



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 1 de 15

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO				
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
ACTA NÚMERO: 117				
FECHA:	15 agosto 2023	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: El siguiente informe corresponde al seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recepcionadas en la Oficina de Gestión Documental y demás partes interesadas, a través de los Aplicativos Sevenet, Ventanilla virtual y de forma física durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2023, con el objetivo de llevar a cabo lo descrito en la Constitución Nacional, artículos 23 y 74. (Concordada y con notas de vigencia) Código Contencioso Administrativo, capítulos II, III, IV y V; artículos 5 al 26. Concordado y con notas de vigencia. Ley 57 del 5/07/1985, capítulo II, artículos 12 al 25 (Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales).				

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
	María Lorena Ramírez	Auxiliar Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión
3	Andrea Chacón Mellizo	Profesional – Contratista	Oficina de Control Interno de Gestión.

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	<p>En cumplimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la Entidad, durante el segundo trimestre de 2023, teniendo como punto de referencia los siguientes artículo, Leyes:</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> <p>Artículo 74. "todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.</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>Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 7.</p>	<p>María Lorena Ramírez Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacón Mellizo</p> <p>GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO SECRETARIA ADMINISTRATIVA FECHA: 15/08/23 HORA: 10:31 am RECIBI: H. del P. (Ar. H. del P.)</p>

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 15

	<p>Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 76.</p> <p>Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". Artículo 76 ítem h. Ley 2207 de 2022 "Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020". Artículo 5.</p> <p>Artículo 4. <u>peticiones análogas</u>: cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la función pública, emitirá una única respuesta que publicará en su portal web.</p>	
2	Conclusiones	María Lorena Ramírez Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacón Mellizo
3	Recomendaciones	María Lorena Ramírez Esteffani Obregón Ceballos Andrea Chacón Mellizo

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 Informe de Seguimiento al reporte de PQRSD Segundo trimestre del año 2023, cuyo objetivo principal es la verificación del cumplimiento de las PQRSD ingresadas en la Gobernación del Quindío y poder emitir un concepto acerca de la gestión de las mismas radicadas en la Oficina de Gestión Documental por la ciudadanía. Esta evaluación se realiza tomando los diferentes canales de atención al ciudadano, dispuestos por la Entidad (escrito, presencial, telefónico y virtual), en el periodo 1 de Abril al 30 de Junio 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 y Ventanilla Virtual seleccionando el rango de fechas correspondientes al periodo evaluado en el presente informe (1 de abril a 30 de junio de 2023).
- Se revisó la información identificando el "Estado" de cada una de las PQRSD se encuentra (Solicitudes abiertas, en proceso de respuesta, solicitudes cerradas).

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Para realizar este informe la OCIG procede a solicitar la información mediante oficio OCIG 13.31.01-00313 de fecha 18 de julio de 2023 relacionada con las PQRDS – II TRIMESTRE DE 2023 a la secretaria Administrativa; la cual procede a dar respuesta el 27/07/2023 mediante oficio S.A 136.01-04613, allegando el reporte que contiene la información de las PQRSD II TRIMESTRE de 2023. Una vez recibida la información se procede a su verificación conforme a los parámetros requeridos en la solicitud de información de la OCIG obteniéndose la siguiente información: Al comparar los datos de PQRSD del segundo trimestre con el primer trimestre de 2023, se evidenció un aumento de 61 en el número de peticiones, al pasar a 120 peticiones tal y como se observa en la siguiente gráfica.

Tabla N. 1

PERIODO – 2023	CANTIDAD
I TRIMESTRE	61
II TRIMESTRE	120



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

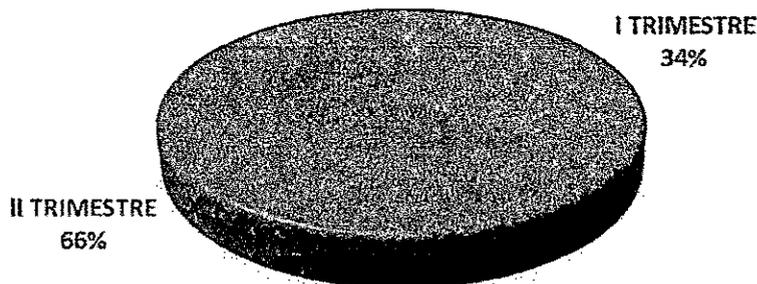
Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 3 de 15

Gráfica N. 1

COMPARATIVO I - II 2023 PQRSD



DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

La Gobernación del Quindío cuenta con programas de servicio a la ciudadanía que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención y asegura la existencia de un registro y número de radicado de los documentos producidos, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados. De igual manera, este sistema facilita el control y seguimiento de los documentos allegados a través de los diferentes canales de recepción.

De acuerdo con el Sistema de Sevenet para el segundo trimestre de 2023, se recibió un total 2.465 requerimientos, de las cuales el 95% es decir, 2.940 corresponden a diferentes requerimientos y 120 equivalentes al 5% hacen referencia a peticiones, quejas dos (2), y reclamos cero (0). Donde se clasifica la información así.

Total de documentos ingresados 2.465

Registro	Fecha	Cantidad	Tipología	Usuario	Asignación	Acción	Asignatario	Acciones
2455	31/03/2023 - 11:22 AM	1	1 PQT	GUSTAVO ALBERTO PATIÑO CASTAÑO ()	30 20-SECRETARIA JURIDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	RESUESTA REQUERIMIENTO	ARENAS GUSTAVO ALBERTO PATIÑO CASTAÑO	🔍 📄 🗑️ 🔄
2454	31/03/2023 - 11:18 AM	1	5 FL	ENRI FALCK ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Juan Fajardo Sarmiento	MODIFICACION RESOLUCION	LUIS EDUARDO SANCHEZ RODRIGUEZ	🔍 📄 🗑️ 🔄

Registros: 1 al 25 de 2465 Siguinte > Última > Página 1 de 99 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

				ADELANTE ()	ALTA	AUTORIZACIÓN	PALACIO HOYOS
2462	31/03/2023 - 02:01 PM	1	1 FL UN CD	UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO ()	2066 SECRETARÍA DEL INTERIOR - JULIANA CAMILA GÓMEZ ZAMORANO	INFORME MENSUAL	URIEL ORJUELA OSPINA
2481	31/03/2023 - 01:59 PM	3	0 FL	UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO ()	2066 SECRETARÍA DEL INTERIOR - JULIANA CAMILA GÓMEZ ZAMORANO	CRONOGRAMA ACTIVIDADES	URIEL ORJUELA OSPINA
2480	31/03/2023 - 01:57 PM	4	0 FL UN CD	UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO ()	2066 SECRETARÍA DEL INTERIOR - JULIANA CAMILA GÓMEZ ZAMORANO	RESPUESTA OFICIO	URIEL ORJUELA OSPINA
2450	31/03/2023 - 09:55 PM	1	2 FL UN CD	UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO ()	2066 SECRETARÍA DEL INTERIOR - JULIANA CAMILA GÓMEZ ZAMORANO	INFORME MENSUAL	URIEL ORJUELA OSPINA
2459	31/03/2023 - 11:40 AM	1	1 POT	JHON MARIO MORALES MORALES ()	30.20 SECRETARÍA JURÍDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	ACTUALIZACIÓN INFORMACIÓN	JHON MARIO MORALES MORALES
2457	31/03/2023 - 11:37 AM	1	1 POT	RUBEN DARIO ARENAS ()	30.20 SECRETARÍA JURÍDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	INFORMACIÓN FINANCIERA	RUBEN DARIO ARENAS
2458	31/03/2023 - 11:27 AM	1	1 FL	COMITE DE CAFETEROS DEL QUINDÍO ()	2040 SECRETARÍA AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE - Jairo Cesar Carr	EMISION ALERTA INCUMPLIMIENTO	JOSE MARCON VASQUEZ ARENAS
2455	31/03/2023 - 11:22 AM	1	1 POT	GUSTAVO ALBERTO PARRA CASTAÑO ()	30.20 SECRETARÍA JURÍDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	RESPUESTA REQUERIMIENTO	GUSTAVO ALBERTO PARRA CASTAÑO LLBS
2454	31/03/2023 - 11:18 AM	1	0 FL	EMR FALCÓ ()	30.80 SECRETARÍA DE SALUD - Ivan Espinosa Sacaleno	MODIFICACION RESOLUCION	EDUARDO SANCHEZ RODRIGUEZ

Para el segundo trimestre de 2023, 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 PQRSD 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 PQRSD ingresados a la Entidad desde el 1 de abril al 30 de junio de 2023, a través del aplicativo de Sevenet, y comparando la información suministrada por la Secretaria Administrativa.

- PQRSD del (01 abril al 30 de junio de 2023); los cuales se analizan de la siguiente forma:
 - Peticiones ingresadas: total 120.

5243	21/04/2023 - 03:54 PM	1	0 FOL	MADAI FRE GARCIA BARR ()	TRENTUNARIA - MONICA ANIELA BALDADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	GARCIA BARR
5239	21/04/2023 - 03:49 PM	1	1 FOL	GARCIA VILLANO ()	30.90 SECRETARÍA ADMINISTRATIVA - JHONN SEBASTIAN CARON SOSA	DERECHO DE PETICION	LUIZ STELLA BELANCKES CARDENAS
5156	16/04/2023 - 02:48 PM	1	0 FOL	JARCOPI ()	30.20 SECRETARÍA JURÍDICA - JULIAN MAURICIO JARA MORALES	DERECHO DE PETICION	OLGARRA MARIA MORA GERRALLOS
5129	15/04/2023 - 10:38 AM	1	0 FL	JORGE MUNIBERTO QUEVEDO ()	30.90 SECRETARÍA ADMINISTRATIVA - JHONN SEBASTIAN CARON SOSA	DERECHO DE PETICION	JORGE MUNIBERTO QUEVEDO
5036	13/04/2023 - 02:08 PM	2	3 FL	ANA DENY GIRALDO LONDONO ()	30.90 SECRETARÍA ADMINISTRATIVA - JHONN SEBASTIAN CARON SOSA	DERECHO DE PETICION	JHONN SEBASTIAN CARON SOSA
4978	03/04/2023 - 10:29 AM	1	3 FOL	CARLOS JAMER MUÑOZ ARBELAEZ ()	20.80 SECRETARÍA DE HACIENDA - BEATRIZ EUGENIA LONDONO GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	CARLOS JAMER MUÑOZ ARBELAEZ
4936	09/04/2023 - 08:44 AM	2	0 FL	JAIRO DIEZ BERNAL ()	20.31 DIRECCION TRIBUTARIA - MONICA ANIELA BALDADO CASTRO	DERECHO DE PETICION	JAIRO DIEZ BERNAL
4946	08/04/2023 - 04:02 PM	1	0 FOL	ALCALDIA MUNICIPAL LA TEBARRA QUINDÍO ()	10.90 SECRETARÍA DE PLANEACION - Luis Ricardo Gomez	DERECHO DE PETICION	ALEXANDER FERRANDO PARRA
4927	08/04/2023 - 03:39 PM	1	11 FOL	LUIS ALBERTO GOMEZ CIFUENTES ()	30.90 SECRETARÍA ADMINISTRATIVA - JHONN SEBASTIAN CARON SOSA	DERECHO DE PETICION	LUIS ALBERTO GOMEZ CIFUENTES

- Peticiones finalizadas dentro de los términos: total 81.



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

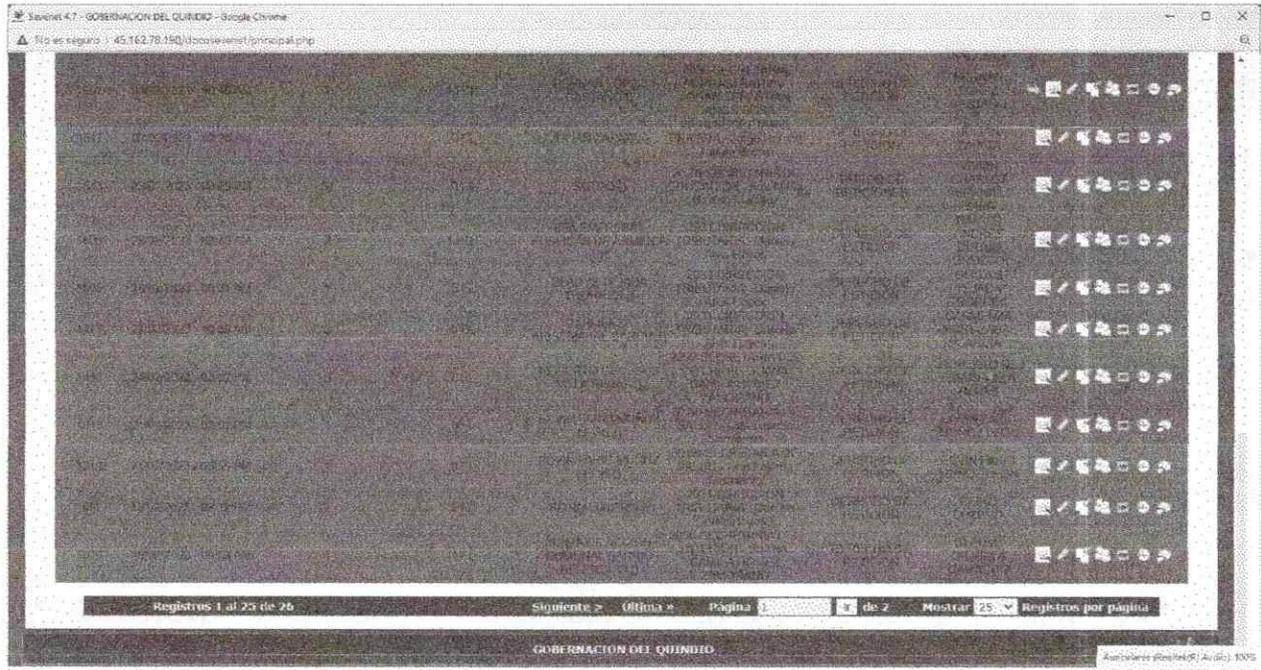
Fecha: 07/12/2018

Página 5 de 15

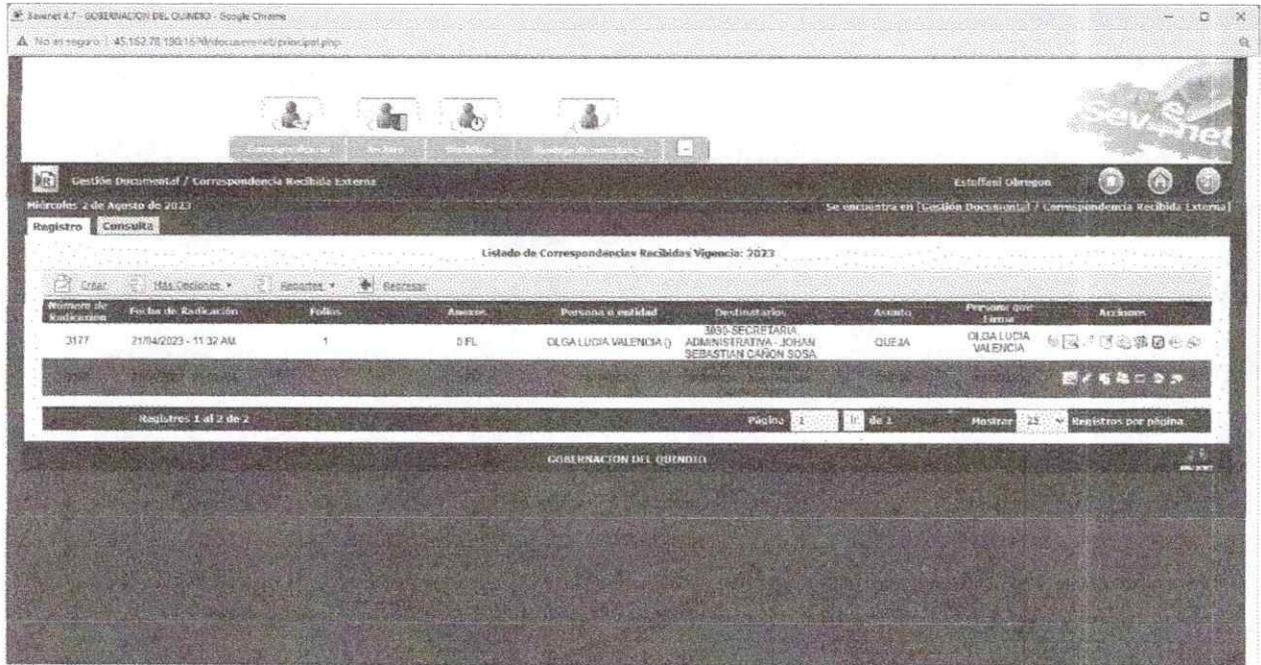
Nº	Fecha	Horario	Unidad	Nombre	Asunto	Estado	Responsable	
4978	08/06/2023	- 10:29 AM	1	3 FOL	CARLOS JAVIER MUÑOZ ARBELAEZ ()	25 20- SECRETARIA DE INACIENDA - RECTOR EUGENIA LEONOR CÁDIZO CASTRO	DERECHO DE PETICIÓN	CARLOS JAVIER MUÑOZ ARBELAEZ
4979	08/06/2023	- 08:44 AM	2	0 FL	JAIRO DIEZ BERNAL ()	25 21- DIRECCIÓN TRIBUTARIA - LICENCIADA ANDREA SALDADO CASTRO	DERECHO DE PETICIÓN	JAIRO DIEZ BERNAL
4945	08/06/2023	- 04:02 PM	1	0 FOL	ALCALDIA MUNICIPAL LA TEBADA QUINDIO ()	30 00- SECRETARIA DE PLANEACION - Luis Adamez Franco Quiñones	DERECHO DE PETICIÓN	ALEXANDER FERRER PARRA
4977	08/06/2023	- 03:58 PM	1	11 FOL	LUIS ALBERTO GOMEZ CIPUENTES ()	30 00- SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	DERECHO DE PETICIÓN	LUIS ALBERTO GOMEZ CIPUENTES
4011	06/06/2023	- 02:58 PM	1	1 FL	GRUPO EMPRESARIAL ()	30 00- SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	DERECHO DE PETICIÓN	LIZ MYRIAN MARILLO GARCIA
4910	08/05/2023	- 02:52 PM	1	1 FL	GRUPO JURIDICO EMPRESARIAL ()	30 00- SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	DERECHO DE PETICIÓN	LIZ MYRIAN MARILLO GARCIA
4300	05/06/2023	- 10:20 AM	1	1 FL	DIVAN ANDRES CASTAÑO ()	30 00- SECRETARIA JURIDICA - JULIAN RICARDO JARA MORALES	DERECHO DE PETICIÓN	DIVAN ANDRES CASTAÑO
4787	02/06/2023	- 10:30 AM	1	8 FL & ESTAMPILLAS	MELIO FARO MARCOZ PARDO ()	30 00- SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	PETICION DOCUMENTOS	MELIO FARO MARCOZ PARDO
4742	01/06/2023	- 04:35 PM	2	0 FL	LUJA SALVEDORA DE RENCOR ()	25 21- DIRECCIÓN TRIBUTARIA - LICENCIADA ANDREA SALDADO CASTRO	DERECHO DE PETICIÓN	LUJA SALVEDORA DE RENCOR
4728	01/06/2023	- 01:53 PM	2	0 FL	PROTECCION ()	30 00- SECRETARIA DE SALUD - Ines Fajardo Serrano	DERECHO DE PETICIÓN	EQUIPO DE NORMALIZACIÓN DE HISTORIA
4653	31/05/2023	- 11:09 AM	4	0 FL	LIZ ELENA GOMEZ MONTOYA ()	25 21- DIRECCIÓN TRIBUTARIA - LICENCIADA ANDREA SALDADO CASTRO	SOLICITUD PRESCRIPCION	LIZ ELENA GOMEZ MONTOYA
4847	30/05/2023	- 10:37 AM	1	3 FL	JUAN DAVID REYES HURTADO ()	30 00- SECRETARIA ADMINISTRATIVA - JOHAN SEBASTIAN CANON SOSA	DERECHO DE PETICIÓN	JUAN DAVID REYES HURTADO
4615	29/05/2023	- 10:45 AM	2	10 FL	OSCAR EDUARDO WALENCIA MONTEALEGRE ()	25 21- DIRECCIÓN TRIBUTARIA - LICENCIADA ANDREA SALDADO CASTRO	DERECHO DE PETICIÓN	OSCAR EDUARDO WALENCIA MONTEALEGRE

- Peticiones pendientes por respuesta 39.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 6 de 15

