

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  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 2023 del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023. |
| 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 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 2023. |
| 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 PQRSD. • 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 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 |

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

| | | | |
|---|------------|---------------------|------------|
| <p>Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.</p> | | | |
| Fecha de inicio | 30/01/2024 | Fecha final: | 31/01/2024 |
| Fecha de presentación del informe | 31/01/2024 | | |
| RESULTADO DE LA VERIFICACION | | | |
| <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 (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de diciembre de 2023.</p> <p>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 31 de diciembre de 2023.</p> <p>CANALES DE ATENCION HABILITADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • <p>PQRSD RADICADAS ENTRE EL 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2023</p> <p>De acuerdo a la información suministrada por la Secretaria General, han sido radicadas 252 PQRSD a través de la página web https://pqrsd.narino.gov.co/.</p> <p>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.</p> <p>PQRSD RADICADAS POR DEPENDENCIA</p> <p>Según la información reportada por Secretaria General de las 252 PQRSD que fueron radicadas a través del aplicativo en la página web, se puede observar que fueron distribuidas de la siguiente manera</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: 3 de 9 |

| DEPENDENCIAS | CANTIDAD DE PQRS | PORCENTAJE |
|---|-------------------------|-------------------|
| ARCHIVO GENERAL | 7 | 2,80% |
| COBRO COACTIVO | 9 | 3,50% |
| CONTABILIDAD | 4 | 6,37% |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN | 5 | 2,00% |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA | 2 | 0,80% |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES | 2 | 0,80% |
| IMPUESTO DE REGISTRO | 1 | 0,39% |
| IMPUESTO VEHICULAR | 19 | 7,56% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION | 5 | 2,00% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | 0,39% |
| OFICINA JURIDICA | 5 | 2,00% |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | 3 | 1,19% |
| SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE | 3 | 1,19% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 37 | 14,74% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 2 | 0,79% |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS | 5 | 2,00% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 5 | 1,90% |
| SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE | 3 | 1,19% |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 0,39% |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 1 | 0,39% |

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  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: 4 de 9 |

| | | |
|---|------------|----------------|
| SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA | 1 | 0,39% |
| SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO | 6 | 2,39% |
| SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE | 2 | 0,80% |
| SUBSECRETARIA DE GESTION PUBLICA | 4 | 1,59% |
| SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS | 3 | 1,19% |
| SUBSECRETARIA DE RENTAS | 12 | 4,78% |
| SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO | 20 | 7,96% |
| SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE | 9 | 3,58% |
| TESORERIA | 10 | 3,98% |
| OTRA ENTIDAD | 16 | 6,37% |
| SIN DEPENDENCIA | 38 | 15,13% |
| SECRETARIA INNOVACION | 1 | 0% |
| SECRETARIA TIC INNOVACION Y GOBIERNO ABIERTO | 2 | 1% |
| PASAPORTES | 1 | 0,39% |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 6 | 2,39% |
| TOTAL | 252 | 100,00% |

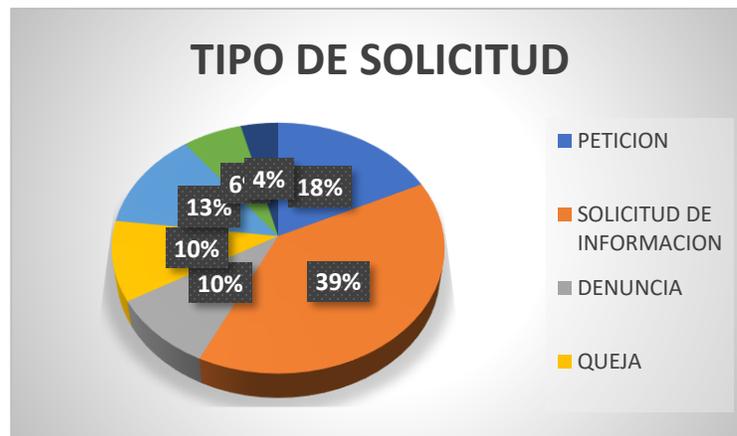
De la anterior información se puede verificar que la Secretaria de Educación es la que mayor número de PQRSD tramitó durante el segundo semestre del año.

TIPO DE SOLICITUD

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

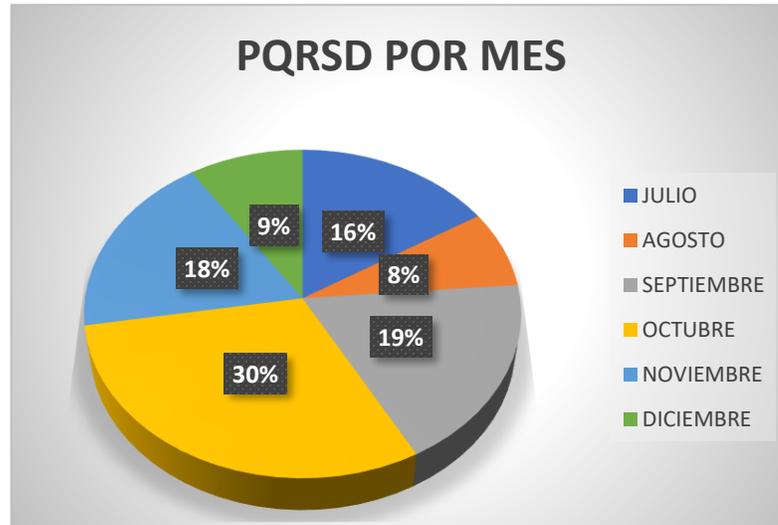
En el segundo semestre de la vigencia 2023 se puede observar que el tipo más utilizado es el de solicitud de información el cual equivale a 39% de la totalidad de peticiones

| TIPO DE SOLICITUD | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--------------------------|----------|------------|
| PETICION | 45 | 18% |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 99 | 39% |
| DENUNCIA | 24 | 10% |
| QUEJA | 26 | 10% |
| RECLAMO | 32 | 13% |
| CONSULTA | 16 | 6% |
| SUGERENCIA | 10 | 4% |



DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR MES

| MES | CANTIDAD DE PQRSD | PORCENTAJE |
|--------------|-------------------|-------------|
| JULIO | 40 | 16% |
| AGOSTO | 19 | 8% |
| SEPTIEMBRE | 46 | 18% |
| OCTUBRE | 76 | 30% |
| NOVIEMBRE | 46 | 18% |
| DICIEMBRE | 25 | 9% |
| TOTAL | 252 | 100% |



En la grafica se puede evidenciar que el mes que reporto un mayor número de PQRSD fue el mes de octubre con un porcentaje del 30%.

PQRSD RADICADAS POR ESTADO

| ESTADO | CANTIDAD |
|-------------------------------------|------------|
| ATENDIDAS OPORTUNAMENTE | 60 |
| SIN REPORTAR RESPUESTA | 14 |
| CON RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS | 13 |
| FINALIZADAS | 37 |
| EN TRAMITE | 90 |
| RECIBIDAS | 20 |
| TOTAL | 234 |

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

El estado de las PQRSD durante el periodo julio a diciembre de 2023, hay un total de 234, las cuales si enviaron respuesta y hay un total de 18 PQRSD de diferentes dependencias que hasta la fecha no reportaron información.

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 apertura das 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".

Al igual que en el informe anterior se evidencia que el link de publicación 4.10. Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos., del link de transparencia, no se encuentran publicados los informes trimestrales de pqrds que debería elaborar y enviar para su publicación a la Secretaría Tic e innovación social por parte de la Secretaria General, dependencia encargada del proceso de Atención al Ciudadano.

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 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

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

cual se puede radicar peticiones, sin embargo, las dependencias siguen recepcionando en los correos institucionales de funcionarios o dependencias, esto hace que se pierda la trazabilidad de las peticiones.

- 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 electrónico, 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.
- Se realizaron varias solicitudes a la Secretaria General con el fin de que se suministre la información de la atención prestada, mediante el aplicativo SAC de la Secretaria de Educación, correspondiente al segundo semestre julio a diciembre de 2023, sin obtener hasta la fecha ninguna respuesta.
- Al revisar el informe presentado por Atención al ciudadano- Secretaria General se pudo evidenciar que no se presenta un consolidado semestral es decir de julio a diciembre, por el contrario se encuentra por trimestres, el primero que va de julio a septiembre y el segundo de octubre a diciembre.
- Al revisar el informe se pudo evidenciar que en el primer trimestre de julio a septiembre en la distribución radicada por tipo de pqrds, registra el tipo de petición con una cantidad de 45, el cual no se evidencia en el segundo trimestre de octubre a diciembre, lo que indica que no hay una precisión exacta para un análisis, teniendo en cuenta que no hace parte de los seis canales de atención.
- No hay claridad en el informe por tanto no se puede realizar un análisis detallado de la información suministrada por Atención al ciudadano-Secretaria General

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.
- Fortalecer la cultura del autocontrol en jefes de dependencia, funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: trámite de las

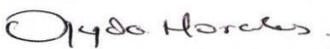
| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  Gobernación de NARIÑO | FORMATO DE INFORME DE VERIFICACION Y SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA VERSIÓN: 01-04-22 |
| | | PÁGINA: 9 de 9 |

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.
- 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.
- 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.
- Se recomienda buscar mecanismos necesarios para que la Secretaria de Educación suministre el reporte de sus solicitudes radicadas en el aplicativo SAC, con el fin de evitar traumatismos.

Responsable del Informe

Revisó:

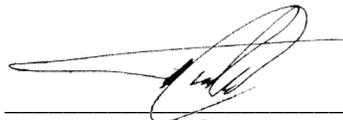


AYDA MORALES
Secretaria Ejecutiva
Oficina de Control Interno
de Gestión



LORENA ESPAÑA APRAEZ
Profesional o contratista - Oficina de Control
Gestión

Aprobó:



TANIA CHAVES CAICEDO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión