunto		 
2020PQR288977	Finalizado	natalia mejia	John Harold Valencia Rodriguez	Solicitudes	Solicitud (18 días)	Solicitud	2020-06-30 10:49:13	2020-07-22 00:00:00	<input type="checkbox"/>	Respuesta sin adjunto		 

Una vez revisado el aplicativo de ventanilla virtual, durante el segundo trimestre del año 2020 ingresaron 218 solicitudes virtuales las cuales se clasificaron de la siguiente forma:



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 8 de 10

CONSOLIDADO DE PQRS

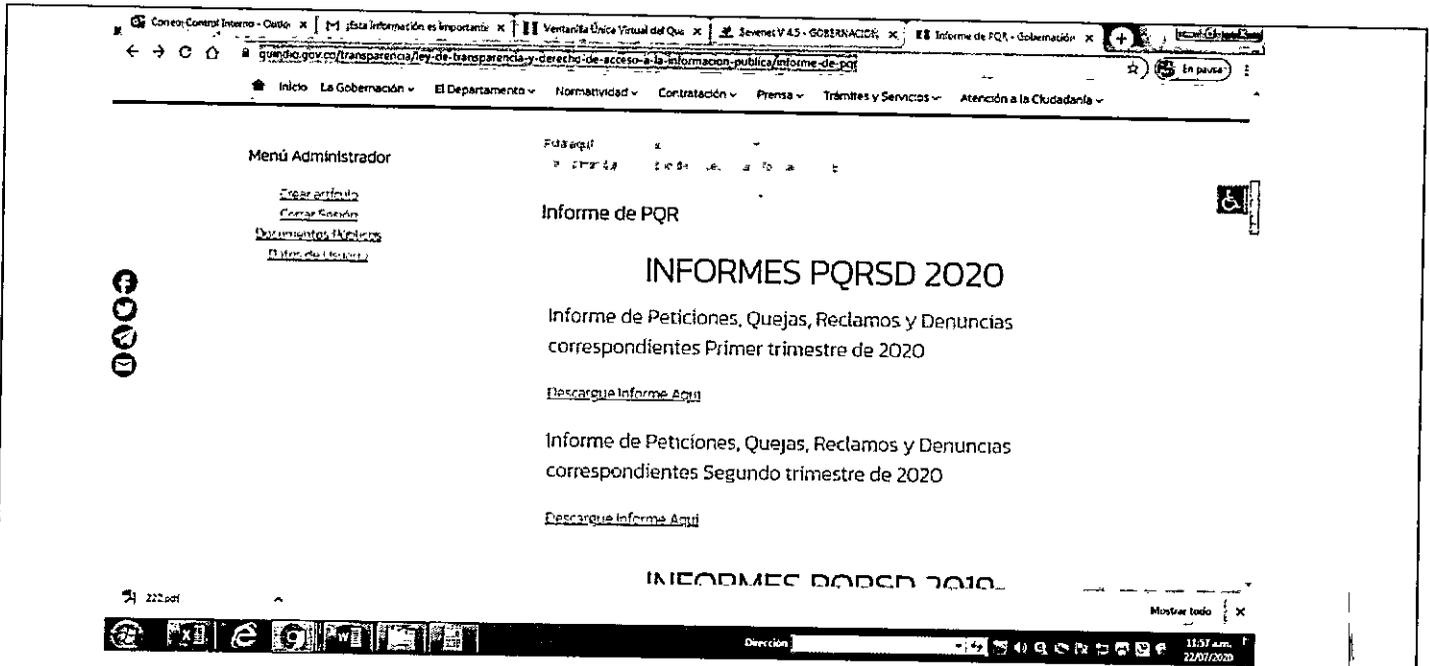
TIPO DE SOLICITUD	No. DE SOLICITUDES	No. DE DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD		
			No. DE SOLICITUDES ABIERTAS	EN PROCESO DE RESPUESTA	No. DE SOLICITUDES CERRADAS
	1	No aplica	0	0	0
Conciliaciones	3	22 días	0	1	2
Consulta	31	7 días	0	1	30
Denuncia	3	5 días	0	0	3
Derecho de petición de Consulta	4	17 días	0	0	4
Derecho de petición de Información	32	19 días	0	6	26
Derecho de petición de interés general y/o particular	24	9 días	0	8	16
Fallos de Tutela	1	13 días	0	0	1
Oficio	8	11 días	0	2	6
Queja	3	8 días	0	0	3
Reclamo	10	10 días	0	4	6
Solicitudes	88	7 días	0	6	82
Sugerencia	3	35 días	0	1	2
Trámite	7	1 días	0	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>1 días</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>188</b>

Una vez consolidada y verificada la información por parte de la oficina de Control Interno Gestión nos queda el cuadro de la siguiente forma:

PQRS	OPORTUNAS	PENDIENTES POR RESPUESTA	TOTAL INGRESADAS
PETICIONES	49	15	64
QUEJAS	3	0	3
RECLAMOS	6	4	10
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>19</b>	<b>77</b>

La Oficina de Control Interno de Gestión concluye que la oficina de Gestión Documental solo tiene demás un reclamo que no arroja el sistema. Referente a la publicación de los reportes de PQRS del primer y segundo trimestre de PQRS ya se encuentran publicados en la página.

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



La oficina de Control Interno de Gestión una vez reviso e hizo el seguimiento a los aplicativos, se llega a la conclusión que la oficina de Gestión Documental está realizando el debido proceso; ya que la información brindada coincide con la que arroja el sistema, solo tiene demás un reclamo que no arroja el sistema.

Referente a la publicación de los reportes de PQRs del primer y segundo trimestre de PQRS ya se encuentran publicados en la página institucional.

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

**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.

Reiterar a los operadores de cada dependencia el uso adecuado de los 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.13.31.01-00283 con fecha del 06 de julio del 2020



FÓRMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión.

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 10 de 10

3	Oficio S.A.60.136.01-02209 con fecha del 9 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	15 Quejas pendientes por finalizar (Sevenet y ventanilla virtual). 4 Reclamos pendientes por finalizar (sevenet y ventanilla virtual)

**FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN**

En el mes octubre se requiere el tercer 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