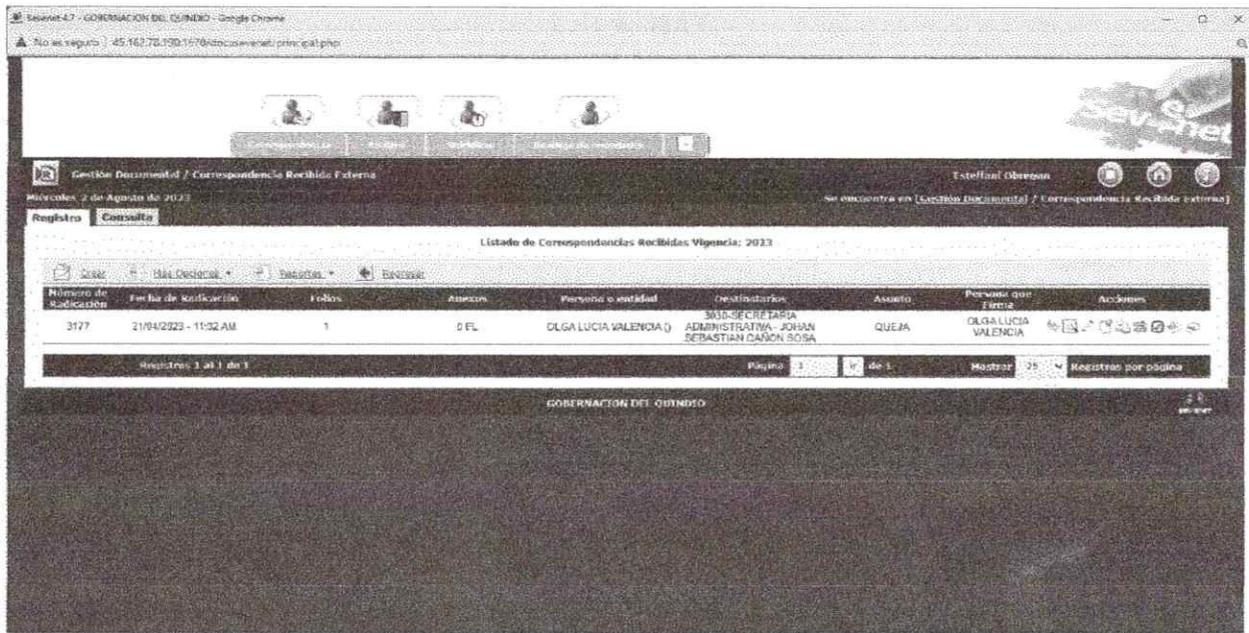


- Quejas ingresadas: total 2



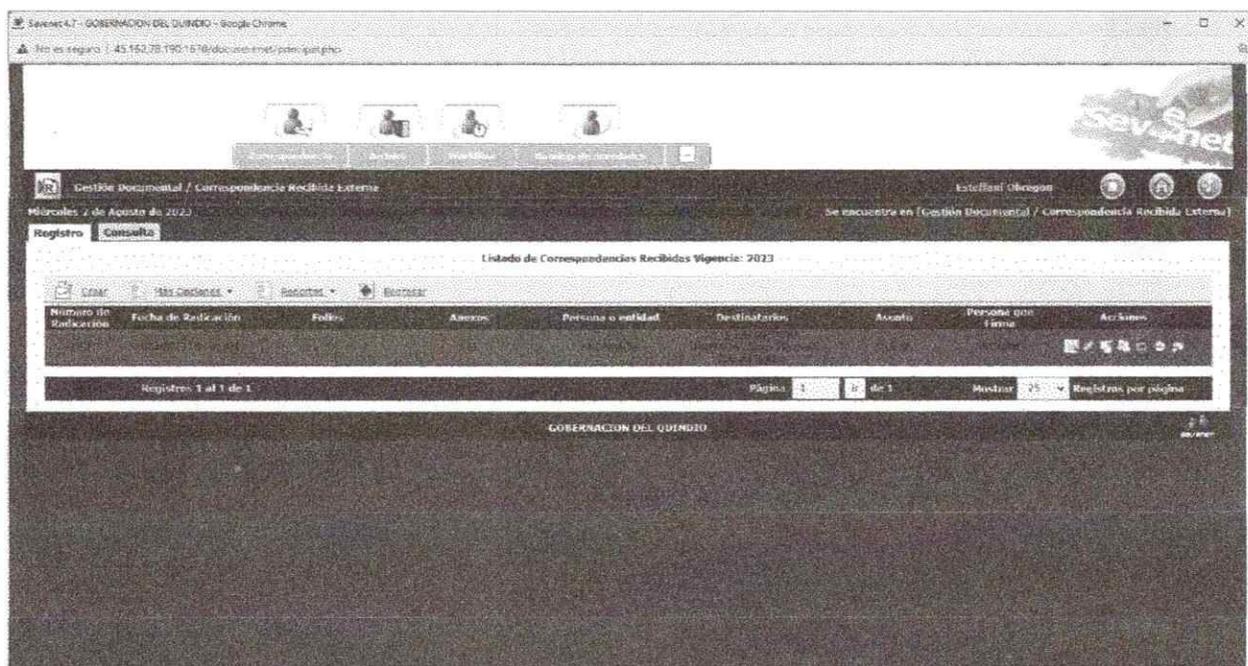
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 7 de 15

- **Quejas finalizadas: total 1**



- **Pendientes por respuesta: total .**

Se evidencia una queja sin finalizar la cual tiene el numero de radicación 3157 de fecha 21/abril/2023 con destinatario secretaría Privada como se evidencia en la siguiente imagen.



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

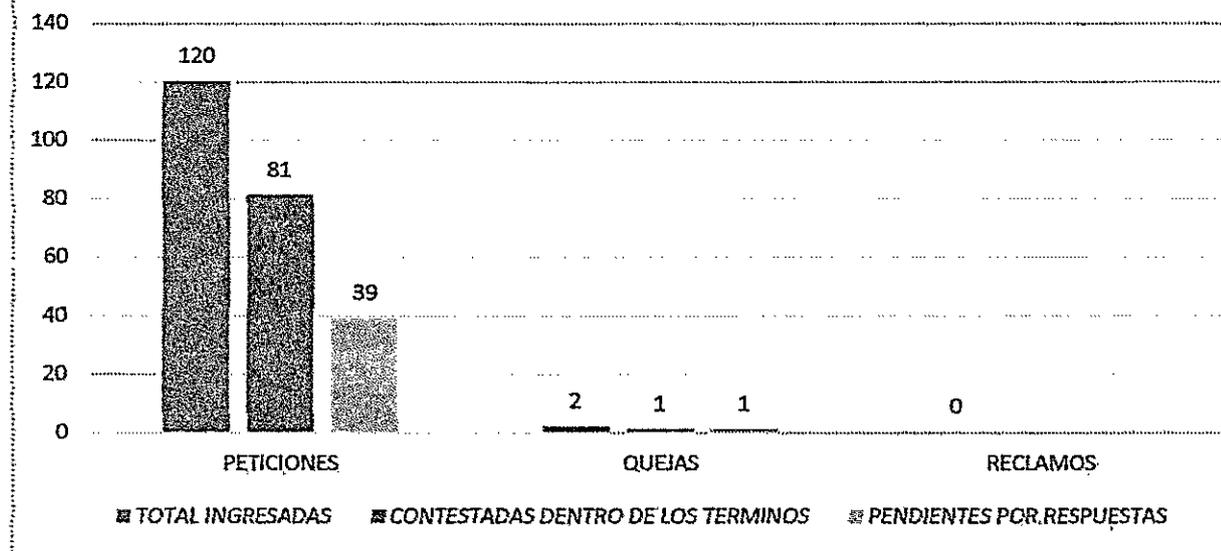
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 15

De la anterior información reportada se puede concluir en la Tabla N. 2

TABLA N: 2

SEVENET - PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL- MAYO JUNIO -2023			
PQRS D	TOTAL INGRESADAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	PENDIENTES POR RESPUESTAS
PETICIONES	120	81	39
QUEJAS	2	1	1
RECLAMOS	0		
TOTAL	122	81	40

SEVENET - PQRS D SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL - MAYO - JUNIO - 2023 I



Grafica N. 2 consolidado sevenet II trimestre 2023

Observaciones:

- Se verifica que de 120 peticiones ingresadas, el 68% se le brindo el debido proceso dentro de los términos establecidos y que el 33% se encuentran pendientes por respuesta. Presentando un incremento en comparación al primer trimestre del 15%, es importante que el personal en cargado en realizar el debido proceso a cada uno de las peticiones ingresadas en la Entidad, efectue la respuesta adecuada para cada una de estas y evitar posibles sanciones por incumplimiento de la norma.



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 9 de 15

2. APLICATIVO VENTANILLA VIRTUAL PQRDS

Para el análisis realizado al reporte generado por la OCIG en el aplicativo de Ventanilla Virtual se informa que ingresaron 290 solicitudes virtuales de las cuales tienen respuesta 219 y 71 se encuentran en proceso de respuesta. Ver Tabla N.3, Las cuales se encuentran catalogadas según la solicitud.

CONSOLIDADO DE PQRDS						
TIPO DE SOLICITUD	NO. DE SOLICITUDES	NO. DE DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD			NO. DE SOLICITUDES CERRADAS
			NO. DE SOLICITUDES ABIERTAS	EN PROCESO DE RESPUESTA		
Consulta	18	3 días	0	2	16	
Denuncia	4	7 días	0	1	3	
Derecho de petición de Consulta	7	16 días	0	1	6	
Derecho de petición de Información	28	16 días	0	8	20	
Derecho de petición de interés general y/o particular	27	15 días	0	6	21	
Invitación	1	10 días	0	0	1	
Oficio	1	7 días	0	0	1	
Queja	24	10 días	0	4	20	
Reclamo	6	12 días	0	1	5	
Solicitudes	155	11 días	0	48	107	
Sugerencia	1	No aplica	0	0	1	
Trámite	18	3 días	0	0	18	
TOTAL	290	2 días	0	71	219	

Tabla N. 3

PQRSD VENTANILLA VIRTUAL SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL - JUNIO 2023)					
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
Consulta	18	3 días	0	2	16
Denuncia	4	7 días	0	1	3
Derecho de petición de Consulta	7	16 días	0	1	6
Derecho de petición de Información	28	16 días	0	8	20
Derecho de petición de interés general y/o particular	27	15 días	0	6	21
Invitación	1	10 días	0	0	1
Oficio	1	7 días	0	0	1
Queja	24	10 días	0	4	20
Reclamo	6	12 días	0	1	5
Solicitudes	155	11 días	0	48	107
Sugerencia	1	No aplica	0	0	1
Trámite	18	3 días	0	0	18
TOTAL	290	2 días	0	71	219



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

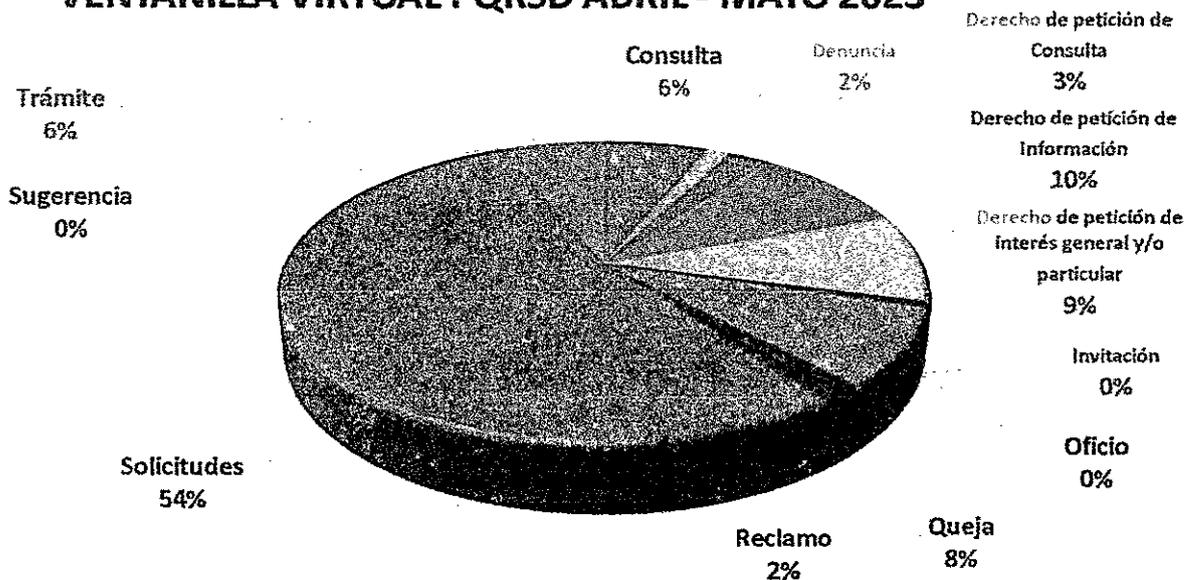
Fecha: 07/12/2018.

Página 10 de 15

Una vez analizada la anterior tabla se establece que del total de 290 requerimientos ingresadas en la Entidad, el 76% equivalentes a 219 solicitudes fueron atendidas dentro del tiempo establecido **en el artículo 13 de la resolución 239 del 24 de junio de 2022**. Igualmente se evidencia que el 24% equivalentes a 71 solicitudes se encuentran en proceso de respuesta.

Es importante informar que el requerimiento con mayor demanda son las solicitudes con un 53% equivalentes a 155 solicitudes registradas en el aplicativo de Ventanilla virtual de las cuales se atendieron dentro de los terminos establecidos el 69% y se encuentran en proceso de respuesta el 31% equivalentes a 48 solicitudes. Las solicitudes allegadas fueron redireccionadas a las diferentes dependencias de la Gobernación del Quindío teniendo en cuenta el tipo de atención requerido, como se observa en la siguiente Gráfica N. 1

VENTANILLA VIRTUAL PQRS D ABRIL - MAYO 2023



Gráfica N. 3. Clasificación aplicativo ventanilla virtual de PQRS D según tipo de solicitud

El equipo auditor selecciona las peticiones ingresadas al aplicativo de Ventanilla virtual en el periodo evaluado encontrando lo siguiente:

TABLA N.4

PQRS D VENTANILLA VIRTUAL SEGUNDO TRIMESTRE 2023			
PQRS D	INGRESADAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	CANCELADOS
DERECHOS DE PETICION	62	47	15
QUEJAS	24	20	4
RECLAMOS	6	5	1
SOLICITUDES	155	107	48
DEMÁS REQUERIMIENTOS	43	40	3
TOTAL	290	219	71



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

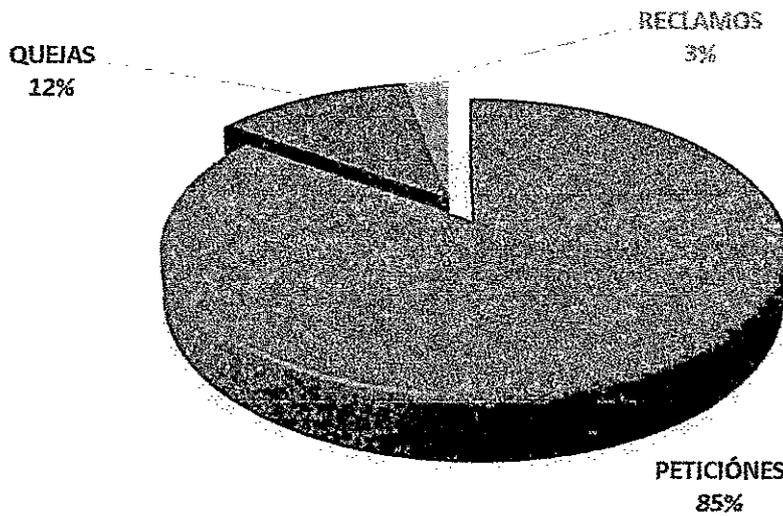
Página 12 de 15

- Una vez consolidada y verificada la información reportada en los aplicativos de Ventanilla Virtual y Sevenet por parte de la oficina de Control Interno de Gestión se representa en la siguiente Tabla N. 4.

TABLAN. 4

CONSOLIDADO SEVENT Y VENTANILLA VIRTUAL PQRSO SEGUNDO TRIMESTRE – 2023			
PQRSO	TOTAL INGRESADAS	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
PETICIONES	182	97	46
QUEJAS	26	23	1
RECLAMOS	6	9	2
TOTAL	214	150	64

