

	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: 133			
FECHA:	05/09/2024	HORA DE INICIO:	10:00 am
		HORA DE FINALIZACIÓN:	3:00 pm
LUGAR:	SECRETARIA ADMINISTRATIVA		
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA	SI	NO X	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN:			
<p>Verificar el tratamiento dado a las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) ingresadas y radicadas en la Entidad a través de los diferentes mecanismos de recepción dispuestos por la misma, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2024, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua y asegurar el cumplimiento de las normas legales vigentes.</p>			

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
	Samantha Soto Osorio	Auxiliar Administrativo	Oficina de Control Interno de Gestión.
	Juan Mateo Hernández Osorio	Auxiliar Administrativo	Oficina de Control Interno de Gestión.
	Andrea Chacón 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, en cumplimiento de la Ley 87 de 1993, y el Artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017, realiza el seguimiento de recepción, atención y trámites a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en la Entidad Gobernación del Quindío. Con corte al segundo trimestre (abril - junio) de 2024.	
2	Conclusiones	
3	Recomendaciones	

DESARROLLO TEMATICO

En cumplimiento de la responsabilidad de seguimiento asignada a la Oficina de Control Interno de Gestión, se realizó un análisis de las evidencias remitidas por la Secretaría Administrativa, en conjunto con la Oficina de Gestión Documental, mediante el oficio ID: 82701 del 14 de agosto de 2024. Este seguimiento tiene como propósito principal determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas proporcionadas a las PQRSD recibidas por la Entidad, a través de diversos canales de atención: escrito, presencial, telefónicos, virtuales y redes sociales. El proceso de verificación incluyó la revisión de las PQRSD radicadas en las bases de datos de los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc, asegurando que todos los casos fueran gestionados adecuadamente y dentro de los plazos estipulados por la normatividad vigente. A través de este seguimiento, se buscó no solo garantizar la oportunidad en la respuesta a los ciudadanos, sino también evaluar la calidad y la efectividad del proceso de atención.

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

El seguimiento a las PQRSD recibidas y respondidas durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2024 se realizó a través de un proceso detallado de descarga, revisión y análisis de la información contenida en los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc. A continuación, se describe la metodología empleada:

- **Descarga de Información:** Se procedió a descargar la información de las PQRSD desde los aplicativos Ventanilla Virtual y ControlDoc, utilizando los filtros de fecha correspondientes al periodo evaluado (1 de abril a 30 de junio de 2024). Esta acción permitió reunir un conjunto de datos relevantes sobre todas las solicitudes gestionadas durante este intervalo de tiempo.
- **Revisión de Información:** Una vez descargada la información, se llevó a cabo una revisión minuciosa de los datos, con el objetivo de identificar y clasificar el “Estado” de cada una de las PQRSD registradas. Las solicitudes fueron categorizadas en tres estados principales:
- **Abierta:** PQRSD que han sido recibidas pero aún no han sido resultados.
- **En proceso de respuesta:** PQRSD que están en curso de ser respondidas, indicando que se están realizando las gestiones necesarias para dar una respuesta adecuada.
- **Cerradas:** PQRSD que han sido gestionadas completamente, con una respuesta final enviada al solicitante.
- **Análisis de Resultados:** Tras la identificación del estado de las PQRSD, se realizó un análisis de los resultados obtenidos para cada categoría, evaluando aspectos como la oportunidad en la respuesta, la calidad del servicio prestado, y el cumplimiento de los plazos legales. Este análisis permitió identificar patrones y tendencias en la gestión de las PQRSD, así como posibles áreas de mejora en el proceso de atención.
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en el Acta N. 001 del 18 de enero de 2024 Comité Institucional de Gestión y desempeño MIPG – Programa de Transparencia y Ética Pública y atendiendo a la meta establecida de **“Realizar seguimiento cuatrimestral a la operatividad de los buzones de sugerencias, quejas y reclamos de las dependencias de la Administración Departamental”**.

1. FILTRO DE INFORMACIÓN A LOS APLICATIVOS VENTANILLA VIRTUAL Y CONTROLDOC.

Durante el segundo trimestre de 2024, la oficina de gestión documental de la Gobernación del Quindío recibió solicitudes clasificadas como PQRSD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) a través de los diferentes canales de atención disponibles. Estas solicitudes fueron asignadas a las respectivas dependencias de la entidad para su atención de acuerdo con su competencia o para su traslado a la autoridad competente.

El análisis inicial de la información remitida por la Secretaría Administrativa se ha llevado a cabo siguiendo los parámetros establecidos. Se revisaron las solicitudes recibidas y su distribución entre las diferentes dependencias para asegurar que fueran atendidas adecuadamente y dentro de los tiempos estipulados. Por lo anterior el análisis de la información permitirá evaluar la eficacia del manejo de PQRSD durante el segundo trimestre y asegurar que la Gobernación del Quindío cumpla con los estándares de servicio al ciudadano establecido.

1.1. VENTANILLA VIRTUAL PQRSD:

La Secretaría Administrativa, en conjunto con la Oficina de Gestión Documental, ha reportado un total de 417 registros correspondientes a Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias (PQRSD) durante el segundo trimestre de 2024. De estos registros, 222 se encuentran en estado abierto y 195 en estado cerrado. Se observa que las Petitionen representan el mayor volumen de las PQRSD, con un total de 316 registros. Este dato refleja un incremento significativo del 65% en comparación con el primer trimestre de 2024.

Tabla N. 1 Reporte Secretaria Administrativa plataforma Ventanilla Virtual - Petitionen

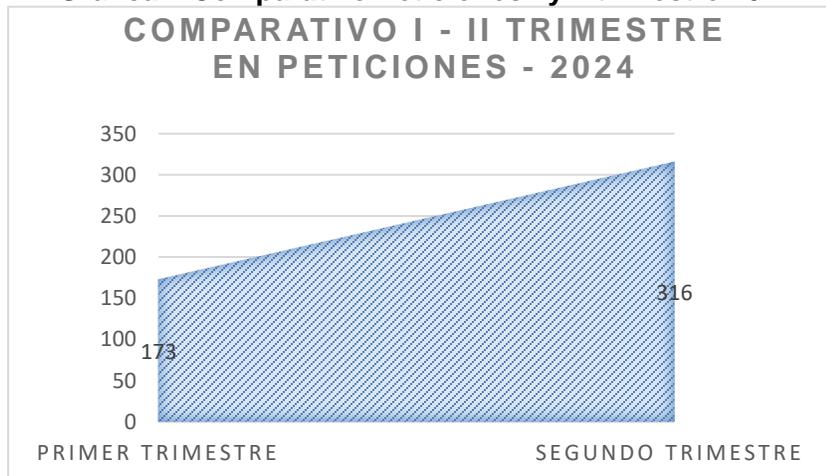
VIGENCIA – 2024	INGRESADAS	PORCENTAJE
-----------------	------------	------------

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 10

I TRIMESTRE	173	68%
II TRIMESTRE	316	76%

Fuente: OCIG Total de peticiones registradas en la plataforma ventanilla virtual vigencia 2024

Gráfica 1 Comparativo Peticiones I y II trimestre 2024

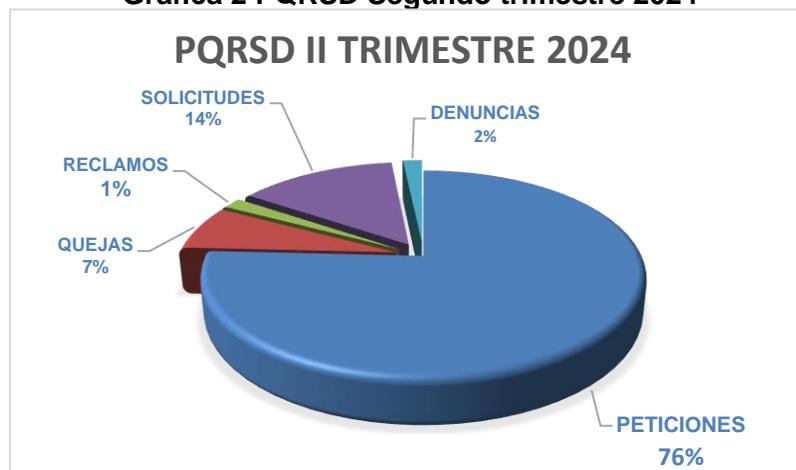


Fuente: OCIG comparativo I y II trimestre Peticiones 2024

La Tabla N. 1 y la Gráfica 1 presentan un análisis detallado y el porcentaje correspondiente a las Peticiones registradas en la plataforma de ventanilla virtual durante el primer y segundo trimestre de 2024. La Tabla N. 1 proporciona un desglose porcentual de las Peticiones registradas en ambos trimestres y se destaca un incremento significativo del 83% en el número de Peticiones durante el segundo trimestre de 2024 en comparación con el primero. Este aumento podría indicar un mayor acceso y uso de la plataforma por parte de los ciudadanos, o podría reflejar un crecimiento en la demanda de los servicios que se gestionan a través de Peticiones.

Así mismo se ha realizado un análisis de la información suministrada por la Oficina de Gestión Documental, correspondiente a los registros de PQRSD del segundo trimestre de 2024. A continuación, se presenta una gráfica que refleja la distribución de estos registros en el período mencionado. La gráfica proporciona una visión clara de la tendencia en la recepción y gestión de las PQRSD, permitiendo identificar patrones recurrentes y áreas que requieren atención especial.

Gráfica 2 PQRSD Segundo trimestre 2024



Fuente: OCIG porcentaje de PQRSD segundo trimestre 2024.

La Gráfica 2 presenta un análisis detallado de la distribución porcentual de las PQRSD registradas en la plataforma de ventanilla virtual durante la vigencia 2024. En total, se gestionaron 417 solicitudes clasificadas bajo esta categoría en el período evaluado. Del total de solicitudes, el 76% corresponde a Peticiones, lo que indica que la mayoría de los ciudadanos utiliza esta plataforma principalmente para

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

realizar solicitudes de información o servicios específicos. Este dato es crucial para entender las necesidades y expectativas de los usuarios, y subraya la importancia de optimizar los procesos relacionados con la gestión de peticiones para mejorar la eficiencia y satisfacción del usuario.

Observaciones:

- De acuerdo con el reporte suministrado por la Oficina de Gestión Documental, se ha identificado que las secretarías con el mayor número de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en estado abierto son las secretarías Administrativa, Salud, Hacienda, Interior y Aguas e Infraestructura. Este indicador refleja una posible acumulación de trámites pendientes que podría afectar la atención oportuna y eficaz a los ciudadanos, además de evidenciar un posible desajuste en la capacidad de respuesta o gestión interna de dichas dependencias. Se sugiere revisar los procesos internos y asignar los recursos necesarios para agilizar la resolución de las PQRSD, garantizando así un servicio público más eficiente y en cumplimiento con las normativas vigentes.
- En relación con el reporte remitido por la Oficina de Gestión Documental al equipo auditor, se informa que existen 1.001 registros que no clasifican como PQRSD, sin que se especifiquen los motivos por los cuales dichos registros no corresponden a esta categoría. No se indica si fueron rechazados conforme a lo estipulado en el **Artículo 25** (rechazo por motivo de reserva) o al **Artículo 19** (peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas), entre otros criterios. Es fundamental recordar que toda solicitud o requerimiento que se registre en la entidad debe recibir el respectivo trámite conforme a lo establecido en la **Ley 1712**.

1.1.1. VERIFICACIÓN VENTANILLA VIRTUAL POR LA OCIG.

En el contexto de la evaluación realizada por la oficina de control interno de gestión, se llevó a cabo un análisis al reporte realizado al aplicativo Ventanilla Virtual para el periodo en cuestión. En total, se registraron 740 PQRSD, de las cuales 668 corresponden a PQRSD propiamente dichas, y 68 a otro tipo de solicitudes. La Tabla N. 2 presenta un resumen consolidado de cada una de las PQRSD, detallando el estado de cada solicitud. Según los datos, el 69% de las solicitudes están en estado de "solicitudes Cerradas", mientras que el 39% se encuentran en "proceso de respuesta". No se reportan solicitudes en estado de "Abierto" para el periodo evaluado.

Tabla N. 2 Consolidado Ventanilla virtual segundo trimestre PQRSD 2024

TIPO DE SOLICITUD	No. DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD		
		SOLICITUDES ABIERTAS	PROCESO DE RESPUESTA	SOLICITUDES CERRADAS
Denuncia	5	0	1	4
Derecho de petición de Consulta	418	0	104	314
Derecho de petición de Información	55	0	26	29
Derecho de petición de interés general y/o particular	52	0	21	31
Queja	20	0	8	12
Reclamo	7	0	1	6
Solicitudes	111	0	14	97
TOTAL	668	0	175	493

Fuente: OCIG reporte ventanilla virtual PQRSD segundo trimestre 2024

De acuerdo con el análisis presentado en la Tabla No. 2, el equipo auditor realizó un análisis detallado, consolidado en la Tabla No. 3, donde se evidencia que se encuentran 175 solicitudes en estado abierto, distribuidas de la siguiente manera: el 12.13% corresponde a solicitudes asignadas vencidas, el 2.10% a solicitudes devueltas vencidas, y el 11.98% a solicitudes en trámite vencidas. Asimismo, se reportan

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

493 solicitudes en estado cerrado, de las cuales el 36.68% se finalizó a tiempo, mientras que el 37.13% se finalizó fuera de los plazos establecidos. Se destaca además que el tipo de solicitud con mayor demanda durante el segundo trimestre de 2024 fue el Derecho de Petición de Consulta, que representó el 62% (418 solicitudes) del total de peticiones recibidas. Este dato refleja una alta demanda en dicha modalidad, lo que podría requerir ajustes en la capacidad operativa de la entidad para asegurar una respuesta oportuna y en cumplimiento de los plazos legales.

Tabla N. 3 Consolidado Ventanilla virtual segundo trimestre PQRSD 2024

Reporte de PQRSD Ejes temáticos - segundo trimestre 2024						
Eje Temático	Estado - Solicitudes Abiertas			Estado - solicitudes cerradas		
	Asignado-Vencido	Devuelto-Vencido	En trámite-Vencido	Finalizado -A Tiempo	Finalizado -Vencido	Total, general
Denuncia			1	3	1	5
Derecho de petición de Consulta	28	11	65	133	181	418
Derecho de petición de Información	25		1	16	13	55
Derecho de petición de interés general y/o particular	14	2	5	14	17	52
Queja	4		4	7	5	20
Reclamo	1			3	3	7
Solicitudes	9	1	4	69	28	111
TOTAL	81	14	80	245	248	668

Fuente: OCIG clasificación según el estado de PQRSD

Observaciones:

- Tras revisar los datos reportados, se sigue evidenciando una cantidad significativa de PQRSD sin tramitar, lo que resalta áreas críticas para mejorar la eficiencia y la puntualidad en la atención de estas solicitudes. Específicamente, se deben optimizar los procesos de respuesta y cierre de solicitudes para cumplir con los estándares de servicio establecidos.
- Además, persiste una discrepancia entre los datos reportados por la oficina de gestión documental y los analizados por el equipo auditor. Aunque se observa una disminución del 41% (251 PQRSD) en comparación con el primer trimestre, esta diferencia sigue siendo significativa. El equipo auditor ha encontrado que, al generar el reporte en el aplicativo Ventanilla Virtual y aplicar los filtros del eje temáticos según lo establecido por la oficina de gestión documental, los totales de registros no coinciden con los reportados por dicha oficina. Esta falta de concordancia resalta la necesidad urgente de ajustar y corregir los aplicativos utilizados.
- Por otra parte si bien la oficina de gestión documental argumenta que se debe realizar el filtro de acuerdo al eje temático se estaría haciendo caso omiso a lo establecido en el Manual M-SAD, versión: 01 fecha 20/10/2020, en sus páginas 8 y 9 donde se tiene estipulado las clases de derecho de petición; identificando derecho de petición en interés particular y derecho de petición en interés general.
- Se reitera la solicitud a los responsables del proceso para que agilicen las adecuaciones y ajustes necesarios en los sistemas. Cabe destacar que estas inconsistencias ya han sido reportadas a la Secretaría TIC y a la empresa SEVEN, encargada del aplicativo Ventanilla Virtual, sin que hasta el momento se hayan resuelto de manera efectiva. La pronta resolución de estas discrepancias es crucial para mejorar la precisión y la confiabilidad de los reportes, así como para garantizar una gestión más eficiente de las PQRSD.

