
 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: 1 de 9

INFORME DE LA VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO		
Verificación y/o seguimiento a:	Informe de Seguimiento PQRS segundo semestre - vigencia 2022 de 1 de julio a 31 de diciembre de 2022.	
Objetivo:	Realizar seguimiento y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRSD, radicadas en la Gobernación de Nariño	
Alcance:	El seguimiento se realiza a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD tramitadas por la Secretaria General – atención al ciudadano 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 julio a diciembre 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, del trámite de PQRSD en la Gobernación de Nariño. • 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 se 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”. • 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 corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” • 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	12/01/2023	Fecha final: 30/01/2023

 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: 2 de 9

Fecha de presentación del informe	31/01/2023
--	------------

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 y denuncias (PQRSD) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de diciembre de 2022.

En el presente informe se detalla detallada las PQRS radicadas en los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad en las respuestas por cada una de las dependencias de la Administración Departamental. Esta información es analizada, por esta oficina, información que fue suministrada por la Secretaria General – Atención al Ciudadano adscrito en la Secretaria General, con fecha de corte a 31 de diciembre 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 JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

De acuerdo a la información suministrada por la Secretaria General, se han radicado 233 PQRSD a través de la página web <https://pqrsd.narino.gov.co/> . La Secretaria General no reporto la información de la Secretaria de Educación.

Verificada 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 y por correspondencia física.

PQRSD RADICADAS POR DEPENDENCIA

De la información reportada por la Secretaria General, 233 PQRSD fueron radicadas a través del aplicativo en la página web, se distribuyeron de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
ARCHIVO GENERAL	8	3%
COBRO COACTIVO	3	1%



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

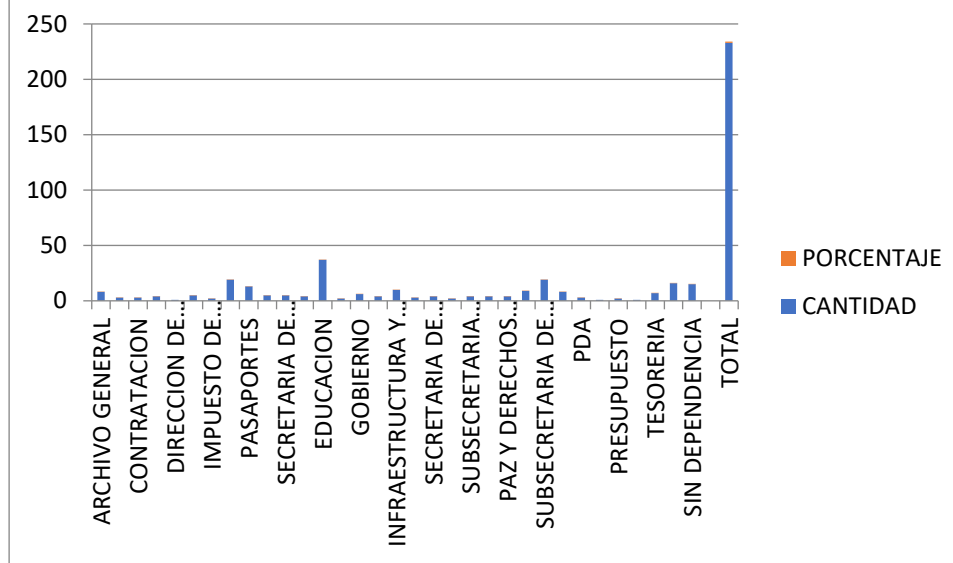
CÓDIGO:

VERSIÓN: 01

FECHA VERSIÓN:
01-04-22

PÁGINA: 3 de 9

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	3	1%	
DESPACHO DEL GOBERNADOR	4	2%	
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	1	0%	
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	5	2%	
IMPUESTO DE REGISTRO	2	1%	
IMPUESTO VEHICULAR	19	8%	
PASAPORTES	13	6%	
SERVICIO AL CIUDADANO	5	2%	
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	5	2%	
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOTENIBLE	4	2%	
SECRETARIA DE EDUCACION	37	16%	
SECRETARIA DE EQUIDAD GENERO E INCLUSION SOCIAL	2	1%	
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	3%	
SECRETARIA DE HACIENDA	4	2%	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	10	4%	
SECRETARIA DE PLANEACION	3	1%	
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	4	2%	
SECRETARIA TIC INNOVACION Y GOBIERNO ABIERTO	2	1%	
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	4	2%	
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	4	2%	
SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	4	2%	
SUBSECRETARIA DE RENTAS	9	4%	
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	19	8%	
SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	8	3%	
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE – PDA	3	1%	
SUBSECRETARIA DE ASISTENCIA TECNICA	1	0%	
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	2	1%	
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA VIA JUNIN BARBACOAS	1	0%	
TESORERIA	7	3%	
OTRA ENTIDAD	16	7%	
SIN DEPENDENCIA	15	6%	
TOTAL	233	100%	



De la anterior información se puede observar que la Secretaría de Educación es la dependencia que mayor número de PQRSD tramitó, durante el segundo semestre del año.

TIPO DE SOLICITUD

Según la información suministrada por Secretaría General, los tipos de solicitud registrados a través del aplicativo PQRSD de la página institucional de la Gobernación son: consulta, denuncia, queja, reclamo, solicitud de información y sugerencias.

En el segundo semestre de la vigencia 2022, se puede observar que el tipo más utilizado es el de solicitud de información el cual equivale al 54% de la totalidad de peticiones

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION	125	54%
QUEJA	37	16%
RECLAMO	32	14%
CONSULTA	24	10%
DENUNCIA	13	6%
SUGERENCIA	2	1%
TOTAL	233	100%

PQRSD RADICADAS POR ESTADO EN TRAMITE Y FINALIZADO

A 31 de diciembre de 2022, se encuentran en estado "EN TRAMITE" y en estado FINALIZADAS, relacionadas a continuación:

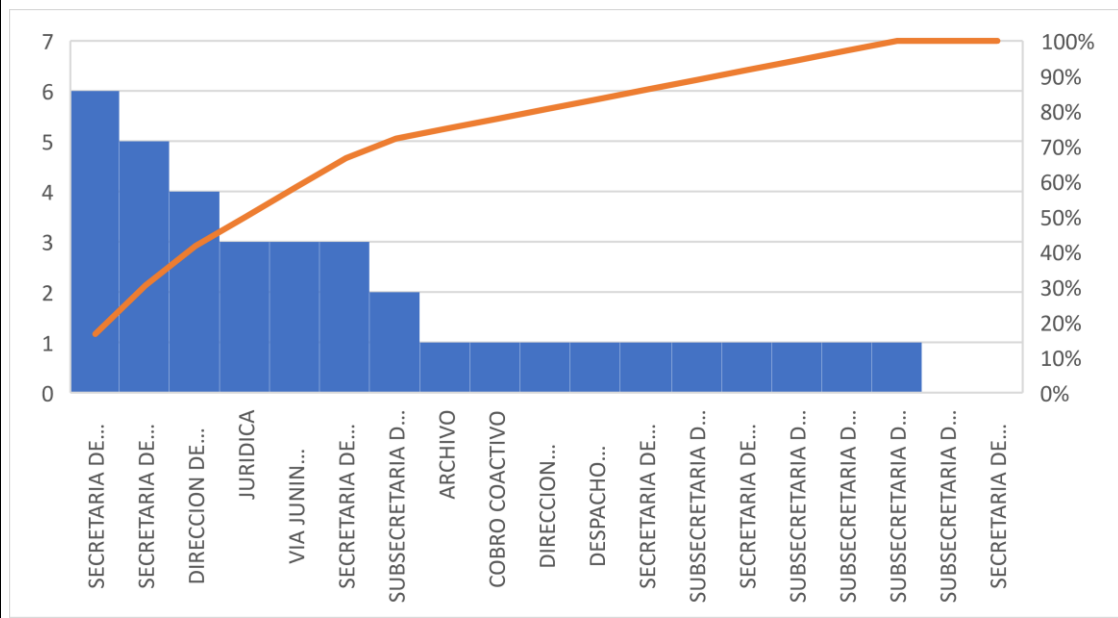
PQRSD EN TRAMITE	80	34%
PQRSD FINALIZADAS	153	66%
TOTAL	233	100%

CUMPLIMIENTO EN LOS TERMINOS DE CONTESTACION

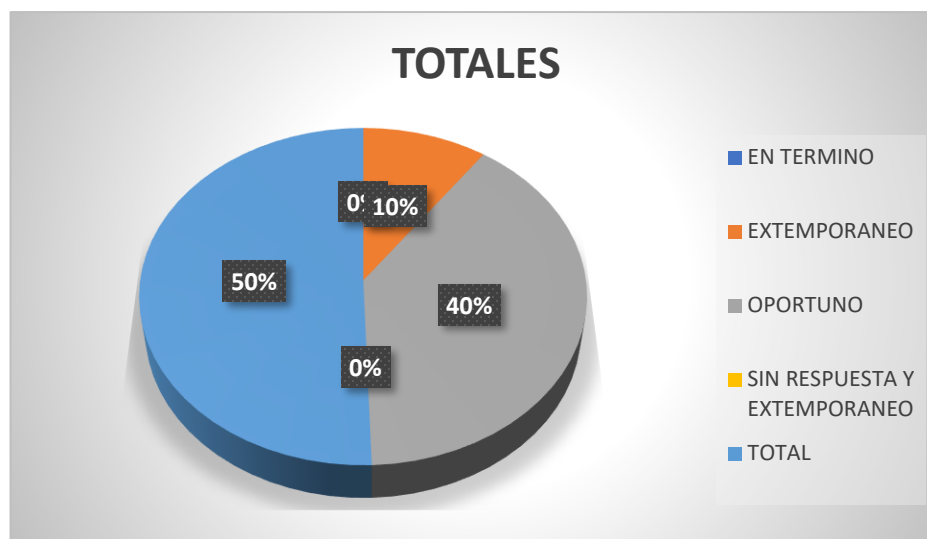
	EN TERMINO	EXTEMPORANEO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA Y EXTEMPORANEO	TOTAL
ARCHIVO	0	1	1	0	2
COBRO COACTIVO	0	0	1	0	1
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	1	0	1
SUBSECRETARIA DE TRANSITO	0	1	0	0	1
DIRECCION DE CULTURA	0	1	4	0	5
DESPACHO GOBERNADOR Y SUBSECRETARIA INNOVACIÓN	0	0	1	0	1
JURIDICA	0	0	3	0	3
SECRETARIA DE EDUCACION	2	0	6	0	8
SECRETARIA DE EQUIDAD GENERO E INCLUSION SOCIAL	0	2	0	0	2
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	0	1	1	0	2
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	1	0	1
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	0	0	2	0	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	1	5	0	6

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	0	1	1	0	2
VIA JUNIN BARBACOAS	0	0	3	0	3
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL PDA	0	0	1	0	1
SUBSECRETARIA DE MINAS	0	0	1	0	1
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	3	0	3
SUBSECRETARIA DE RENTAS	0	1	1	0	2
TOTALES	0	9	36	0	46

Fuente Secretaria General



Se evidencia que de la totalidad de las PQRSD, se han dado respuesta oportunamente el 40 %, extemporáneamente el 10% y el 50% se encuentran en termino para dar respuesta, como se observar en la siguiente gráfica:



QUEJAS Y DENUNCIAS


En la información reportada por la secretaria general se encuentran las quejas y denuncias de lo cual se concluye:

QUEJAS

NUMERO	DEPENDENCIA
1	SUBSECRETARIA DE TRANSITO
1	SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE
2	IMPUESTO VEHICULAR
3	SECRETARIA INFRAESTRUCTURA
2	TESORERIA
2	SECRETARIA DE EDUCACION
3	SUBSECRETARIA DE RENTAS
1	DESPACHO
4	PASAPORTES
19	TOTAL

DENUNCIAS

NUMERO	DEPENDENCIA
1	SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE

 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: 8 de 9

De lo cual se evidencia que no encuentra tramite alguno por parte de atención al ciudadano para el seguimiento de las denuncias y/o quejas

RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO

Revisado el mapa de riesgos de corrupción del proceso de Atención de Ciudadano, no se ha realizado ninguna actualización al mapa de riesgo de corrupción, 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, por lo anterior es reincidente la observación dada por la oficina de Control Interno de Gestión.


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

Una vez revisada la página web en el link de transparencia se observa que no se esta dando cumplimiento a la publicación de los informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos, por parte de la Secretaria General – Atención al ciudadano, incumpliendo con lo establecido en 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".

CONCLUSIONES

- De los cinco (5) canales habilitados para recepcionar PQRSD, la Secretaria General líder del proceso de Atención al Ciudadano, únicamente realiza monitoreo al aplicativo PQRSD de la página web institucional.
- En la página 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 pueden radicar PQRSD, sin embargo, las dependencias siguen recepcionando en los correos institucionales de cada funcionario y/o dependencias.
- 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 líderes de proceso y la Secretaria General no envía alertas de monitoreo, para minimizar este riesgo.
- Por segunda vez es reiterado el incumplimiento por parte del proceso de Atención

 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: 9 de 9

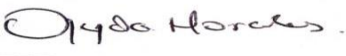
al Ciudadano la no identificación de riesgos de corrupción en el mapa, por lo tanto, no se han implementado controles que ayuden a mejorar la efectividad y oportunidad de las respuestas, con el fin de evitar que los ciudadanos interpongan tutelas.

- En el presente informe no se analizó la información recepcionada en el SAC, de la Secretaria de Educación por cuanto la Secretaria General no reporto esta información a pesar de haber enviado varios requerimientos.
- No se está dando tramite a las quejas y denuncias radicadas por los ciudadanos, con el fin de realizar seguimiento y tomar acciones correctivas o de mejora.


RECOMENDACIONES

- Se debe realizar monitoreo a totalidad de PQRSD que se recepcionan en los medios de atención habilitados en la Administración Departamental.
- Se debe 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.
- Se debe incluir los temas relacionados con Servicio al ciudadano en las jornadas de inducción y reinducción a todos los funcionarios de la Gobernación de Nariño.
- La Secretaria General debe tomar medidas inmediatas para dar atención oportuna PQRSD las cuales se encuentran “sin respuesta - extemporánea”.
- Se reitera que se debe 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 debe elaborar y publicar los informes trimestrales sobre acceso a la información y PQRSD de acuerdo a lo estipulado en el decreto 1081 del 26 de mayo de 2015.
- La Secretaria General – Atención al Ciudadano debe entregar la información oportuna y completa de las PQRSD, radicadas en la Secretaria de Educación.
- La Oficina de Control Interno de Gestión realizará el seguimiento a las recomendaciones realizadas en el presente informe.

Responsables del informe:



AYDA MORALES
Secretaria Ejecutiva



LORENA ESPAÑA APRAEZ
Profesional Contratista – OCIG

Aprobó:



TANIA CHAVES CAICEDO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión