

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  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 PQRSD primer semestre 2023 comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio. | | |
| 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 Secretaría General de la Gobernación de Nariño, a través de los diferentes canales de atención. | | |
| Proceso y dependencia: | Secretaria General Proceso de Atención al Ciudadano | | |
| Metodología: | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de informes al líder del proceso de atención al ciudadano del trámite de PQRSD de la Gobernación de Nariño. • Revisión de los informes tramitados por la secretaria General. • Verificación aleatoria de derechos de petición radicados en despacho del señor GOBERNADOR formulados por ciudadanos con el fin de determinar si se cumple 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 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 | 24/07/2023 | Fecha final: | 30/07/2023 |
| Fecha de presentación del informe | | 30/07/2023 | |
| <p>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 enero al 30 de junio de 2023.</p> | | | |

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  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 |

En el informe que presenta la Secretaría General se detalla las PQRSD radicadas en el aplicativo ubicado en la página web institucional donde se relaciona el cumplimiento en la oportunidad en las respuestas por cada una de las dependencias de la Administración Departamental. Esta información suministrada tiene corte a 30 de junio de 2023.

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 Secretaría de Educación.

PQRSD RADICADAS ENTRE EL 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2023

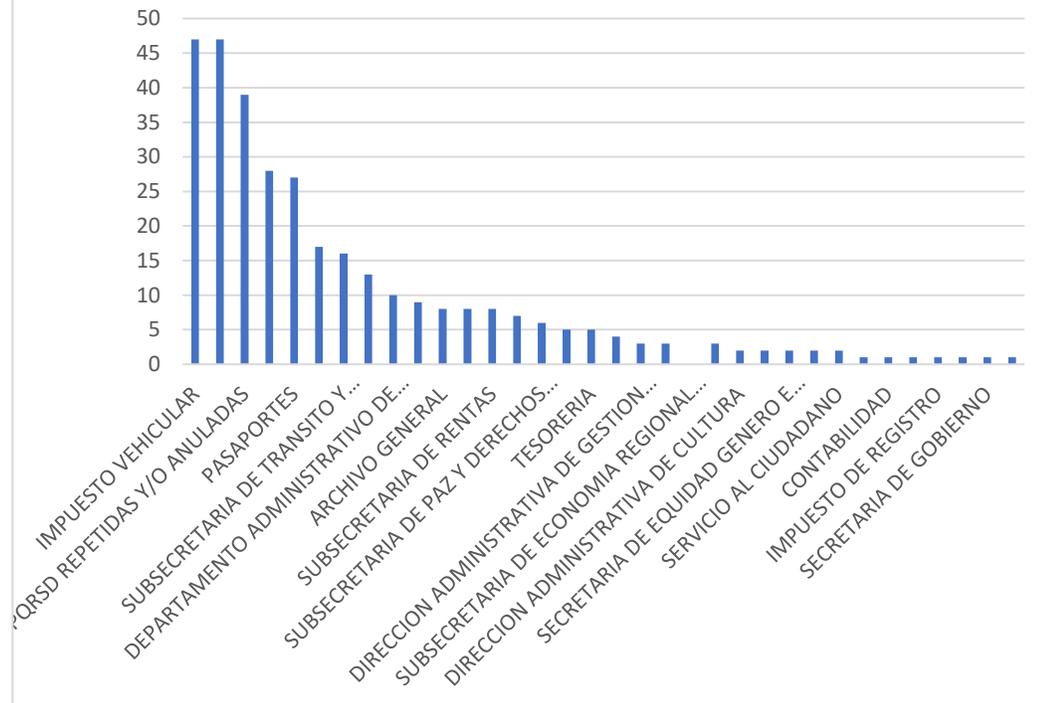
PQRSD RADICADAS POR DEPENDENCIA

De la información reportada por la Secretaría General, 333 PQRSD fueron radicadas a través del aplicativo de la página web de la Gobernación de Nariño, las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

| DEPENDENCIA ASIGNADA | CANTIDAD PQRSD | % |
|---|-----------------------|----------|
| IMPUESTO VEHICULAR | 47 | 14% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 47 | 14% |
| SIN DEPENDENCIA | 39 | 12% |
| OTRA ENTIDAD | 28 | 8% |
| PASAPORTES | 27 | 8% |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS | 17 | 5% |
| SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE | 16 | 5% |
| SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO | 13 | 4% |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN | 10 | 3% |
| SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO | 9 | 3% |
| ARCHIVO GENERAL | 8 | 2% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 8 | 2% |
| SUBSECRETARIA DE RENTAS | 8 | 2% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 7 | 2% |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  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: 3 de 9 |

| | | |
|---|------------|-------------|
| SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS | 6 | 2% |
| SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE | 5 | 2% |
| TESORERIA | 5 | 2% |
| SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE | 4 | 1% |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES | 3 | 1% |
| SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA | 3 | 1% |
| SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE | | |
| SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO | 3 | 1% |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA | 2 | 1% |
| OFICINA JURIDICA | 2 | 1% |
| SECRETARIA DE EQUIDAD GENERO E INCLUSION SOCIAL | 2 | 1% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 2 | 1% |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 2 | 1% |
| COBRO COACTIVO | 1 | 0% |
| CONTABILIDAD | 1 | 0% |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 1 | 0% |
| IMPUESTO DE REGISTRO | 1 | 0% |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | 1 | 0% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 1 | 0% |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 0% |
| TOTAL | 333 | 100% |



De la anterior información se puede observar que la Secretaría de Educación y la Oficina de Impuesto Vehicular registran el mayor número de PQRSD radicadas con 47 peticiones cada una, durante el primer semestre del año.

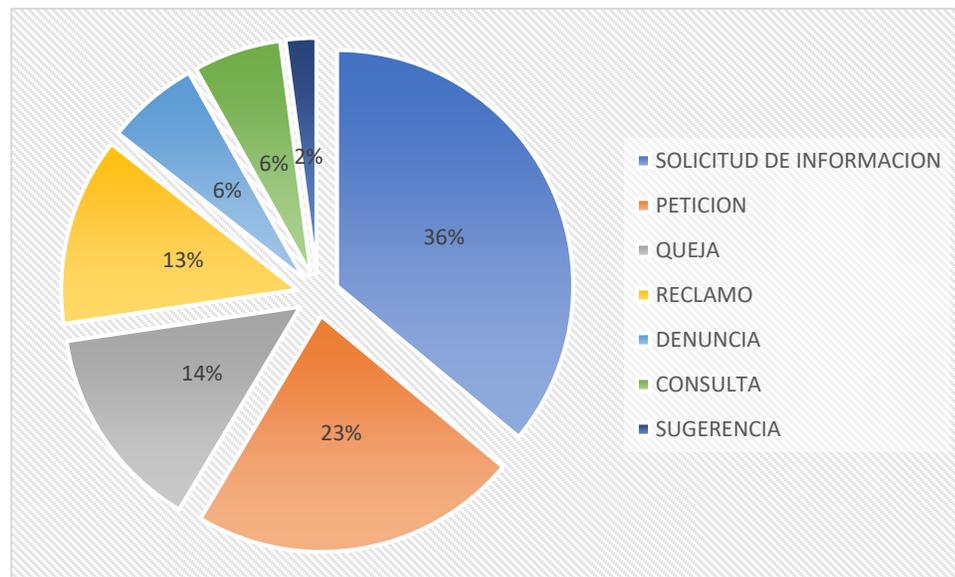
TIPO DE SOLICITUD

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 primer semestre de la vigencia 2023, se puede observar que el tipo más utilizado es el de solicitud de información el cual equivale al 36% de la totalidad de peticiones.

| TIPO DE PQRSD | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--------------------------|----------|------------|
| SOLICITUD DE INFORMACION | 120 | 36% |
| PETICION | 75 | 23% |
| QUEJA | 47 | 14% |
| RECLAMO | 43 | 13% |

| | | |
|--------------|------------|-------------|
| DENUNCIA | 21 | 6% |
| CONSULTA | 20 | 6% |
| SUGERENCIA | 7 | 2% |
| TOTAL | 333 | 100% |

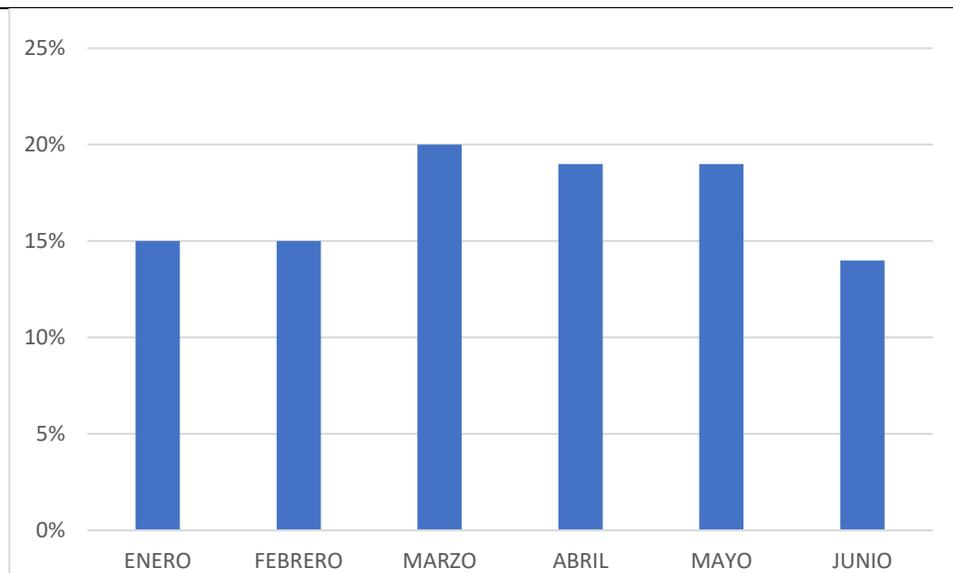


PQRSD RADICADAS MENSUALMENTE

Las 333 PQRSD radicadas por medio del aplicativo durante el primer semestre de la vigencia 2023 se distribuyen mes a mes en el siguiente cuadro:

| MES | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|
| ENERO | 15% |
| FEBRERO | 15% |
| MARZO | 20% |
| ABRIL | 19% |
| MAYO | 19% |
| JUNIO | 14% |
| TOTAL | 100% |

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  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: 6 de 9 |



Se puede observar que en el mes de marzo se radico el mayor porcentaje de PQRSD, lo que equivale al 20%, en referencia a los meses entre enero y junio.

PQRSD RADICADAS POR ESTADO EN TRAMITE Y FINALIZADO

A 30 de junio de 2023, se encuentran en estado “EN TRAMITE” y en estado FINALIZADAS, relacionadas a continuación:

| ESTADO DE LAS PQRSD | CANTIDAD DE PQRSD | PORCENTAJE |
|---------------------|-------------------|-------------|
| FINALIZADAS | 291 | 87% |
| EN TRAMITE | 42 | 13% |
| TOTAL | 333 | 100% |

De las 42 peticiones que se encuentran en trámite, se puede observar lo siguiente:

PQRSD EN ESTADO DE TRAMITE

| DEPENDENCIA | SIN RESPUESTA | SOLICITO PRORROGA | DENTRO DE TERMINOS |
|----------------|---------------|-------------------|--------------------|
| TRANSITO | 3 | | |
| TALENTO HUMANO | 7 | | |
| PRESUPUESTO | 2 | | |
| PAZ Y DDHH | | 4 | |

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  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: 7 de 9 |

| | | | |
|--------------------|-----------|----------|-----------|
| PDA | 2 | | |
| DESARROLLO | | | 1 |
| ADMINISTRATIVA | | | 2 |
| PLANEACION | 2 | | 3 |
| GOBIERNO | | | 1 |
| SEGIS | 1 | | |
| EDUCACION | 5 | | 2 |
| IMPUESTO VEHICULAR | 3 | | 1 |
| CULTURA | 1 | | |
| CONTRATACION | | 3 | |
| TOTALES | 26 | 7 | 10 |

De acuerdo a la información se puede observar que de las 42 PQRSD se encuentran en estado "EN TRAMITE", 10 se encuentran dentro de los términos para darles respuesta, a 7 se les solicito prórroga al peticionario para ser contestadas, y 26 no han reportado respuesta por parte de la dependencia asignada.

Las dependencias que no han dado respuesta oportuna, son las siguientes:

| DEPENDENCIA | SIN RESPUESTA |
|---|----------------------|
| SUBSECRETARIA DE TRANSITO | 3 |
| SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO | 7 |
| SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO | 2 |
| SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE PDA | 2 |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 2 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 5 |
| IMPUESTO VEHICULAR | 3 |
| DIRECCION ADMITIVA DE CULTURA | 1 |
| SECRETARIA EQUIDAD Y GENERO | 1 |
| TOTALES | 26 |

RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO

Revisado el mapa de riesgos de corrupción de la Secretaría General, se evidencia que se encuentra identificado el riesgo "Riesgo jurídico por demoras en la respuesta a los peticionarios", sin embargo, de acuerdo al informe presentado por esta dependencia, se puede observar que 26 PQRSD, no se dio respuesta dentro de los términos, evidenciando una materialización del riesgo identificado. Por lo anterior se debe realizar mesas de trabajo

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  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 |

con el equipo MIPG de la Secretaría de Planeación, con el fin de efectuar acciones para minimizar el riesgo e implementar acciones de control efectivas para que no se vuelva a materializar el riesgo.

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 se está dando cumplimiento a la publicación de los informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos, por parte de la Secretaría General – Atención al ciudadano.

CONCLUSIONES

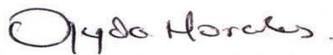
- De los cinco (5) canales habilitados para recepcionar PQRSD, la Secretaría General líder del proceso de Atención al Ciudadano, únicamente realiza monitoreo al aplicativo PQRSD de la página web institucional.
- En la página web institucional de la Gobernación de Nariño se encuentra habilitado el correo 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 PQRSD es muy bajo teniendo en cuenta que la información corresponde al primer semestre de 2023.
- En el presente informe no se analizó la información recepcionada en el aplicativo SAC, de la Secretaría de Educación por cuanto la Secretaría General no reporto esta información a pesar de haber enviado varios requerimientos.
- De acuerdo a la información reportada por Secretaría General, las dependencias que no han dado respuesta a los peticionarios son; Subsecretaria de tránsito, Talento Humano, Subsecretaria de Presupuesto, Subsecretaria de Economía Regional y Agua Potable - PDA, Secretaría de Planeación, Secretaría de Equidad y Género, Secretaria de Educación, Subsecretaria de Rentas - Impuesto Vehicular, Dirección Administrativa de Cultura, Departamento Administrativa de Contratación.
- De acuerdo a la información reportada por la Secretaría General, se ha materializado el riesgo "Riesgo jurídico por demoras en la respuesta a los peticionarios", identificado en el mapa de riesgos de corrupción, implicando una falta disciplinaria al no responder a una petición, lo que puede generar que el peticionario pueda interponer acciones de tutela en contra de la Administración Departamental.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  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 |

RECOMENDACIONES

- Se debe realizar monitoreo a totalidad de PQRSD que se recepcionan en los medios de atención habilitados en la Administración Departamental.
- Es necesario 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 Secretaría General – Atención al Ciudadano debe elaborar estrategias para que Secretaría de Educación entregue la información de las PQRSD, radicadas mediante el aplicativo SAC.
- La Secretaría General debe analizar y buscar medios para que las dependencias envíen las respuestas solicitadas, ya que hay un porcentaje del 23% sin dar respuesta, aunque es muy bajo debido a que esta cifra hace referencia a las 333 PQRSD radicadas en el primer semestre de 2023.
- La Secretaría General una vez inicie el proceso de contratación de un software de Gestión Documental que ayude a mejorar la organización de todas las solicitudes y requerimientos que realicen los ciudadanos y poder así tener trazabilidad de las mismas para efectuar un adecuado seguimiento en cuanto a la respuesta oportuna a los diferentes requerimientos de la ciudadanía y poder así lograr disminuir el porcentaje alto de solicitudes sin dar la respectiva respuesta.
- La Secretaría General, debe identificar las causas que ha dado origen a la falta de respuesta y oportunidad frente a la atención de las peticiones que no se ha dado respuesta, con el fin de poder determinar las acciones y controles que se deben implementar para subsanar de raíz las causas y evitar la materialización del riesgo de falta de oportunidad de respuesta y con ello evitar sanciones disciplinarias o fiscales.
- La Oficina de Control Interno de Gestión realizará el seguimiento a las recomendaciones realizadas en el presente informe.

Responsables:

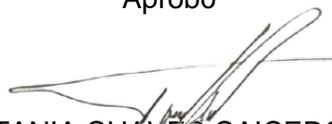


AYDA MORALES
Secretaria Ejecutiva



LORENA ESPAÑA
Contratista Profesional

Aprobó



TANIA CHAVES CAICEDO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión