FECHA DE INFORME:	San Juan de Pasto, 20 de enero de 2021
ASUNTO:	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA GOBERNACION DE NARIÑO

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento en el proceso de recepción, tramite y direccionamiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias remitidos a la Gobernación de Nariño y Secretaria de Educación Departamental. Para cumplir con este fin es muy importante la participación activa de todos los funcionarios que estén involucrados en el trámite de las PQRSD, así mismo la voluntad, eficiencia y eficacia en el servicio a la comunidad que permite tener un mejoramiento continuo, brindando al ciudadano un servicio de calidad, reflejado en la respuesta oportuna, precisa, clara, transparente.

ALCANCE: Se verificó el comportamiento de respuestas dadas a los derechos de Petición, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias ingresadas a la Gobernación de Nariño, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020.

1. FUNDAMENTO LEGAL:

Constitución Política artículo 23.

LEY 1755 DE 2015, por la cual se regula el Derecho fundamental de petición.

LEY 1474 DE 2011 Artículo 76 “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, 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 1712 DE 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.

Ley 87 de 1993. Art. 12 literal i…” Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana…”

DECRETO 4147 DE 2011, artículo 14 numeral14, “Vigilar que la atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos se preste pronta y adecuadamente rendir los informes sobre el particular”.

Ley 1437 de 2011, Título 2.

Circular externa No.001 de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL.**

PROCESO DE SEGUIMIENTO: Con base en la información suministrada por las diferentes dependencias se observa lo siguiente:

PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2020

SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL DE NARIÑO	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	RESUELTAS FUERA DE LOS TERMINOS
	5719	0
DEMAS DEPENDENCIAS DEL SECTOR CENTRAL DE LA GOBERNACIÓN DE NARIÑO	1705	0
PQRD	91	0
TOTAL	7515	0

Después de consolidada la información enviada por parte de las diferentes dependencias del sector central de la Gobernación de Nariño, se observa que, de un total de **7515** solicitudes recibidas, se respondieron a tiempo **7515**, que equivalen a un **100 %.**

OBSERVACIONES

- Para complementar el presente informe, es preciso mencionar que cuando se radica documentos de correspondencia interna y externa, se lo hace en una oficina ubicada en la entrada principal del Edificio Central de la Gobernación, la cual es atendida por personal asignado a esta labor y tramitan su recibido con fecha y firma de recibido. En la Secretaría de Educación existe una Oficina de Atención al ciudadano, ubicada también en a la entrada de la misma dependencia. En la página web de la Gobernación, existe un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

- En las actividades realizadas por las diferentes Dependencias, para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se observa un trabajo articulado y comprometido en cada una de ellas para la atención oportuna, en un alto porcentaje las respuestas se realicen dentro de los plazos establecidos.

- Los datos mencionados sobre solicitudes y términos de respuesta, tienen como fuente de información los reportes mensuales enviados mensualmente por las diferentes secretarías, Subsecretarías y oficinas del Edificio Central y la Secretaria de Educación Departamental. Se puede concluir que en el periodo julio a diciembre de 2020, permitió tener un porcentaje de respuesta a las solicitudes de ciudadanos del 100%.

RECOMENDACIONES:

- En el Edificio Central de la Gobernación de Nariño, se hace necesario la implementación de un Sistema de Atención al Ciudadano SAC, que cuente con personal que continuamente se actualice en normatividad y procedimientos, para realizar eficientemente su atención, a través de la cual se fortalezca la oficina de atención de quejas, peticiones y reclamos de los ciudadanos. Lo anterior permitirá que se identifique, controle y monitoree todas las solicitudes que los ciudadanos radiquen en la entidad, mediante la consulta del estado de la solicitud en un tiempo real, con el fin de evitar la recurrencia de las respuestas extemporáneas a los usuarios, en procura de satisfacer sus necesidades.

- Se hace necesario adelantar capacitaciones a los funcionarios de las diferentes Dependencias de la Gobernación de Nariño para generar mayor apropiación normativa institucional con el fin de evitar la recurrencia de las respuestas extemporáneas a los usuarios, en procura de satisfacer sus necesidades.

PRESENTADO POR:

Oficina de Control Interno de Gestión

Proyecto: Ayda Morales. Secretaria ejecutiva OCIG