CONSOLIDADO SEVENT Y VENTANILLA VIRTUAL SEGUNDO TRIMESTRE - 2023



- Observaciones:**

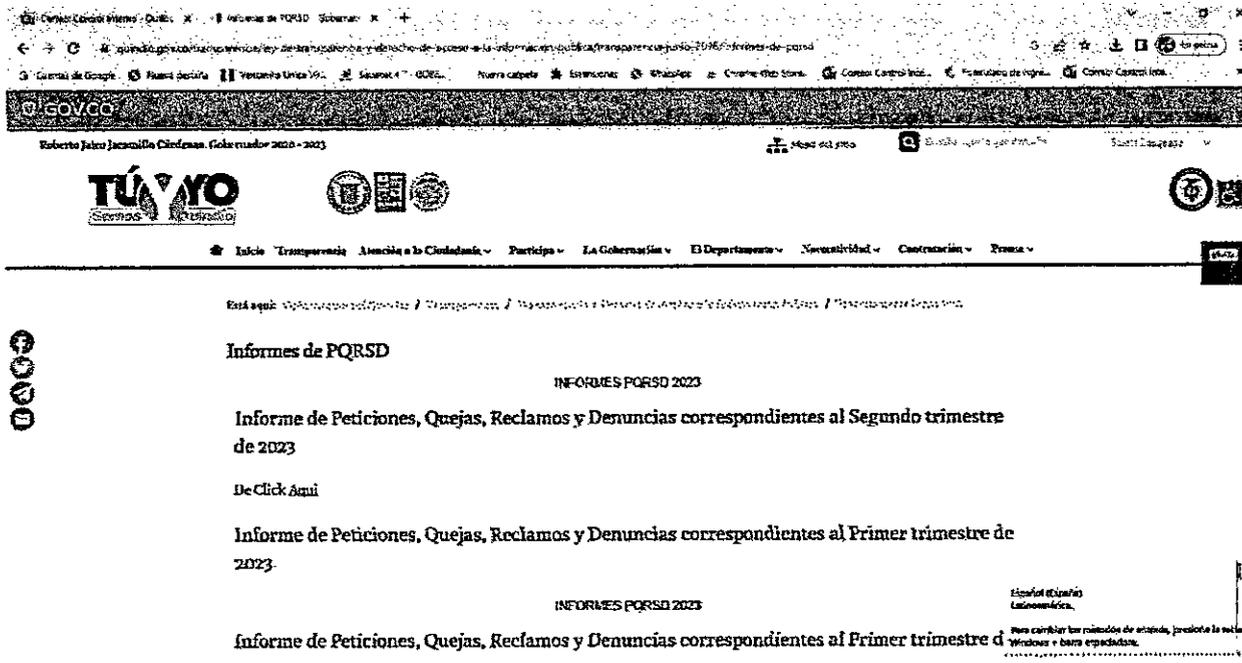
- Se evidencia que de 214 PQR ingresadas por los aplicativos sevenet y ventanilla virtual el 23% no se le realizó el debido proceso a cada solicitud ingresada. Es reiterativo en implementar el monitoreo y control para el cumplimiento de los procedimientos y así disminuir en su totalidad el porcentaje de respuesta extemporáneas y/o vencidas, dado que no disminuye de manera significativa el resultado reportado en solicitudes sin respuesta.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018 Página 13 de 15

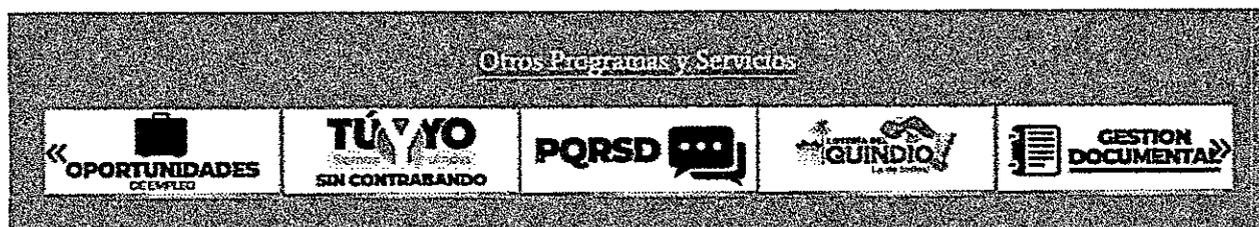
♦ **CANALES DE ATENCION PQRSO PORTAL WEB:**

En los canales de Atención a la ciudadanía podemos evidenciar que la plataforma de la gobernación del Quindío cuenta con los enlaces en óptimas condiciones para el servicio a la comunidad.

- El equipo auditor evidencia a la fecha de realización del presente informe se verifica a través de la página web de la Gobernación del Quindío la publicación de los informes trimestrales de PQRSO. Link.



- El equipo auditor verifica que el link , se encuentra en funcionamiento para la ciudadanía en general https://www.ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=RequerimientosAnonimo..



	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 14 de 15

Requerimientos Anónimos

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

Ningún registro encontrado.

[Seguimiento de Requerimiento](#)
[Respuesta a Requerimiento](#)
[Ver Detalles](#)

ID	Estado	Título de Requerimiento	El Asunto	Área	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta	Unidad Responsable	Acciones
Cantidad a mostrar: 50								

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

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

- En el consolidado realizado entre los aplicativos (Sevenet – Ventanilla virtual), para las PQRSD reportadas en el periodo evaluado, la OCIG concuerda con el reporte emitido por la Secretaria Administrativa.
- Referente a la publicación del reporte de PQRSD del segundo trimestre de PQRSD ya se encuentra publicado en la página institucional.
- Es importante recordar a la secretaría Administrativa, la importancia de remitir y/o evidenciar la información que se reportan a través de todos y cada uno de los canales de atención que ofrece la Entidad. (forma presencial, vía telefónica, buzones)
- Se observan debilidades en cuanto al cumplimiento de finalización de solicitudes dentro de los tiempos establecidos, presentando un nivel de riesgo del 23 % para el segundo trimestre del 2023.

RECOMENDACIONES:

- Es importante tener en cuenta las fechas que se tienen establecidas en los aplicativos (Sevenet – Ventanilla virtual), 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 cumplimiento 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 secretaría Administrativa NO reporta para el segundo trimestre de 2023 requerimientos de PQRSD que sean remitidas y/o reportadas de forma presencial.
- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRSD las cuales se encuentran "sin respuesta vencida". Así mismo, tener en cuenta las solicitudes que se encuentran "en términos para responder".



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 15 de 15

- 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.
- Seguir los lineamientos de la Resolución No. 369 de 2019, con relación a la dependencia responsable directa de las PQRSD.

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	Oficio OCIG.13.31.01 - 00313 del 18 de Junio de 2023
2	Oficio S.A. 60.136.01.04613 del 27 de Julio 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.	Septiembre de 2023	Secretaria Administrativa

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 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