1.2. CONTROLDOC:

En la verificación de los registros reportados por la Oficina de Gestión Documental revela una inconsistencia significativa en la gestión de PQRSD. Se reportaron un total de 1.416 registros, de

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

los cuales 749 fueron migrados al aplicativo Ventanilla Virtual y se les realizó el respectivo trámite. Sin embargo, para las 667 PQRSD ingresadas al aplicativo Controldoc, la oficina no ha proporcionado información sobre el estado o el trámite realizado, lo que dificulta determinar si se ha llevado a cabo el proceso adecuado o si estas solicitudes están aún en proceso. Esta falta de visibilidad y coherencia entre los dos sistemas, Controldoc y Ventanilla Virtual, afecta la transparencia y la capacidad de verificación del equipo auditor. La ausencia de información detallada sobre el estado de estas solicitudes impide la elaboración de informes completos y confiables basados en datos integrales.

Observaciones

- El equipo auditor ha identificado que la Oficina de Gestión Documental reporta la existencia de 677 registros de PQRSD en el aplicativo Controldoc. Los cuales no han migrados a la plataforma de Ventanilla Virtual, lo que representa una barrera para la verificación y seguimiento por parte del equipo auditor. Esta falta de sincronización afecta la transparencia y la trazabilidad en la gestión de los casos, especialmente en lo referente a las 26 quejas y 6 denuncias registradas en Ventanilla Virtual, donde se ha verificado que 4 de estos registros no migraron correctamente. La falta de integración entre ambos sistemas limita la capacidad de monitoreo en tiempo real y compromete la gestión eficiente de las PQRSD por parte de los actores involucrados. Se reitera realizar una revisión exhaustiva del proceso de migración entre Controldoc y Ventanilla Virtual para asegurar la sincronización de la información y evitar pérdidas o inconsistencias en los registros. En consecuencia Es fundamental implementar medidas para asegurar que todos los registros sean debidamente migrados y actualizados en ambos sistemas, permitiendo así la generación de informes coherentes y confiables

2. ANÁLISIS

2.1. APLICATIVO VENTANILLA VIRTUAL PQRSD.

Es crucial destacar que la ley 1755 de 2015 establece claramente los términos para resolver distintas modalidades de peticiones. Según el artículo 14 de dicha ley, salvo norma legal especial y bajo pena de sanción disciplinaria, toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

- En el análisis realizado se sugiere agilizar una mejora en la integración de sistemas (controldoc – Ventanilla Virtual).
- Monitorear y revisar los procesos de gestión de PQRSD en las secretarías con mayor acumulación de trámites pendientes, y una clarificación sobre la clasificación y trámite de los registros no considerados como PQRSD para asegurar una gestión más eficiente y conforme a la ley.

2.2. APLICATIVO CONTROLDOC PQRSD

Una vez verificada la información reportada se evidencia las inconsistencia y la falta de transparencia, que es el principio fundamental en la Entidad Territorial Gobernación del Quindío. Sin una trazabilidad clara y completa de las solicitudes de PQRSD, se dificulta la rendición de un informe claro y se pone en riesgo la capacidad de los auditores para verificar el cumplimiento normativo. La gestión de PQRSD es un proceso que debe garantizar que las solicitudes de los ciudadanos sean atendidas de manera oportuna y eficiente, por lo que cualquier falencia en el seguimiento y control de estos procesos puede derivar en consecuencias legales o reputacionales para la entidad.

- Es imperativo que la Secretaria Administrativa en conjunto con la Oficina de Gestión Documental agilice las medidas para resolver las inconsistencias y deficiencias. presentadas la cuales incluyen:

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

- **Integración de los sistemas** a mediano y largo plazo, es fundamental avanzar hacia la integración de los sistemas Controldoc y Ventanilla Virtual, o la adopción de una única plataforma que garantice una gestión unificada y transparente de las PQRSD.
- **Capacitación y sensibilización:** Se recomienda realizar capacitaciones continuas al personal encargado de la gestión de PQRSD para garantizar que las solicitudes sean ingresadas, gestionadas y actualizadas adecuadamente en los sistemas correspondientes.

3. VERIFICACIÓN BUZONES INSTALADOS EN LA ENTIDAD

En atención a lo dispuesto en el Acta 001 del 18 de enero de 2024 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG, y en cumplimiento de la actividad N.º 14 del Programa de Transparencia y Ética, el equipo auditor procedió a verificar la operatividad de los buzones de sugerencias, quejas y reclamos ubicados en las distintas dependencias de la Administración Departamental. Esta actividad es esencial, dado que dichos buzones constituyen uno de los canales establecidos por la Entidad para la recepción de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), garantizando un mecanismo adecuado de participación ciudadana y la debida atención a las inquietudes o reclamos de los usuarios.

Por lo anterior la oficina de gestión documental mediante id: 80540 de agosto 8 de 2024, manifiesta: “Durante este semestre no se evidenciaron PQRSD dentro de los buzones físicos que se manejan al interior de la Gobernación del Quindío, por lo tanto, no han sido inmersos dentro de los informes mensuales y trimestrales que se le generan a la Oficina de Control Interno de Gestión, sin embargo, le envió este reporte para su conocimiento”.

Observaciones:

- Se ha detectado que el acto administrativo que reglamenta el funcionamiento de los buzones para la recepción de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) no está publicado en la página web de la Entidad. Este documento es esencial para la correcta operación y visibilidad del canal de participación ciudadana establecido por la Entidad.

4. CANALES DE ATENCION PQRSD PORTAL WEB:

En cumplimiento con el artículo 11 literal h) de la ley 1712 de 2014 reglamentada por el artículo 52 decreto 103 de 2015, se evidencian los canales de atención disponibles por la Entidad Territorial Gobernación del Quindío para recepción y publicación de informes trimestrales a PQRSD a continuación el equipo auditor observa lo siguiente:

- **Link publicación de Informes trimestrales:** Se evidencia en la plataforma de la gobernación del Quindío a través del link reportado por la secretaria Administrativa la publicación del seguimiento realizado por el personal encargado correspondiente al segundo trimestre de 2024. (Activo)

https://quindio.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=26012:informes-de-pqrsd&catid=2

Está aquí:

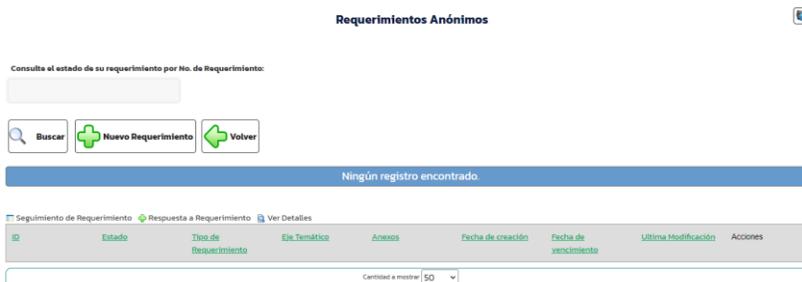
Informes de PQRSD

Informes PQRSD 2024	
Informe de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al segundo trimestre de 2024	Ver Aquí
Informe de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al primer trimestre de 2024	Ver Aquí
Informes PQRSD 2023	
Informe de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al cuarto trimestre de 2023	Ver Aquí
Informe de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al tercer trimestre de 2023	Ver Aquí
Informe de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al segundo trimestre de 2023	Ver Aquí
Informe de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias correspondientes al primer trimestre de 2023	Ver Aquí

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

Fuente: imagen 1 plataforma gobernación del Quindío enlace Transparencia

- **Transparencia y acceso a la Información - consulta y recepción de PQRSD:** al dar click en CONOCE NUESTRA ENTIDAD se evidencia en el punto 1.10 Mecanismos de presentación directiva de solicitudes, quejas, reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado: <https://quindio.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias> (Activo)



Fuente: imagen 2 plataforma gobernación del Quindío enlace Transparencia

- El equipo auditor verifica otro acceso establecido en la creación y radicación de PQRs en la plataforma de Gobernación del Quindío, donde se evidencia actualización con la interfaz gráfica para proporcionar un entorno visual sencillo y fácil de acceso a los usuarios. Precisando que se encuentra en funcionamiento.



Fuente: imagen 3 plataforma gobernación del Quindío enlace PQRS

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

El análisis realizado por el equipo auditor ha puesto de manifiesto varias áreas críticas en la gestión de PQRSD que requieren atención inmediata para mejorar la eficiencia y transparencia en el servicio ofrecido a los ciudadanos. A continuación, se resumen los hallazgos y recomendaciones clave:

- Se ha identificado una acumulación significativa de PQRSD abiertas en las secretarías Administrativa, Salud, Hacienda, Interior, y Aguas e Infraestructura. Esta acumulación puede afectar la atención oportuna y eficaz a los ciudadanos.
- Existen 1.001 registros que no clasifican como PQRSD sin especificar los motivos de su exclusión. Es fundamental asegurar que toda solicitud o requerimiento sea tramitado conforme a lo establecido en la Ley 1712, y se debe proporcionar claridad sobre los criterios de rechazo aplicados.

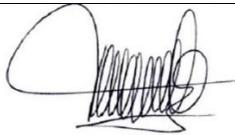
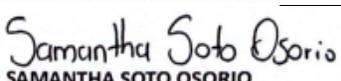
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 9 de 10

- c. Persisten discrepancias significativas entre los datos reportados por la Oficina de Gestión Documental y los analizados por el equipo auditor. Aunque se ha observado una disminución del 41% en PQRSD pendientes, los totales no coinciden con los reportados por el aplicativo Ventanilla Virtual.
- d. Si bien ya se ha informado a la secretaria TIC y la empresa seven referente a las falencias presentadas a la fecha se ha identificado una falta de sincronización entre los sistemas ControlDoc y Ventanilla Virtual. Es imperativo realizar una revisión exhaustiva del proceso de migración y asegurar que todos los registros se sincronicen correctamente.
- e. La ausencia del acto administrativo que reglamenta el funcionamiento de los buzones de PQRSD en la página web de la Entidad limita el acceso a la información pública y compromete la transparencia del canal de participación ciudadana. Se recomienda su pronta publicación para garantizar que la ciudadanía tenga acceso a la normativa y procedimientos relevantes. En resumen, para mejorar la gestión de las PQRSD y garantizar un servicio público eficiente y transparente, se deben abordar de manera urgente las inconsistencias en los datos, optimizar los procesos internos, garantizar la sincronización entre sistemas y asegurar la publicación adecuada de los documentos regulatorios. La implementación de estas medidas es esencial para fortalecer la confianza pública y cumplir con las normativas vigentes.

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	Oficio Id: 82701 del 14 de agosto de 2024 Oficio reporte de buzones id: 80540 del 8 de agosto 2024
2	Archivo en Excel con tres hojas Informe, Detalle, Análisis 2do semestre.

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 2024	Secretaria Administrativa

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	 JOSE DUVAN LIZARAZO CUBILLOS Jefe de Oficina de Control Interno De Gestion
Samantha Soto Osorio	Auxiliar Administrativo	 SAMANTHA SOTO OSORIO CONTRATISTA OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION
Juan Mateo Hernández Osorio	Auxiliar Administrativo	 JUAN MATEO HERNANDEZ OSORIO CONTRATISTA OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION
Andrea Chacón Mellizo	Profesional-Contratista	 ANDREA CHACON MELLIZO Contratista OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

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