
 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	<p>FORMATO DE INFORME DE VERIFICACION Y SEGUIMIENTO</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION</p>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 01-04-22
		PÁGINA: 1 de 12

INFORME DE LA VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO

Seguimiento a:	Informe de Seguimiento PQRS primer semestre - vigencia 2022 de 1 de enero a 30 de junio de 2022.
Objetivo:	Realizar seguimiento y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS radicadas en la Gobernación de Nariño
Alcance:	El seguimiento se realiza a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS tramitadas por el equipo de atención al ciudadano de la Secretaria General de la Gobernación de Nariño, a través de los diferentes canales de atención durante el período comprendido entre enero a junio de 2022.
Proceso y dependencia:	Proceso de Atención al Ciudadano Secretaria General
Metodología:	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de los informes al líder del proceso de Atención al Ciudadano sobre el trámite de informe PQRS. • Revisión y análisis de los informes reportados por la Secretaría General. • Verificación aleatoria de derechos de petición formulados por ciudadanos, con el fin de determinar si cumplen con los requisitos de oportunidad.
Marco legal o criterios:	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”. • Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. • Decreto 491 de 2020 - Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. • Circular externa 001 de 2011 • Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de

	FORMATO DE INFORME DE VERIFICACION Y SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 01-04-22
		PÁGINA: 2 de 12

	corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” <ul style="list-style-type: none"> • 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”.
--	--

Fecha de inicio	01/07/2022	Fecha final:	15/07/2022
------------------------	------------	---------------------	------------

Fecha de presentación del informe	15/07/2022
--	------------

RESULTADO DE LA VERIFICACION

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno de Gestión, presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2022.

El presente documento busca brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias de la Administración Departamental. La información revisada y analizada, fue suministrada por el equipo de trabajo de Servicio al Ciudadano adscrito en la Secretaria General, con fecha de corte de 30 de junio de 2022.

CANALES DE ATENCION HABILITADOS

- Presencial (Puesto de registro y control a la entrada de la sede principal y correspondencia)
- Telefónico (Línea habilitada 6027332133)
- Virtual (Página oficial de la Gobernación de Nariño <https://sitio.narino.gov.co/> y en link <https://pqrsd.narino.gov.co/>)
- Correo electrónico (contacternos@narino.gov.co)
- Sistema de Atención al Ciudadano SAC – habilitado únicamente para peticiones de la Secretaria de Educación.

PQRSD RADICADAS ENTRE EL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO 2022

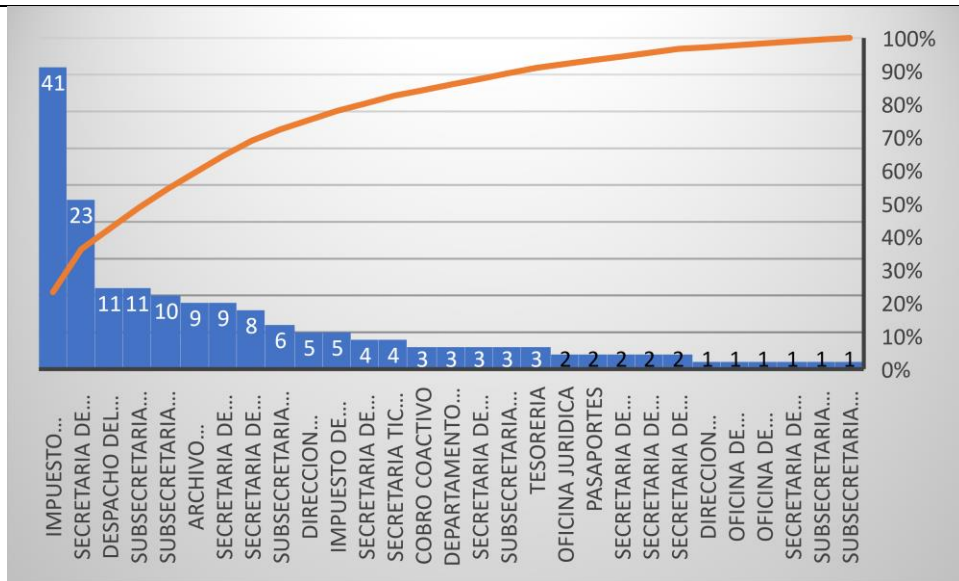
De acuerdo a la información suministrada por la Secretaria General han sido radicadas 211 PQRSD a través de la pagina web <https://pqrsd.narino.gov.co/> y 14.274 a través del SAC administrado por la Secretaria de Educación.

De acuerdo a la información suministrada no se lleva un registro o base de datos de la PQRSD radicadas a través del correo institucional contactenos@narino.gov.co ni a través de correspondencia física.

PQRSD RADICADAS POR DEPENDENCIA

Según la información reportada por Secretaria General de las 211 PQRSD que fueron radicadas a través del aplicativo en la página web, se puede observar que fueron distribuidas de la siguiente manera:


DEPENDENCIA	CANTIDAD	VALOR
ARCHIVO GENERAL	9	4%
COBRO COACTIVO	3	1%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	3	1%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	11	5%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	5	2%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0%
IMPUESTO DE REGISTRO	5	2%
IMPUESTO VEHICULAR	41	19%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	1	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0%
OFICINA JURIDICA	2	1%
PASAPORTES	2	1%
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	2	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOTENIBLE	2	1%
SECRETARIA DE EDUCACION	23	11%
SECRETARIA DE EQUIDAD GENERO E INCLUSION SOCIAL	1	0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	4%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	1%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	9	4%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	2%
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	3	1%
SECRETARIA TIC INNOVACION Y GOBIERNO ABIERTO	4	2%
SUBSECRETARIA ADMINISTATIVA	1	0%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	3	1%
SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	1	0%
SUBSECRETARIA DE RENTAS	6	3%
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	11	5%
SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	10	5%
TESORERIA	3	1%
SIN DEPENDENCIA	34	16%
TOTAL	211	100%



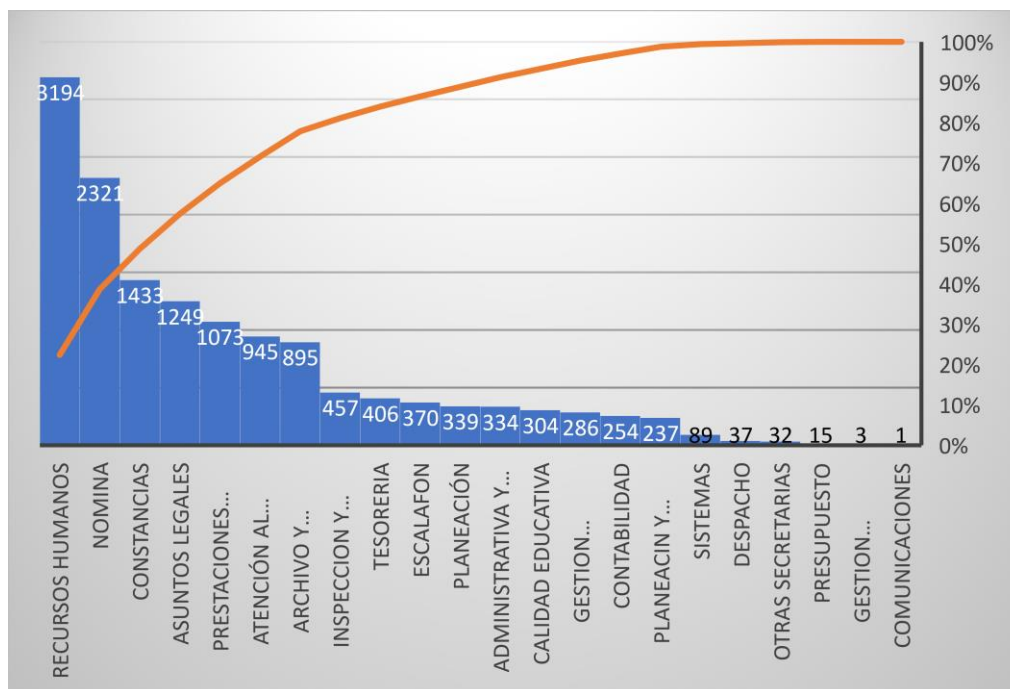
De la anterior información se puede verificar que la Oficina de Impuesto vehicular es la que mayor número de PQRSD tramitó durante el primer semestre del año, seguido de la Secretaria de Educación.

Así mismo se puede observar que las peticiones radicadas a través del sistema SAC son redistribuidas a las áreas internas de la Secretaria de Educación de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	FINALIZADOS	PENDIENTES POR FINALIZAR
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	334	331	3
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	895	90	805
ASUNTOS LEGALES	1249	1240	9
ATENCIÓN AL CIUDADANO	945	873	72
CALIDAD EDUCATIVA	304	303	1
COMUNICACIONES	1	1	0
PLANEACIN Y COBERTURA	237	232	5
CONSTANCIAS	1433	1354	79
CONTABILIDAD	254	253	1
DESPACHO	37	29	8
ESCALAFON	370	368	2
GESTION ADMINISTRATIVA	286	235	51
GESTION ORGANIZACIONAL	3	3	0
INSPECCION Y VIGILANCIA	457	455	2
NOMINA	2321	2274	47
PLANEACIÓN	339	336	3

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	FORMATO DE INFORME DE VERIFICACION Y SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 01-04-22
		PÁGINA: 5 de 12

PRESTACIONES SOCIALES	1073	1052	21
PRESUPUESTO	15	14	1
RECURSOS HUMANOS	3194	3131	63
SISTEMAS	89	85	4
TESORERIA	406	406	0
OTRAS SECRETARIAS	32	32	0
TOTAL	14274	13097	1177



De la anterior grafica se puede observar que la dependencia con mayores solicitudes es Recursos humano, seguido de nómina y constancias laborales.

TIPO DE SOLICITUD

Según la información suministrada por Secretaría General los tipos de solicitud registrada en el aplicativo PQRSD de la página institucional de la Gobernación son: consulta, denuncia, queja, reclamo, solicitud de información y sugerencias.

En el primer semestre de la vigencia 2022 se puede observar que el tipo más utilizado es el de solicitud de información el cual equivale a 50% de la totalidad de peticiones

TIPO DE PQRS	CANTIDAD	VALOR
CONSULTA	30	14%
DENUNCIA	9	4%
QUEJA	24	11%
RECLAMO	37	18%
SOLICITUD DE INFORMACION	105	50%
SUGERENCIA	6	3%
TOTAL	211	100%

En el sistema administrado por la Secretaria de Educación se encuentran, denuncia, petición, quejas, reclamos y tramites, siendo el mayor porcentaje, las solicitudes de tramites con un 75,76%.

TIPO REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENUNCIA	3	0,02%
PETICION	3255	22,80%
QUEJA	66	0,46%
RECLAMO	136	0,95%
TRAMITE	10814	75,76%
TOTAL	14274	100%

CUMPLIMIENTO EN LOS TERMINOS DE CONTESTACION

Una vez analizada la información, se verifican los términos mínimos legales para dar respuesta a las PQRS, teniendo en cuenta lo establecido por el decreto 491 de 2020 y la ley 2207 de 2022 que entro en vigencia el 18 de mayo de 2022.

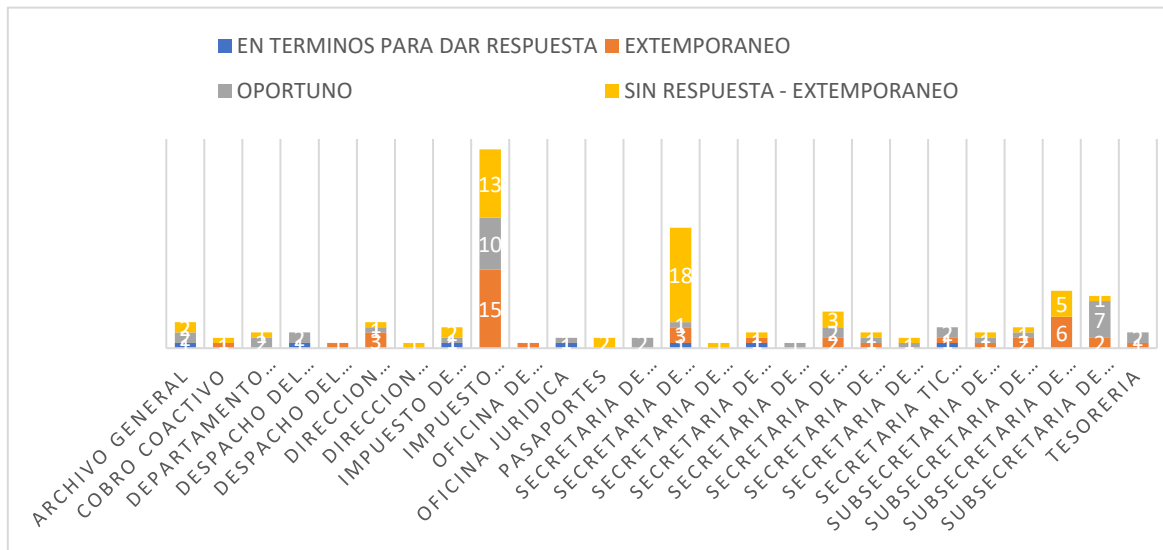
DEPENDENCIA	EN TERMINO	EXTEMPORANEO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA Y EXTEMPORANEO	TOTAL
ARCHIVO GENERAL	1	0	2	2	5
COBRO COACTIVO	0	1	0	1	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	0	0	2	1	3
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1	0	2	0	3
DESPACHO DEL GOBERNADOR	0	1	0	0	1
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	0	3	1	1	5
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	1	1
IMPUESTO DE REGISTRO	1	0	1	2	4
IMPUESTO VEHICULAR	0	15	10	13	38
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	0	1
OFICINA JURIDICA	1	0	1	0	2




FORMATO DE INFORME DE VERIFICACION Y SEGUIMIENTO
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01
FECHA VERSIÓN:
01-04-22
PÁGINA: 7 de 12

PASAPORTES	0	0	0	2	2
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	0	0	2	0	2
SECRETARIA DE EDUCACION	1	3	1	18	23
SECRETARIA DE EQUIDAD GENERO E INCLUSION SOCIAL	0	0	0	1	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1		1	3
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	1	0	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	0	2	2	3	7
SECRETARIA DE PLANEACION	0	1	1	1	3
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	0		1	1	2
SECRETARIA TIC INNOVACION Y GOBIERNO ABIERTO	1	1	2	0	4
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	0	1	1	1	3
SUBSECRETARIA DE RENTAS	0	2	1	1	4
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	0	6	0	5	11
SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	2	7	1	10
TESORERIA	0	1	2	0	3

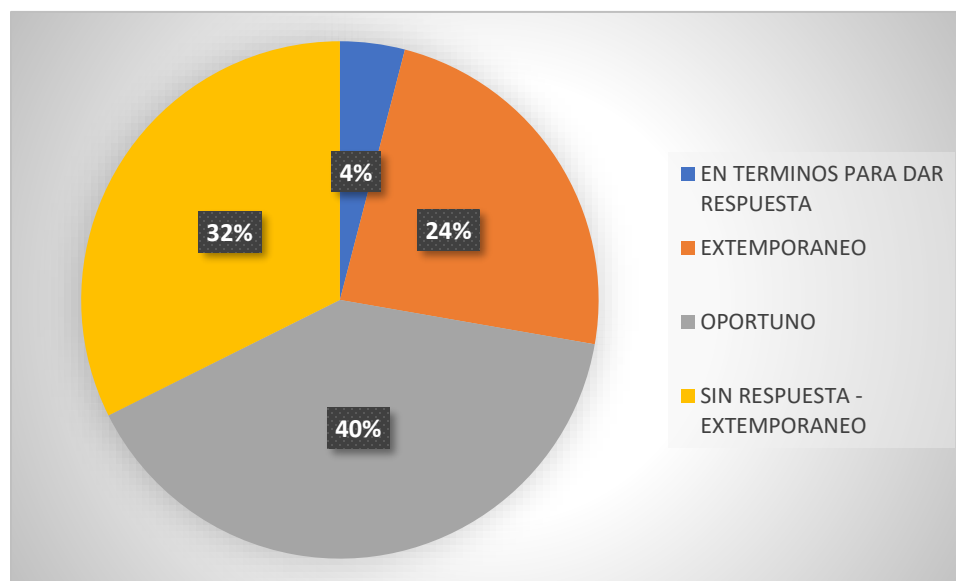


De lo anterior, la Secretaria de Educación es la dependencia con mayor número de PQRSD, que hasta la fecha del informe se encuentra extemporáneos los términos para dar respuesta, seguido de la Subsecretaría de Rentas - Impuesto vehicular y la Subsecretaría de Talento Humano.

	FORMATO DE INFORME DE VERIFICACION Y SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 01-04-22
		PÁGINA: 8 de 12

Cabe resaltar el cumplimiento del 100%, de varias dependencias, en las respuestas oportunas en los términos de ley, como: Departamento Administrativo de Contratación, Secretaria de Hacienda y a la Secretaría de Agricultura.

Así mismo, se evidencia que el 40% de las PQRSD, se han dado respuesta oportunamente, el 24 % se dio respuesta extemporáneamente y el 32% no se ha dado respuesta dentro del término legal, como se observar en la siguiente gráfica:




RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO

Revisado el mapa de riesgos de corrupción del proceso de Atención de Ciudadano, no se encontró ningún riesgo asociado al mismo, en consecuencia, no se ha identificado controles que puedan minimizar el impacto de posibles sanciones o incremento de tutelas aperturadas por no dar respuesta a los derechos de petición.

PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN SECCIÓN PARTICULAR DEL SITIO WEB OFICIAL - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.

De conformidad el Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, todo sujeto obligado deberá publicar la información mínima obligatoria que se enuncia de manera proactiva. Así, de acuerdo al literal h) "... un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado".

El Decreto 1081 de 2015, incorporó el Decreto 103 de 2015 que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, y en su Artículo 2.1.1.2.1.4. numeral 7, señaló que los sujetos obligados deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a información pública", entre otros, "El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del presente Título".

	FORMATO DE INFORME DE VERIFICACION Y SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 01-04-22
		PÁGINA: 9 de 12

De lo anterior, se evidencio que el informe de PQRSD y los tiempos de respuesta lo estaba adelantando la Oficina de Control Interno de Gestión, rol que no debe estar a cargo de esta dependencia, y a partir del presente informe la Oficina de Control Interno de Gestión, asume el rol de evaluación y seguimiento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, “la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.


VERIFICACIÓN ALEATORIA DE DERECHOS DE PETICIÓN

Con el fin de realizar una verificación en términos de oportunidad se realizó el seguimiento a 105 peticiones aleatorias que fueron radicadas a través del correo electrónico contactenos@narino.gov.co de responsabilidad de diferentes dependencias de la Gobernación.

De las 105 peticiones verificadas se pudo constatar que 93 de las 105 peticiones se dieron respuesta dentro de los términos establecidos:

Número de Peticiones atendidas oportunamente	Dependencias
13	Secretaría de Educación
14	Secretaría de Gobierno
26	Secretaría de Hacienda- Rentas
1	Derechos Humanos
2	Archivo General del Departamento
10	Secretaría de Infraestructura y Minas
2	Departamento Administrativo de Contratación
5	Subsecretaría de Tránsito y Transporte
1	Subsecretaría de Desarrollo Comunitario
6	Secretaría de Agricultura
1	Tesorería
1	Tics
1	Subsecretaría de Presupuesto
2	Despacho
1	Ocid
2	Secretaría de Planeación
2	Gestión del Riesgo
4	Subsecretaría de Talento Humano
1	Secretaría de Deportes
Total	98
	93.3 %

Las siguientes dependencias cuentan con 7 Peticiones que a la fecha se encuentran dentro de los términos para la respectiva respuesta, correspondiente al 6.7 % del total de peticiones:


	FORMATO DE INFORME DE VERIFICACION Y SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 01-04-22
		PÁGINA: 10 de 12

Peticiones dentro de los términos para la respuesta pertinente	Dependencias
1	Gestión del Riesgo
2	Secretaría de Gobierno
1	Secretaría de Equidad de Género e Inclusión Social
1	Despacho
2	Secretaría de Educación
Total	7 6.7 %

Cabe resaltar que la Oficina de Control Interno de Gestión realizó seguimiento directamente con las dependencias responsables y se enviaron recordatorios para dar respuesta a estos derechos de petición.


CONCLUSIONES

- De los cinco (5) canales habilitados para recepcionar PQRSD, la Secretaria General líder del proceso de Atención al Ciudadano, únicamente realiza monitoreo a dos (2) (aplicativo PQRSD de la página web institucional y por el Sistema Atención al Ciudadano SAC).
- En la pagina web institucional de la Gobernación de Nariño se encuentra habilitado el correo contacternos@narino.gov.co, como uno de los canales de atención por el cual se puede radicar peticiones, sin embargo, las dependencias recepcionan en los correos institucionales de funcionarios o dependencias, esto hace que se pierda la trazabilidad de las peticiones.
- De acuerdo al seguimiento realizado se pudo evidenciar que el porcentaje de respuestas extemporáneas es muy alto y aún se encuentran peticiones sin dar respuesta, lo que demuestra falta de compromiso y responsabilidad por parte de los jefes de dependencia y lideres de proceso.
- En el mapa de riesgos de corrupción no se encuentran identificados riesgos sobre el trámite de PQRSD, por lo tanto, no se han implementado controles que ayuden a mejorar la efectividad y oportunidad de las respuestas, con el fin de evitar que los ciudadanos interpongan tutelas.
- No se pudo evidenciar si se da respuesta oportuna de los requerimientos radicados por el correo electrónicos ni por correspondencia física, teniendo en cuenta que no existe trazabilidad por parte del líder del proceso de Atención al Ciudadano. Así mismo los peticionarios que radican por estos medios de atención no pueden realizar el seguimiento al estado de su petición.

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	<p>FORMATO DE INFORME DE VERIFICACION Y SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION</p>	<p>CÓDIGO:</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
		<p>FECHA VERSIÓN: 01-04-22</p>
		<p>PÁGINA: 11 de 12</p>

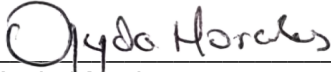
RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar monitoreo de la totalidad de PQRSD que se recepcionan por todos los medios de atención habilitados en la Administración Departamental, con el fin de realizar trazabilidad y control sobre la oportunidad de respuesta a los ciudadanos.
- Se recomienda realizar una estrategia de comunicación externa e interna con el fin de establecer que el único correo habilitado para recepción de PQRSD es el de contacternos@narino.gov.co.
- Se recomienda revisar la viabilidad técnica para que el único correo para recepción de comunicación con la ciudadanía sea el de contactenos@narino.gov.co y no se puedan recepcionar de otros correos institucionales.
- Se recomienda capacitar nuevamente a los responsables de las dependencias para que hagan buen uso del aplicativo de PQRSD implementado en la pagina web, así mismo del Sistema de Atención al Ciudadano SAC en la Secretaría de Educación, con el fin de disminuir los casos de extemporaneidad y dar respuesta oportuna a las peticiones recepcionadas.
- Fortalecer la cultura del autocontrol en jefes de dependencia, funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.
- Solicitar la inclusión de temas relacionados con Servicio al ciudadano en las jornadas de inducción y reinducción a todos los funcionarios de la Gobernación de Nariño.
- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRS las cuales se encuentran “sin respuesta - extemporanea”, así mismo, tener en cuenta las solicitudes que se encuentran “en términos para responder”, actividad que debe de ser liderada por cada jefe de dependencia.
- Actualizar el mapa de riesgos de corrupción e identificar riesgos asociados al trámite de PQRSD, con el fin de implementar controles que permitan asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- Se recomienda elaborar y publicar el informe trimestral sobre acceso a la información y PQRSD de acuerdo a lo estipulado en el decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, el cual debe contener la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas; (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud; (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

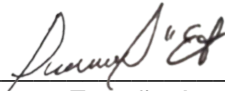
 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	<p>FORMATO DE INFORME DE VERIFICACION Y SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION</p>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 01-04-22
		PÁGINA: 12 de 12

- Se recomienda implementar una herramienta efectiva que permita realizar trazabilidad a los requerimientos radicados por todos los canales de atención y que permita a los peticionarios realizar el seguimiento al estado de su petición.

Responsables:



Ayda Morales
Secretaria ejecutiva - Oficina de Control
Interno de Gestión



Lofena España A
Contratista - Oficina de Control Interno
de Gestión

VoBo:



Elisa Guerra Florez
Profesional Universitario Oficina de Control Interno de Gestión