

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  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 6 |

| INFORME DE LA VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO | |
|---|--|
| Verificación y/o seguimiento a: | Informe de Seguimiento PQRSD primer semestre 2024 comprendido entre el 1 de julio a diciembre 31 |
| 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 y Secretaria de Educación. |
| 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 | 28/01/2025 |
| Fecha de presentación del informe | 30/01/2025 |
| Fecha final: | 30/08/2025 |
| <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 julio al 31 de diciembre de 2024.</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">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) | |



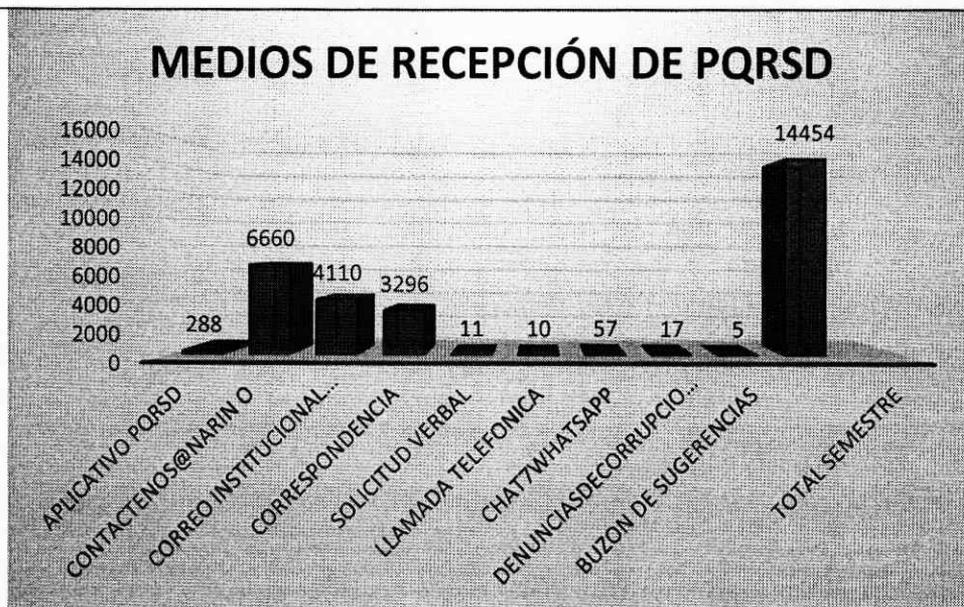
| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  GOBERNACIÓN DE NARIÑO | FORMATO DE INFORME DE VERIFICACION Y SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA VERSIÓN: 01-04-22 |
| | | PÁGINA: 2 de 6 |

- Virtual (Página oficial de la Gobernación de Nariño <https://sitio.narino.gov.co/> y en link <https://pqrsd.narino.gov.co/>)
- Correo electrónico (contactemos@narino.gov.co)
- Sistema de Atención al Ciudadano SAC – habilitado únicamente para peticiones de la Secretaría de Educación.
- Correo electrónico institucional para notificaciones
- denunciasde corrupcion@narino.gov.co. Se encuentra habilitado desde el 5 de agosto con corte a 27 de diciembre de 2024
- Buzón de sugerencias, habilitado desde el 12 de septiembre de 2024

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS D

| | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL SEMESTRE |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|----------------|
| APLICATIVO PQRS D | 63 | 58 | 34 | 41 | 47 | 45 | 288 |
| CONTACTENOS@NARIÑO | 1369 | 1349 | 1221 | 1402 | 1263 | 56 | 6660 |
| CORREO INSTITUCIONAL DE LA DEPENDENCIA | 617 | 827 | 843 | 829 | 707 | 287 | 4110 |
| CORRESPONDENCIA | 546 | 577 | 858 | 683 | 598 | 34 | 3296 |
| SOLICITUD VERBAL | 0 | 2 | 3 | 2 | 4 | 0 | 11 |
| LLAMADA TELEFONICA | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 | 10 |
| CHAT/WHATSAPP | 10 | 20 | 5 | 10 | 12 | 0 | 57 |
| denunciasde corrupcion@narino.gov.co | 0 | 3 | 8 | 2 | 1 | 3 | 17 |
| BUZON DE SUGERENCIAS | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| TOTAL MES | 2607 | 2838 | 2979 | 2971 | 2634 | 425 | 14454 |

Fuente secretaria General



Se observa en la gráfica anterior que de acuerdo a los diferentes medios de recepción se encuentra que el mayor medio es el correo de contáctenos con un total de 6660 y el menor es el buzón de sugerencias para un total de 5

TIPO DERECHOS DE PETICION

| | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL SEMESTRE |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|----------------|
| SOLICITUD DE INFORMACION | 1002 | 1087 | 1098 | 1134 | 994 | 380 | 5695 |
| CONSULTA | 208 | 281 | 262 | 287 | 319 | 30 | 1387 |
| RECLAMO | 22 | 58 | 65 | 75 | 37 | 11 | 268 |
| QUEJA | 7 | 7 | 8 | 4 | 11 | 3 | 40 |
| DENUNCIA | 12 | 5 | 10 | 19 | 1 | 3 | 50 |
| SUGERENCIA | 1 | 4 | 6 | 3 | 2 | 0 | 16 |
| TOTAL | 1252 | 1442 | 1449 | 1522 | 1364 | 427 | 7456 |

Fuente secretaria General





En el grafico se observa que durante el semestre de julio a diciembre se recepcionaron un total de 7456 de acuerdo al tipo, un total de 5695 en cuanto a solicitud de información mayor número y el menor tipo Sugerencias

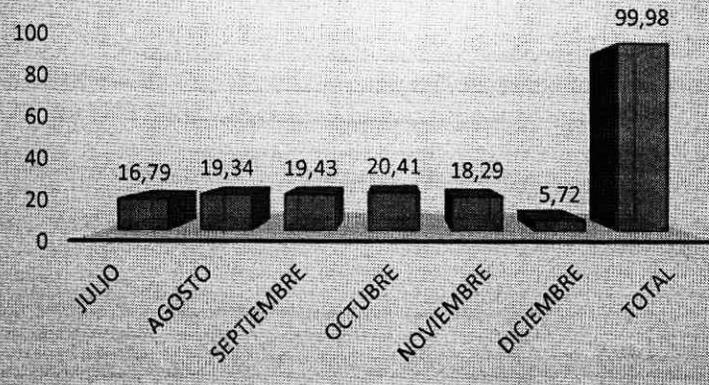
ESTADO DERECHOS DE PETICION

| | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL | PORCENTAJE POR ESTADO DE ATENCIÓN |
|----------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|-----------------------------------|
| RICIBIDO | 97 | 61 | 86 | 123 | 130 | 73 | 570 | 7,64% |

PORCENTAJE MES A MES DEL SEMESTRE 2024 recibido mediante el APLICATIVO Sistema PQRSD ubicado en la WEB

| MES | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------|----------|------------|
| JULIO | 1252 | 16,79 |
| AGOSTO | 1442 | 19,34 |
| SEPTIEMBRE | 1449 | 19,43 |
| OCTUBRE | 1522 | 20,41 |
| NOVIEMBRE | 1364 | 18,29 |
| DICIEMBRE | 427 | 5,72 |
| TOTAL | 7456 | 99,98 |

PORCENTAJE MES A MES SEGUNDO SEMESTRE 2024



En la gráfica se puede observar que el mes de octubre reporto el mayor número de peticiones con un porcentaje del 20.41%.

En el informe presentado por la secretaria General no reporta información de la secretaria de educación

CONCLUSIONES

- De los cinco (8) 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 contactarnos@narino.gov.co, como uno de los canales de atención, por el cual se pueden radicar PQRSD
- Para el correo institucional de contáctenos hay un funcionario responsable del direccionamiento de todas las solicitudes que allegan a este correo.
- En el presente informe la información de la Secretaría de Educación no fue suministrada por la Secretaría General, quien es el competente para enviar la consolidación.

RECOMENDACIONES

- Se debe realizar monitoreo a totalidad de PQRSD que se reciben 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.
- La secretaria General deberá solicitar a la secretaria de educación el envío de la información de todas las dependencias que recibe mediante el aplicativo SAC.

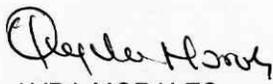


| | | |
|---|--|----------------------------|
|  GOBERNACIÓN DE NARIÑO | FORMATO DE INFORME DE VERIFICACION Y SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA VERSIÓN: 01-04-22 |
| | | PÁGINA: 6 de 6 |

- La secretaria General debe buscar estrategias para que todas las dependencias de la Gobernación reporten el trámite dado a las diferentes peticiones allegadas
- Se debe enviar dos informes semestrales, el primer semestre comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio y para el segundo semestre entre el 1 de julio al 31 de diciembre
- La Oficina de Control Interno de Gestión realizará el seguimiento a las recomendaciones realizadas en el presente informe.

Responsable del informe:

Aprobó


AYDA MORALES
Secretaria Ejecutiva


TANIA CHAVES CAICEDO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión