



REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO
"JUNTOS PODEMOS TRANSFORMAR"



Oficina Control Interno de Gestión

OCI-049

Mocoa, 31 de Enero de 2019

Señores

Dra. **SORREL PARISA AROCA RODRIGUEZ**- Gobernadora Departamento del Putumayo
Ing. **ALAN FERNANDO MUSICUE GONZALES**- Secretario de Planeación Departamental
Ing. **HAROLD MORA ACOSTA** - Secretario de Desarrollo Agropecuario Departamental
Dr. **OSCAR MALLAMA QUETAMA** - Secretario de Servicios Administrativos Departamental
Lic. **MARIA EUGENIA GARCIA DEJOY** – Secretario de Educación Departamental
Dra. **LUZ DARY ORTEGA JAMIOY**. –Secretaria de Gobierno Departamental
Dra. **DORIS LASSO MERINO** - Secretaria de Hacienda Departamental
Dra. **ZULMA CARINA HERNANDEZ MACIAS** - Secretaria de Salud Departamental.
Dra. **MAGDA PATRICIA RODRIGUEZ** - Secretario de Productividad y Competitividad Deptal
Dr. **ALEXANDER VELA AGUIRRE** - Secretario de Infraestructura Departamental
Dra. **CLAUDIA ALEJANDRA GUACALES DIAZ** - Secretaria de Desarrollo Social Departamental
Dra. **JENNIFER CAÑO TRUJILLO** - Jefe Oficina de Contratación Departamental.
Dra. **XIMENA REMOLINA CASTELLANOS** – Jefe oficina Jurídica Departamental

Asunto: Informe de auditoría No. 01 Seguimiento a Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias del Segundo Semestre de 2018

Cordial Saludo:


En cumplimiento de nuestro rol de Auditar, Evaluar y hacer Seguimiento a los procesos y procedimientos internos de la Gobernación del Putumayo y en cumplimiento al Plan Anual de Auditorías Internas 2019, me permito hacer llegar el Informe de Seguimiento a las Peticiones, quejas Reclamos y Sugerencias atendidas por el Link de la pagina Web y Peticiones allegadas por el correo institucional de la oficina de Atención al usuario contactenos@putumayo.gov.co y los recibidos por el SAC – SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Secretaría de Educación Departamental, en el que se allegan las respectivas observaciones generales para que presenten los descargos o aclaraciones que desvirtúen las observaciones presentadas o caso contrario mediante un Plan de Mejoramiento interno establecer las acciones de mejora preventivas y/o correctivas, de tal manera que permitan Mejorar los procesos internos de la Administración Departamental; y posteriormente hacer llegar el Plan a la oficina de Control interno dentro de los 15 días siguientes al recibido del presente.

Por la atención prestada, anticipo agradecimientos.

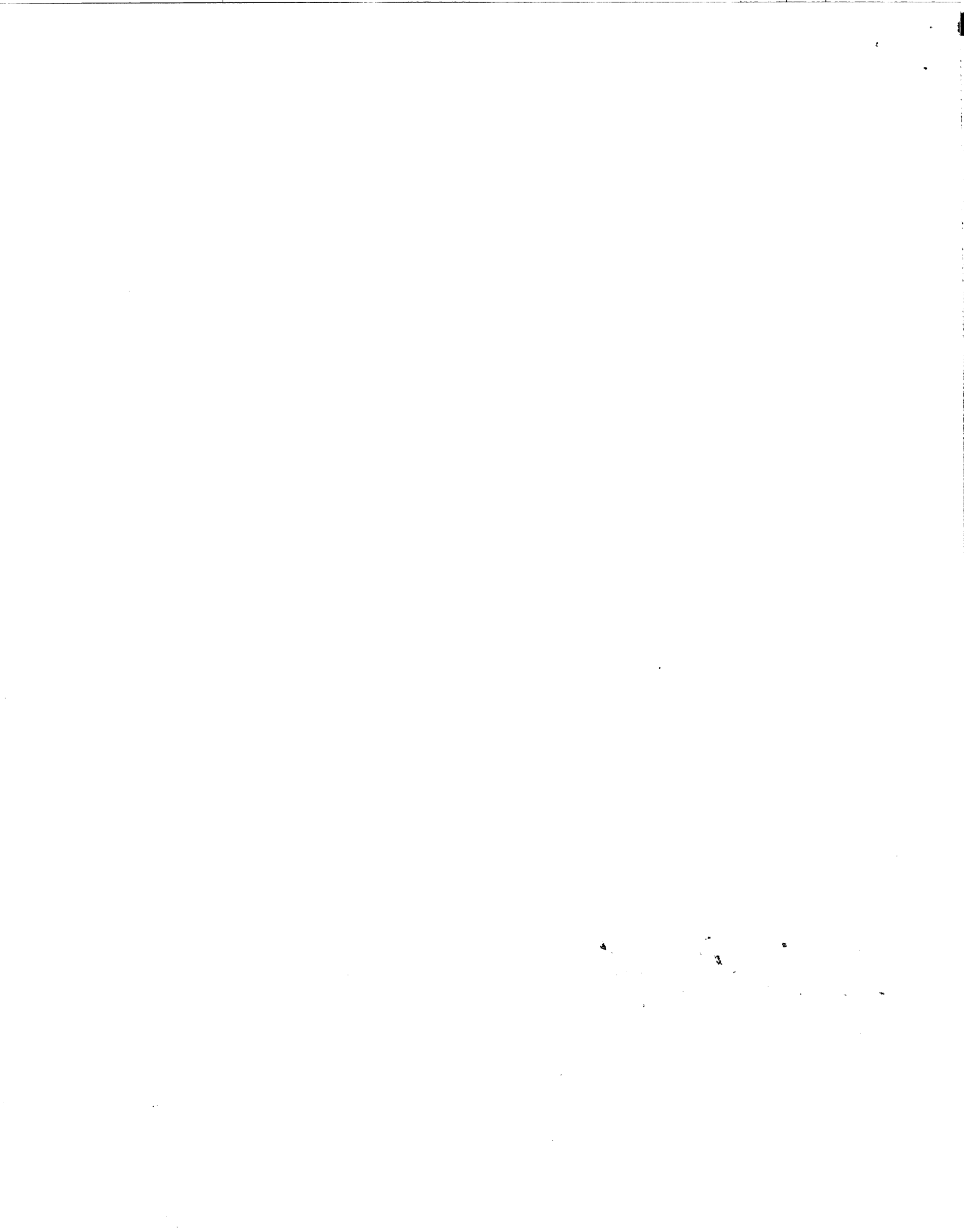
Cordialmente,

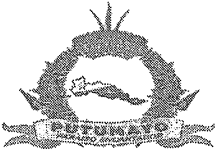


ELIAN ALEJANDRA GRANDA ORTEGA
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

ANEXO: SEIS (6) FOLIOS.

| | | | |
|----------|------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| PREPARÓ: | LUIS GABRIEL SANCHEZ ESTRADA | Prof. Univ. oficina Control Interno de Gestión | Firma:  |
|----------|------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

"Control Interno Somos Todos"



| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | GOBERNACION DEL PUTUMAYO OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION |  |
| | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | |

| Periodo Auditado | Fecha de Auditoría | Número de Auditoría | Procedimiento |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01/07/2018 a 31/12/2018 | 21 al 24 de enero de 2018 | 01 | SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD |
| Área o Proceso Auditado: | | | SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO - DESPACHO GOBERNADORA Y SECRETARÍAS DE DESPACHO |
| Auditor de Apoyo: | | | LUIS GABRIEL SANCHEZ ESTRADA – Prof. Univ. O.C.I. |
| Auditor Líder: | | | ELIAN ALEJANDRA GRANDA ORTEGA – Jefe Oficina O.C.I. |
| OBJETIVO DE LA AUDITORIA | | | |
| Verificar y analizar el cumplimiento al trámite interno en relación a la recepción, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas y Reclamos. Art. 23 de la Const. Política, Art. 32 del Decreto 01 de 1984 y Art. 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, Decreto 0260 de Octubre 11 de 2011, y solicitudes adelantadas por medio del correo interno institucional de atención al Usuario contactenos@putumayo.gov.co . | | | |
| ALCANCE DE LA AUDITORIA | | | |
| Este seguimiento y análisis toma como punto de referencia el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes, que se presentaron durante el trimestre de Julio a Diciembre del año 2018, con el propósito de establecer porcentajes reales de cumplimiento por parte de la Administración Departamental con relación a las PQRSD. | | | |
| CRITERIOS | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de Colombia Art. 23. - Decreto 01 de 1984 Art. 32 - Ley 1474 Art. 76, de Julio 12 de 2011 - Decreto 0260 de Oct. 11 de 2011. | | | |



RESULTADOS DE LA AUDITORIA

El informe se elaboró con base en los datos consultados y generados por medio del Link de PQRSD que se encuentra en la página Web de la Gobernación del Putumayo, y solicitudes que fueron presentadas por medio del correo Institucional de Atención al Usuario contactenos@putumayo.gov.co.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas por el Aplicativo SAC – SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Secretaría de Educación Departamental.

La estructura y metodología del informe de Auditoría contiene el seguimiento y análisis a la recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas y Reclamos, presentadas en el Segundo Trimestre de 2018.



| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | GOBERNACION DEL PUTUMAYO OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION |  |
| | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | |

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas por el Link de PQRS de la página web de la Gobernación del Putumayo.



Como se puede observar en la tabla siguiente, de Treinta y un (31) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se registraron por el Link de PQRS de la página web de la Gobernación del Putumayo durante el segundo semestre del 2018, Quince (15) Peticiones fueron registradas con respuesta oportuna dentro de los términos.

| ID | Nombre solicitante | Email | Ciudad | Asesor | Estado | Prioridad | Fecha inicio | Fecha cierre | Solucion | Días/Mora |
|-----|--------------------|----------------------|---------------|--------------------------|---------|-----------|--------------|--------------|----------|-----------|
| 665 | milena Gonzales | zooctemilena@outlo | Mocoa | Jaime Wilder Guerrero R | Cerrado | 3-Normal | 09/07/2018 | 25/07/2018 | SI | 11 |
| 667 | HENRY ALBERTO ARI | tierralimpiaong@hot | BOGOTA DC | Antonio Jesús Osorio No | Cerrado | 3-Normal | 12/07/2018 | 26/07/2018 | SI | 9 |
| 668 | balmore de Jesus m | montoyaberriobalme | ARMENIA QU | Anibal Manolo Lopez Sar | Cerrado | 3-Normal | 16/07/2018 | 03/08/2018 | SI | 13 |
| 669 | STELLA ORDOÑEZ GO | stellaog60@gmail.co | San Francisco | Luis Carlos Guevara Mon | Cerrado | 3-Normal | 19/07/2018 | 10/08/2018 | SI | 14 |
| 671 | Robby Andres Ospin | robby.ospina@gmail | Bogota | Laura Alexandra Viveros | Cerrado | 3-Normal | 25/07/2018 | 03/08/2018 | SI | 7 |
| 672 | Robby Andres Ospin | robby.ospina@gmail | Bogota | Laura Alexandra Viveros | Cerrado | 3-Normal | 26/07/2018 | 03/08/2018 | SI | 6 |
| 673 | INNOVA AMBIENTAL | gerencia@innovaam | Yumbo | Jose Luis Moreno Lozanc | Cerrado | 3-Normal | 30/07/2018 | 15/08/2018 | SI | 11 |
| 675 | MESA MUNICIPAL DE | personeria@puertoa | Puerto Asís | Luz Dary Ortega Jamoy | Cerrado | 3-Normal | 06/08/2018 | 13/08/2018 | SI | 4 |
| 679 | PAOLA ROLDÁN | robinson.marin@ald | Medellín | Ines Elizabeth Revelo Ju | Cerrado | 3-Normal | 28/08/2018 | 11/09/2018 | SI | 10 |
| 680 | JULIO CESAR MARTIN | jacanamejoyjulio11@ | Sibundoy | Ximena Paola Remolina | Cerrado | 3-Normal | 19/09/2018 | 05/10/2018 | SI | 12 |
| 681 | JOSE HENRY BAICUE | aluminios_mas01@h | Neiva | Jose Luis Moreno Lozanc | Cerrado | 3-Normal | 20/09/2018 | 04/10/2018 | SI | 10 |
| 682 | rivelino ltda | ignacio.sanchez@rive | soacha-cund | Mery Adriana Salas Rodr | Cerrado | 3-Normal | 26/09/2018 | 04/10/2018 | SI | 6 |
| 685 | VICTOR FERNANDO | albe082@hotmail.co | bogota | John Danny Arteaga Lega | Cerrado | 3-Normal | 20/10/2018 | 22/10/2018 | SI | 2 |
| 686 | VICTOR FERNANDO | albe082@hotmail.co | bogota | John Danny Arteaga Lega | Cerrado | 3-Normal | 20/10/2018 | 22/10/2018 | SI | 2 |
| 688 | yury gonzalez | validaciondocument | Bogotá | Anibal Manolo Lopez Sar | Cerrado | 3-Normal | 02/11/2018 | 13/11/2018 | SI | 5 |

En la tabla siguiente, de Treinta y un (31) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se registraron por el Link de PQRS de la página web de la Gobernación del Putumayo durante el segundo semestre del 2018, Cinco (5) Peticiones fueron registradas con respuesta fuera de los términos establecidos en el rango de Dieciséis (16) a los Treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción de la PQRS.

| ID | Nombre solicitante | Email | Ciudad | Asesor | Estado | Prioridad | Fecha inicio | Fecha cierre | Solucion | Días/Mora |
|-----|---------------------|---------------------|--------------|----------------------|---------|-----------|--------------|--------------|----------|-----------|
| 666 | Francisco Gutiérrez | drogas_unal@unal.e | Bogotá | Javier Andres Rosero | Cerrado | 3-Normal | 12/07/2018 | 06/08/2018 | SI | 16 |
| 678 | Juan Pinto | juanpinto@dispostal | Putumayo | Luz Dary Ortega Jamo | Cerrado | 3-Normal | 27/08/2018 | 19/09/2018 | SI | 17 |
| 690 | YERSON IVAN MORAL | YERSONMORALES79@ | NEIVA | Alexander Vela Agui | Cerrado | 3-Normal | 06/11/2018 | 11/12/2018 | SI | 24 |
| 691 | PEDRO QUIÑONES | luisca1407@gmail.co | Leticia - An | Antonio Jesús Osorio | Cerrado | 3-Normal | 08/11/2018 | 15/11/2018 | SI | 25 |
| 692 | YERSON IVAN MORAL | YERSONMORALES79@ | NEIVA | Alexander Vela Agui | Cerrado | 3-Normal | 09/11/2018 | 19/11/2018 | SI | 27 |

En la tabla siguiente, de Treinta y un (31) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | GOBERNACION DEL PUTUMAYO |  |
| | OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION | |
| INFORME DE AUDITORIA INTERNA | | |



registraron por el Link de PQRS de la página web de la Gobernación del Putumayo durante el segundo semestre del 2018, Cinco (4) Peticiones fueron registradas con respuesta fuera de los términos establecidos en el rango de Treinta (30) a los Sesenta (60) días hábiles siguientes a la recepción de la PQRS.

| ID | Nombre solicitante | Email | Ciudad | Asesor | Estado | Prioridad | Fecha inicio | Fecha cierre | Solucion | Días/Mora |
|-----|--------------------|-------------------------|-------------|----------------------|---------|-----------|--------------|--------------|----------|-----------|
| 670 | Camilo Peña | caapenaga@unal.edu.co | Bogotá | Javier Andres Rosero | Cerrado | 3-Normal | 24/07/2018 | 09/10/2018 | SI | 53 |
| 674 | Alexandra Gomez | alexagomdavid@yahoo.com | Bogota | Javier Andres Rosero | Cerrado | 3-Normal | 30/07/2018 | 09/10/2018 | SI | 47 |
| 676 | KAROL FERNANDA | karitob7@gmail.com | Puerto Asís | Javier Andres Rosero | Cerrado | 3-Normal | 15/08/2018 | 09/10/2018 | SI | 38 |
| 677 | Alberto Contrera | albertocont@yopmail.com | Bogota | John Danny Arteaga | Cerrado | 3-Normal | 20/08/2018 | 17/10/2018 | SI | 41 |

En la tabla siguiente, de Treinta y un (31) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se registraron por el Link de PQRS de la página web de la Gobernación del Putumayo durante el segundo semestre del 2018, Seis (6) Peticiones registradas no presentan respuesta hasta la fecha de la Auditoría, por lo cual se evidencia que presentan mora e incumplimiento de acuerdo a la norma.

| PQR | FECHA RECEPCIÓN | PETICIONARIO | DEPENDENCIA / RESPONSABLE | HALLAZGO |
|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 683 | 01/10/2018 | EMANUEL GUTIÉRREZ ZULETA (emanuel-guty@hotmail.com) | Sec. Infraestructura / Alexander Vela Aguirre | -Una vez revisado la Pagina Web con corte a Diciembre 31 de 2018 se puede evidenciar que a la fecha de la Auditoría se encuentra sin respuesta oportuna, con mora de 75 días hábiles. |
| 687 | 24/10/2018 | ZULY LORENA ERAZO CARVAJAL (zulyerazo@hotmail.com) | Sec. de Educación / Luis Carlos Guevara Montilla. | - Una vez revisado la Pagina Web con corte a Diciembre 31 de 2018 se puede evidenciar que a la fecha de la Auditoría se encuentra sin respuesta oportuna, con mora de 59 días hábiles.. |
| 689 | 06/11/2018 | YERSON IVAN MORALES VARGAS (yersonmorales79@gmail.com) | Sec. Infraestructura / Alexander Vela Aguirre | -Una vez revisado la Pagina Web con corte a Diciembre 31 de 2018 se puede evidenciar que a la fecha de la Auditoría se encuentra sin respuesta oportuna, con mora de 51 días hábiles. |
| 693 y 694 | 04/12/2018 | CESAR BOLIVAR REVELO URRUTIA (liesurgo1965@gmail.com) | Sec. Hacienda / Oficina Pensiones / Norberto Evello Cárdenas | -Una vez revisado la Pagina Web con corte a Diciembre 31 de 2018 se puede evidenciar que a la fecha de la Auditoría se encuentra sin respuesta oportuna, con mora de 32 días hábiles. |
| 695 | 14/12/2018 | JULIAN MAYA NARVAEZ (julianmayanarvaez@hotmail.com) | Sec. hacienda / Tesorería / Nelson Alexander Córdoba Araujo | -Una vez revisado la Pagina Web con corte a Diciembre 31 de 2018 se puede evidenciar que a la fecha de la Auditoría se encuentra sin respuesta oportuna, con mora de 32 días hábiles. |
| 696 | 27/12/2018 | JUAN SEBASTIÁN RODRÍGUEZ FIGUEROA (jsebastian665@hotmail.com) | Oficina Jurídica / Ximena Paola Remolina Castellanos | -Una vez revisado la Pagina Web con corte a Diciembre 31 de 2018 se puede evidenciar que a la fecha de la Auditoría se encuentra sin respuesta oportuna, con mora de 16 días hábiles. |

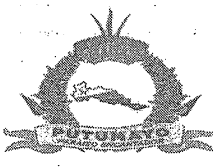



| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | GOBERNACION DEL PUTUMAYO |  |
| | OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION | |
| | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | |

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas por el correo electrónico institucional de Atención al usuario contactenos@putumayo.gov.co.

Tomado una muestra de treinta (30) Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes que se tramitaron por medio del correo electrónico institucional de Atención al usuario contactenos@putumayo.gov.co se pudo observar en las plantillas siguientes que en diez (10) PQRS no se evidenció respuesta al peticionario y que a la fecha se encuentran en mora, fuera de los términos establecidos por la Ley.

| ITEM | MEDIO DE RECEPCION | INSTANCIA RECEPTORA | PETICIONARIO | HECHOS - SOLICITUD | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA TRASLADO Y OFICIO | MEDIO DE RECEPCION DEL RESPONSABLE | TIEMPO ENTRE RECEP. Y TRASLADO | RESPUESTA DE FONDO (Oficio- Fecha) | RESPUESTA PARCIAL (Oficio-Fecha) | VERIFICACION | DÍAS/MORA HÁBILES |
|------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------|
| 1 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | ALAN FERNANDO MUSCUE - Secretaria Tec. CCAD | Compromisos Establecidos a seguimiento de Planes de Mejora - SGR - Oficio SPD-ST-OCAD-2561 | PRODUCTMDA D Y COMPETITMDA D/ Magda patricia Rodriguez Diaz | 24-sep-18 | comproductividad@putumayo.gov.co | 1 | | | NO SE EVIDENCIA RESPUESTA AL PETICIONARIO | 80 |
| 2 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | ANGELA MANIOS /emanios@clubgrupo.com | Oferta Proveedor Stand Vitrina - Anato 2019 - Cubo Agencia Creativa - | PRODUCTMDA D Y COMPETITMDA D/ Magda patricia Rodriguez Diaz | 16-oct-18 | comproductividad@putumayo.gov.co | 1 | | | NO SE EVIDENCIA RESPUESTA AL PETICIONARIO | 65 |
| 3 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | CARLOS A SAVEDRA RODRIGUEZ / Prensa WCS Colombia / prensawcscolombia@wcs.org | Invitación - a Evento de Lanzamiento de la Fase II del Proyecto Vida Silvestre (PVS) | PRODUCTMDA D Y COMPETITMDA D/ Magda patricia Rodriguez Diaz | 08-nov-18 | comproductividad@putumayo.gov.co | 1 | | | NO SE EVIDENCIA RESPUESTA AL PETICIONARIO | 54 |
| 7 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | CARLOS HUMBERTO TAVERA RIVERA /Tesorera@putumayo.gov.co | Derecho de Petición. Solicitud copia autentica de la reclamación, notificaciones, y Actos Administrativos de Pago. | SECRETARÍA DE HACIENDA / TESORERÍA / Nelson Cordoba Araujo | 09-jul-18 | tesoreria@putumayo.gov.co | 1 | | | NO SE EVIDENCIA RESPUESTA AL PETICIONARIO | 132 |
| 8 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | HECTOR JULIO LOPEZ ALFONSO / hector.lopez@supersalud.gov.co | Solicitud por consignaciones y/o pagos SUPERSALUD | SECRETARÍA DE HACIENDA / TESORERÍA / Nelson Cordoba Araujo | 14-dic-18 | tesoreria@putumayo.gov.co | 1 | | | NO SE EVIDENCIA RESPUESTA AL PETICIONARIO | 24 |
| 22 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | ALBERTO JACANAMIJOY JAJCJY / cabildoringasantiago@gmail.com | Solicitud de Avance en la firma de acto administrativo para nombramiento de Encargo a la licenciada MARTHA QUINCHOA TISOY en el cargo de Rectora de la Inst. Educativa Ruralilingüe Ichaal Wasi Carlos Tamabioy | DESPACHO GOBERNADORA / Sorrel Aroca Rodriguez | 14-oct-18 | sorrelgobernadora@putumayo.gov.co | 1 | | | NO SE EVIDENCIA RESPUESTA AL PETICIONARIO | 66 |
| 23 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | DAVID ALFONSO ANDRADE CORDOBA / ahgomez@superservicios.gov.co | Solicitud de apoyo a jornada con administraciones municipales del Bajo Putumayo -S/Oficio 20188500202451 | DESPACHO GOBERNADORA / Sorrel Aroca Rodriguez | 19-oct-18 | sorrelgobernadora@putumayo.gov.co | 1 | | | NO SE EVIDENCIA RESPUESTA AL PETICIONARIO | 60 |
| 24 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | MARIA ALEJANDRA TORRES GARCIA / Sec. de Gobierno Mpal Villagarzón - Pto / gobierno@villegarzon-putumayo.gov.co | Se solicita se informe a este despacho el estado en que se encuentra el contrato de obra No.1252 del 30 de Diciembre de 2015 - Construcción de la Plaza de Mercado del Mpio. | DESPACHO GOBERNADORA / Sorrel Aroca Rodriguez | 19-nov-18 | sorrelgobernadora@putumayo.gov.co | 1 | | S/Oficio Dg- 819 se Traslada a Planeación y S/Oficio SPD-ST-OCAD- 3422 se Traslada al Interventor UT | NO SE EVIDENCIA RESPUESTA AL PETICIONARIO | 43 |
| 26 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | JUAN FERNANDO REYES KURIJ /Representante a la Camara / juan.reyes@camara.gov.co | Solicitud Respuesta a Derecho de Petición. | SEC. DE PLANEACION | 24-ago-18 | planeacion@putumayo.gov.co | 1 | | | NO SE EVIDENCIA RESPUESTA AL PETICIONARIO | 102 |
| 28 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | CARLOS CAMARGO ASSIS FEDERACION NACIONAL DE DEPARTAMENTOS / federacion@fnd.org.co | Solicitud información Instituciones de Educación Superior. S/Oficio 2018400013331 | SEC. DE PLANEACION | 29-nov-18 | planeacion@putumayo.gov.co | 1 | | | NO SE EVIDENCIA RESPUESTA AL PETICIONARIO | 36 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | GOBERNACION DEL PUTUMAYO OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION |  |
| | INFORME DE AUDITORIA INTERNA | |

De la misma manera de las treinta (30) PQRS verificadas catorce (14) presentaron respuesta oportuna dentro de los términos establecidos y Seis (6) se presentaron con respuesta fuera de los términos.

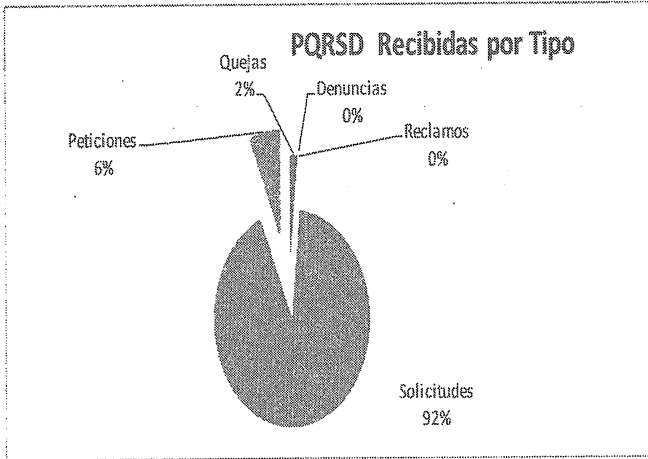
| ITEM | MEDIO DE RECEPCION | INSTANCIA RECEPTORA | PETICIONARIO | HECHOS - SOLICITUD | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA TRASLADO Y OFICIO | MEDIO DE RECEPCION DEL RESPONSABLE | TIEMPO ENTRE RECEP. Y TRASLADO | RESPUESTA DE FONDO (Oficio- Fecha) | RESPUESTA PARCIAL (Oficio-Fecha) | VERIFICACION | DIAS/MORA HABILES |
|------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|
| 4 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | LIBARDO CORDON ASTROZ / CREDIT LTDA / Jorge Arturo Torres / comercialjuriservir@gmail.com | Solicito a mis costas el desarchivo, el desglose y la entrega de copias auténticas de los documentos que cito de CREDIT LTDA | SERVICIOS ADMINISTRATIVOS / Oscar Mallama Quetama | 23-nov-18 | servicioadministrativos@putumayo.gov.co | 1 | Por correo Electrónico - 18 de Diciembre - 2018 | | SE ADJUNTA SOPORTE | 17 |
| 5 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | DAVID LEONARDO CUERVO / david.cuervo@isliquidado.com.co | Solicitud Exoneración Pago Impuesto Vehículos oficiales de Propiedad del extinto - ISS | SECRETARIA DE HACIENDA / RENTAS DEPARTAMENTALES | 17-sep-18 | rentas@putumayo.gov.co | 1 | Copia No.3009209327 del 23-Oct-2018 - Oficio SIN de fecha 22-OCT-2018 | | SE ADJUNTA SOPORTE | 25 |
| 10 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | ASOCIACIÓN DE EMPRENDIMIENTO DE DISCAPACIDAD Sede Nueva Esperanza / Adolfo Calderón - Presidente | Solicitud ayuda para las 50 personas en condición de discapacidad que se encuentran afiliadas a nuestra asociación | SEC. DESARR. SOCIAL | 17-ago-18 | desarrollosociales@putumayo.gov.co | 1 | Oficio SDSD-717-2018 del 18 de sept. 2018 - Entregado el 20 sept-2018 | | SE ADJUNTA SOPORTE | 23 |
| 14 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | JESUS ARMANDO PORTILLA IZQUIERDO - Darío Velasquez / dariovelasquez28@hotmail.com | Solicitud Historia Laboral y a que fondos se consignaron los aportes para pensión. | SEC. SERVICIOS ADMITIVOS / ARCHIVO DEPARTAMENTAL / Gabriel Revelo | 04-oct-18 | Archivo@putumayo.gov.co | 1 | Se remite por Email el 13-Nov-2018 dariovelasquez28@hotmail.com | | SE ADJUNTA SOPORTE | 25 |
| 15 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | OSCAR HUMBERTO TORRES SUAZA / oscar.lorres@unp.gov.co | Solicito su valiosa colaboración con la respuesta a la información solicitada en el documento adjunto No. 284559-5 del 13 de agosto de 2018 - Información para estudios de nivel de riesgo por presuntas amenazas | SEC DE GOBIERNO / Luz Dary Ortega Jamioy | 12-sep-18 | gobierno@putumayo.gov.co | 1 | Se remite por Email el 22-Oct-2018 correspondencia@unp.gov.co - oficio SGD-2363 de 17-oct-2018 | | SE ADJUNTA SOPORTE | 27 |
| 21 | contactenos@putumayo.gov.co | Atención al Usuario | JUAN FERNANDO REYES KURI / Cámara de Representantes Comisión primera | Derecho de Petición - Mediante Oficio sin número de fecha 23-Oct-2018 | SEC. SERVICIOS ADMITIVOS / OGIC. GESTION HUMANA | 14-nov-18 | gestionhumana@putumayo.gov.co | 1 | Se remite por Email el 11-Enero-2019 - reyeskuricamaras@gmail.com S/O Oficio S/Número de Fecha 09 de enero de 2019 | S/ Oficio S/Número Solicita prorroga - Diciembre de 2018 | SE ADJUNTA SOPORTE | 39 |

En la Grafica siguiente se puede evidenciar el consolidado de la muestra analizada de las PQRS recepcionadas por la Oficina de Atención al Usuario a través del correo electrónico y el Link de PQRS que se encuentra en la WEB de la gobernación del Putumayo, durante el segundo semestre de 2018 y que hacen parte de la Administración Central. - (Sesenta y un (61) muestras analizadas).

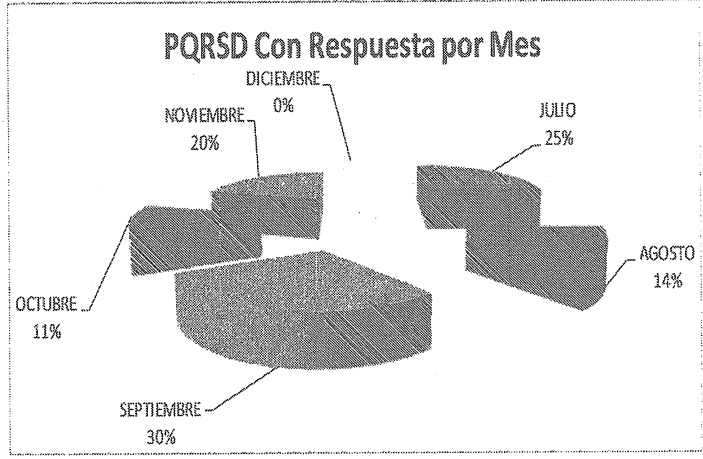
| MES / 2018 | FORMA DE RECEPCION | | | | TIPO DE SOLICITUD | | | | | CON RESPUESTA | |
|--------------------|--------------------|---|---|---|-------------------|----------|-----------|-------------|------------|---------------|----|
| | E | P | T | I | Quejas | Reclamos | Denuncias | Solicitudes | Peticiones | SI | NO |
| JULIO | | | | X | | | | 11 | 1 | 11 | 1 |
| AGOSTO | | | | X | | | | 7 | | 6 | 1 |
| SEPTIEMBRE | | | | X | 1 | | | 12 | 1 | 13 | 1 |
| OCTUBRE | | | | X | | | | 10 | | 5 | 5 |
| NOVIEMBRE | | | | X | | | | 11 | 2 | 9 | 4 |
| DICEMBRE | | | | X | | | | 5 | | 0 | 5 |
| TOTAL => | | | | | 1 | 0 | 0 | 56 | 4 | 44 | 17 |



GRAFICA 1: PQRD - RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018



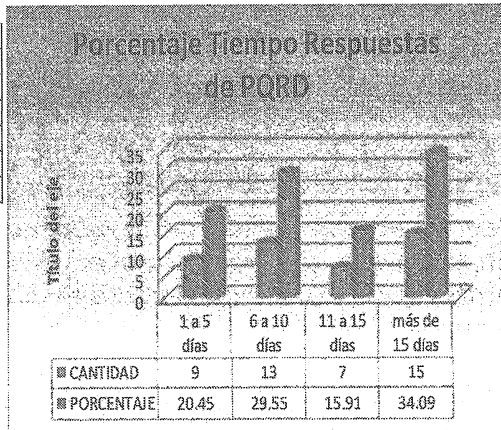
GRAFICA 2: RESPUESTAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018



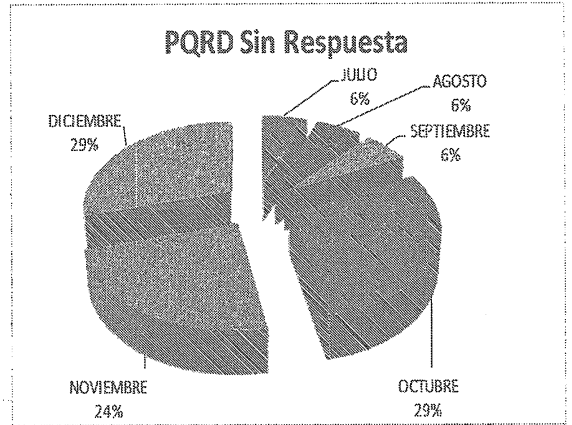
De las 61 peticiones evaluadas por la auditoria, y que fueron recibidas de manera clara y respetuosa por la página WEB de la Gobernación del Putumayo, Cuarenta y cuatro (44) peticiones fueron tramitadas con respuesta y se encuentran cerradas y Diecisiete (17) no fueron tramitadas se encuentran pendientes.

GRAFICA 3: TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRD EN SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

| TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRD | | | |
|-----------------------------|------|--------|--|
| Tiempo | CANT | % | |
| 1 a 5 días | 9 | 20.45 | |
| 6 a 10 días | 13 | 29.55 | |
| 11 a 15 días | 7 | 15.91 | |
| más de 15 días | 15 | 34.09 | |
| | 44 | 100.00 | |
| Sin Respuesta por Email | 10 | | |
| Sin Respuesta por Link Web | 7 | | |

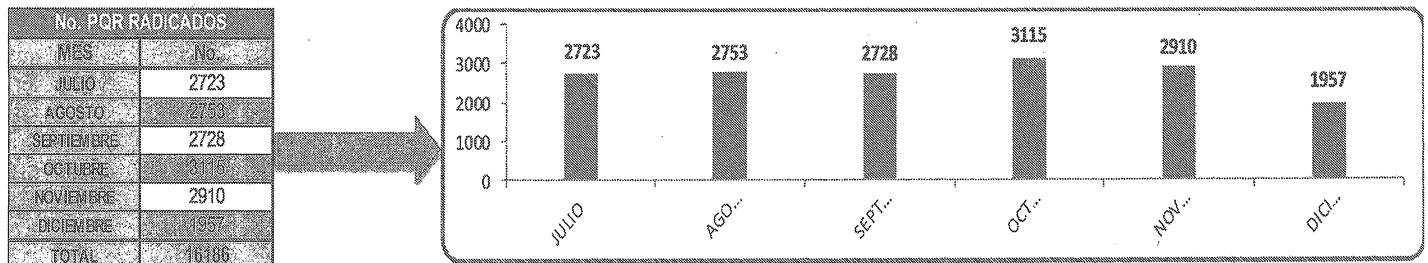


GRAFICA 4: PQRD - SIN RESPUESTAS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

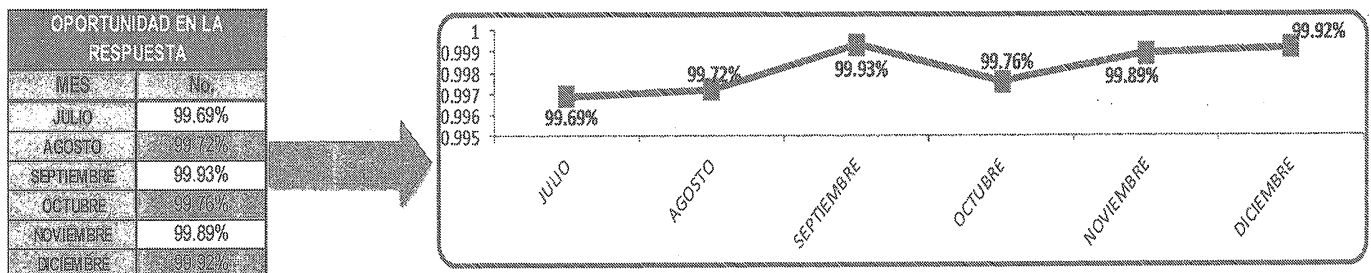


Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas por el Aplicativo SAC – SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Secretaría de Educación Departamental.

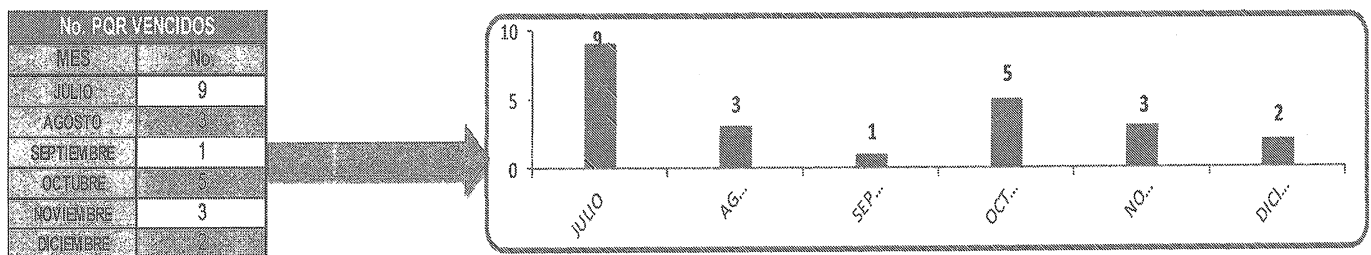
La Secretaría de Educación cuenta con un aplicativo suministrado por el Ministerio de Educación Nacional el cual verificado los reportes que genera el sistema SAC se puede evidenciar que durante el segundo semestre de 2018 se radicaron **16.186** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias.



Se puede evidenciar que la Secretaría de Educación presentó una efectividad en la oportunidad de la Respuesta a las PQRs, demostrando un grado de satisfacción alto, equivalente al **99,82%** durante el segundo semestre de 2018



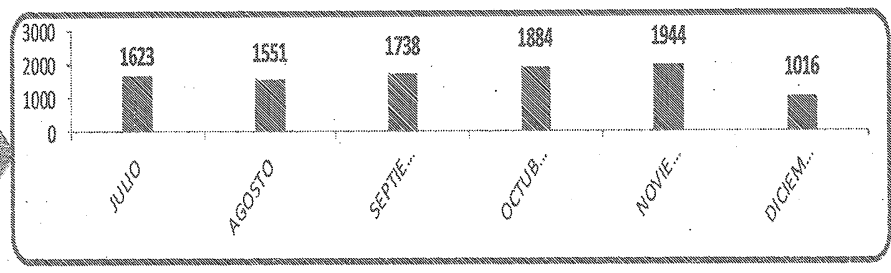
De las **16.186** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación, se puede evidenciar en la tabla siguiente que **Veintitrés (23)** PQRs se dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la Ley equivalente al **0,14%**; en la gráfica siguiente se puede evidenciar las PQRs vencidas de acuerdo a los meses.



De las **16.186** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación, se puede evidenciar en la tabla siguiente que **9.756** PQRs fueron presentadas por la Web de la Secretaría de Educación equivalente al **59,81%**

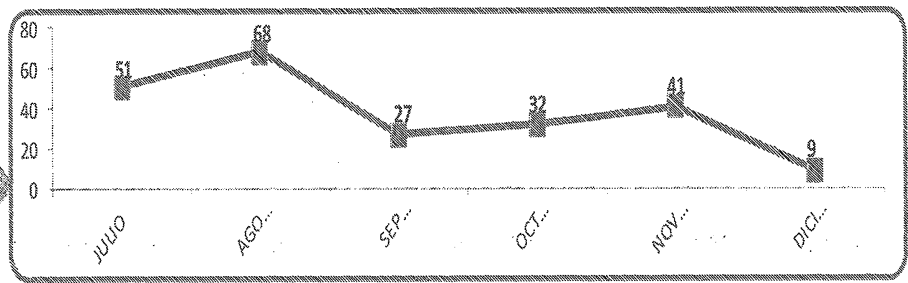


| No. PQR RADICADOS VIA WEB | | |
|---------------------------|------|-----------|
| MES | No. | % POR MES |
| JULIO | 1623 | 59.60% |
| AGOSTO | 1551 | 58.34% |
| SEPTIEMBRE | 1738 | 63.71% |
| OCTUBRE | 1884 | 69.48% |
| NOVIEMBRE | 1944 | 66.80% |
| DICIEMBRE | 1016 | 57.92% |



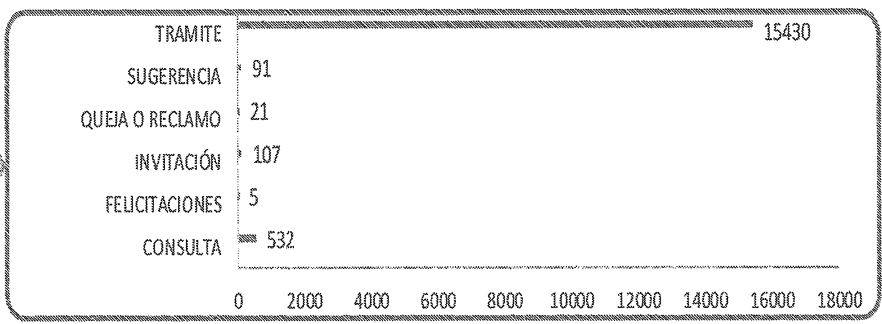
De las **16.186** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación durante el segundo semestre de 2018, se puede evidenciar en la tabla siguiente que **228** corresponden a Derechos de Petición equivalente al **1,41%**

| No. DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS POR MES | | |
|--------------------------------------------|-----|-----------|
| MES | No. | % POR MES |
| JULIO | 51 | 1.87% |
| AGOSTO | 68 | 2.47% |
| SEPTIEMBRE | 27 | 0.99% |
| OCTUBRE | 32 | 1.03% |
| NOVIEMBRE | 41 | 1.41% |
| DICIEMBRE | 9 | 0.36% |

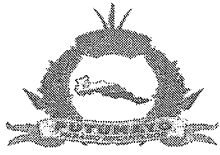


En la tabla siguiente, de las **16.186** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación durante el segundo semestre de 2018, se puede evidenciar que **532** corresponden a Consulta equivalente al **3,29%**, **3** Corresponden a Felicitaciones, equivalente al **0,03%**, **107** corresponden a Invitaciones, equivalente al **0,66%**, **21** corresponden a Queja o Reclamo equivalente al **0,13%**, **91** corresponden a Sugerencias equivalente al **0,56%** y **15.430** corresponden a tramites equivalente al **95,33%**.

| TOTAL PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO A LA FECHA | |
|----------------------------------------------------------|--------------|
| DEPENDENCIA | No. |
| CONSULTA | 532 |
| FELICITACIONES | 3 |
| INVITACIÓN | 107 |
| QUEJA O RECLAMO | 21 |
| SUGERENCIA | 91 |
| TRAMITE | 15430 |
| TOTAL | 16186 |



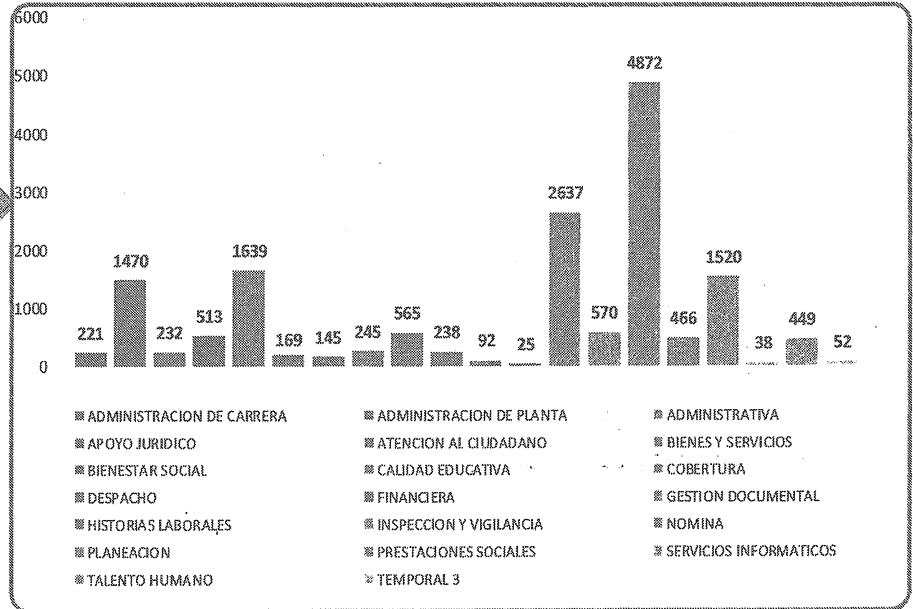
En la Grafica siguiente se puede observar por dependencia la distribución de las **16.186** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación durante el segundo semestre de 2018



GOBERNACION DEL PUTUMAYO
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

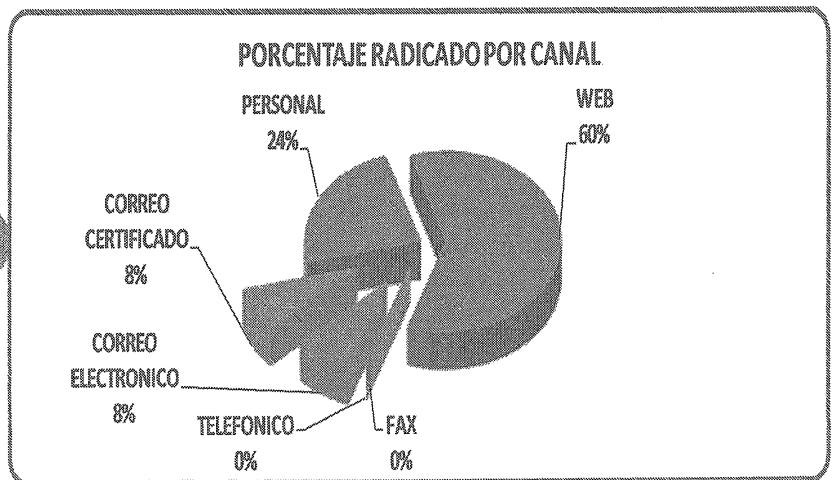


| TOTAL NUMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA A LA FECHA | |
|----------------------------------------------------------|--------------|
| DEPENDENCIA | No. |
| ADMINISTRACION DE CARRERA | 221 |
| ADMINISTRACION DE PLANTA | 1470 |
| ADMINISTRATIVA | 232 |
| APOYO JURIDICO | 513 |
| ATENCION AL CIUDADANO | 1639 |
| BIENES Y SERVICIOS | 169 |
| BIENESTAR SOCIAL | 145 |
| CALIDAD EDUCATIVA | 245 |
| COBERTURA | 565 |
| COMITE DE CONVIVENCIA LABORAL | |
| DESPACHO | 238 |
| FINANCIERA | 92 |
| GESTION DOCUMENTAL | 25 |
| HISTORIAS LABORALES | 2637 |
| INSPECCION Y VIGILANCIA | 570 |
| NOMINA | 466 |
| PLANEACION | 468 |
| PRESTACIONES SOCIALES | 1520 |
| SERVICIOS INFORMATICOS | 38 |
| TALENTO HUMANO | 449 |
| TEMPORAL 3 | 52 |
| NOVEDADES | 27 |
| TOTAL | 16186 |





En la Grafica siguiente se puede evidenciar los registros realizados por canal de distribución de las 16.186 Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación durante el segundo semestre de 2018, el mayor porcentaje se refleja los registrados por la página web que fueron 9.754 que equivalen al 60%

| TOTAL PQR RADICADOS POR CANAL A LA FECHA | |
|------------------------------------------|--------------|
| CANAL | No. |
| PERSONAL | 3831 |
| WEB | 9754 |
| FAX | 0 |
| TELEFONICO | 3 |
| CORREO ELECTRONICO | 1290 |
| CORREO CERTIFICADO | 1308 |
| TOTAL | 16186 |





Verificado la información documentada por parte de la oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación se puede evidenciar que los procesos están debidamente documentados y soportados, y en cumplimiento a la Circular No 015 de febrero 08 de 2018

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | GOBERNACION DEL PUTUMAYO |  |
| | OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION | |
| INFORME DE AUDITORIA INTERNA | | |

emitida por el Secretario de Educación Departamental se pudo verificar e identificar que con oficio AC-061 del 08 de agosto de 2018 se reporta al Secretario de Educación los requerimientos de las PQRS atendidas fuera del tiempo.

OBSERVACIONES GENERALES:

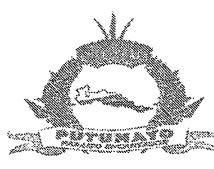

- ☞ Realizado visita a la Oficina de Atención al Usuario de la administración Central, para evaluar el segundo semestre de 2018, se puede evidenciar que la oficina no cuenta en el momento de la Auditoria con un software que permita llevar de forma organizada y sistematizada la correspondencia recibida por parte de la Administración central, de tal manera que permita generar reportes, estadísticas e identificar de manera oportuna las respuestas a cada PQRS, toda vez que por insuficiencia de personal en la oficina se carece de llevar un registro y control de las PQRS que ingresan a la Administración por medio de la oficina.
- ☞ Verificado la correspondencia atendida por la oficina de Atención al Usuario de la Administración central a través del correo electrónico contactenos@putumayo.gov.co, se pudo observar que las peticiones son repartidas por medio del correo a los correos institucionales de cada dependencia competente, y de ellos se pudo evidenciar que dicha correspondencia no es atendida de manera oportuna y de fondo, de tal manera que garantice al ciudadano sus derechos como lo establece la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015.
- ☞ Realizado visita a la Secretaría de Productividad y Competitividad se pudo evidenciar que la Oficina no cuenta con un archivo debidamente organizado de las peticiones quejas reclamos o sugerencias recibidas, de tal manera que el funcionario de planta de dicha dependencia dé información en su debido momento y aun más cuando se lleve a cabo una Auditoría interna como externa.
- ☞ A la fecha de la Auditoría se puede evidenciar que en el segundo semestre de 2018, cada área o proceso o dependencia de la Administración Central no cuenta con un enlace o canal de forma sistematizada ante la oficina de atención al usuario para adelantar los procesos de correspondencia con una entrada y salida de los documentos de información; el software adquirido mediante el contrato 587 de enero 29 de 2018 a la fecha de la Auditoría no se encuentra en funcionamiento.
- ☞ Realizado visita a las Secretarías Ejecutoras para verificar e identificar las respuestas a cada una de las PQRS tomadas en la muestra, se puede evidenciar que no se verifica o no se hace seguimiento y control sobre la correspondencia que por alguna circunstancia no fue entregada o respondida al peticionario dentro de los términos, como se puede evidenciar en las tablas relacionadas en el informe de auditoría.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | GOBERNACION DEL PUTUMAYO |  |
| | OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION INFORME DE AUDITORIA INTERNA | |

RECOMENDACIONES:

- ✓ Es importante que cuando se emita la respuesta al peticionario, por medio del correo institucional, en la parte inferior del mensaje se escriba el nombre de quien lo proyectó, toda vez que se desconoce la persona que procesa y emite la información.
- ✓ Es pertinente que todo trámite interno o procedimiento sea realizado por escrito, por medio de la página WEB o por medio del correo electrónico como evidencia o procedimiento probatorio, de igual manera en cumplimiento al Decreto 0260 de Octubre 11 de 2011 se recomienda resolver las peticiones dentro de los términos de ley como lo establece el artículo 20 y los requisitos a cumplir establecidos en su parágrafo.
- ✓ Es conveniente tener en cuenta que en la sentencia T-481 de Agosto 10 de 1992 la Corte Constitucional manifiesta textualmente "el derecho de petición no consiste solamente en obtener una respuesta por parte de las autoridades, sino que hay una solución al asunto solicitado, lo cual si bien no implica que la decisión sea favorable, tampoco se satisface sin que hay una respuesta de fondo clara y precisa". A lo anteriormente señalado queda claro que debe haber claridad en la Respuesta dada al Peticionario.
- ✓ Es pertinente que la Administración Central teniendo en cuenta el nuevo modelo de Planeación y Gestión, cuente en la Oficina de Atención al Usuario con una línea gratuita donde la comunidad pueda hacer uso de ella para adquirir información – Call Center.
- ✓ Evaluado el proceso se ve que es pertinente reubicar o darle una forma más visible al buzón Sugerencias de PQRS para que la comunidad pueda hacer uso de él.
- ✓ Es pertinente que el funcionario responsable de atender el requerimiento informe al peticionario antes de vencerse los términos señalados en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta a la petición, el cual no exceda del doble del tiempo del inicialmente previsto.
- ✓ Es pertinente que para el caso de que se les asigne la obligación de apoyar con la correspondencia a los contratistas por prestación de servicios de las diferentes áreas, se deje establecido en las obligaciones contractuales la responsabilidad frente a las respuestas oportunas, de fondo y con calidad dada a los requerimientos presentados por la ciudadanía, y que al finalizar el contrato se haga entrega en una relación toda la correspondencia emitida; de igual manera que los supervisores de cada área certifiquen en el formato de supervisión y cumplimiento que esta actividad por parte del contratista se encuentra al día.



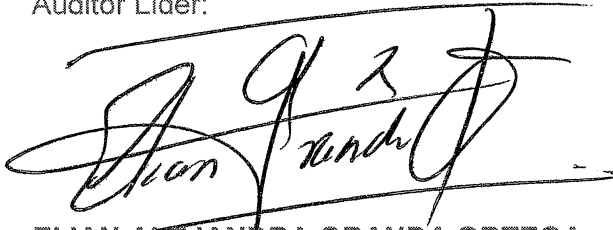
| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | GOBERNACION DEL PUTUMAYO |  |
| | OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION | |
| INFORME DE AUDITORIA INTERNA | | |

Se allegan las respectivas observaciones para que se presenten los descargos o aclaraciones que desvirtúen las observaciones presentadas o caso contrario mediante un plan de mejoramiento interno establecer las acciones de mejora preventivas y/o correctivas, de tal manera que permitan mejorar los procesos internos de la Administración Departamental; y posteriormente hacer llegar a la oficina de Control interno dentro de los 15 días siguientes al recibido del presente, para su respectivo seguimiento.

Preparado y Auditado por:


LUIS GABRIEL SANCHEZ ESTRADA
 Prof. Univ. Oficina Control Interno de Gestión

Auditor Líder:


ELIAN ALEJANDRA GRANDA ORTEGA
 Jefe Oficina Control Interno de Gestión