



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,

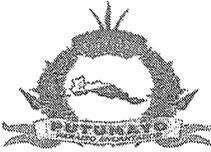

ELIAN ALEJANDRA GRANDA ORTEGA
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

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	zoocemilena@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.

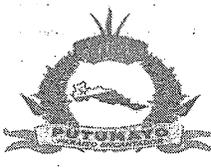
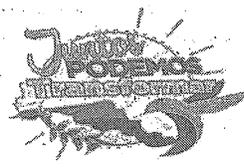


	GOBERNACION DEL PUTUMAYO	
	OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	

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 /Tesoreria@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 / cabildoringasariagu@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 Icha' 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 Villagarzon - 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.

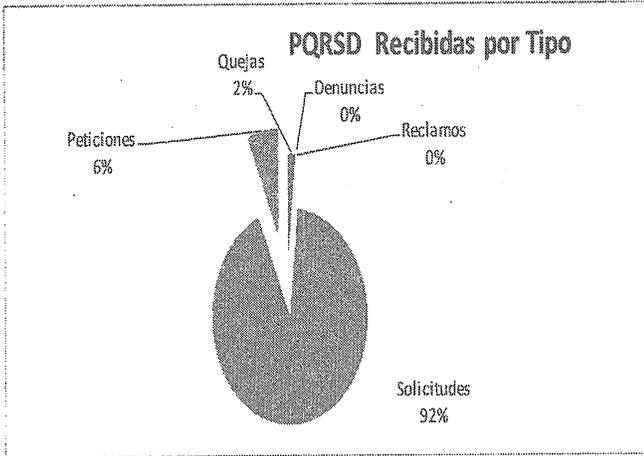
ITEM	MEDIO DE RECEPCION	INSTANCIA RECEPTORA	PETICIONARIO	HECHOS - SOLICITUD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA TRASLADO Y OFICIO	MEDIO DE RECEPCION DEL RESPONSABLE	TIEMPO ENTRE RECEP. Y TRASLADO	RESPUESTA DE FONDO (Oficio- Fecha)	RESPUESTA PARCIAL (Oficio-Fecha)	VERIFICACION	DIAS/MORA HABILES
4	contactenos@putumayo.gov.co	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/Numero 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).

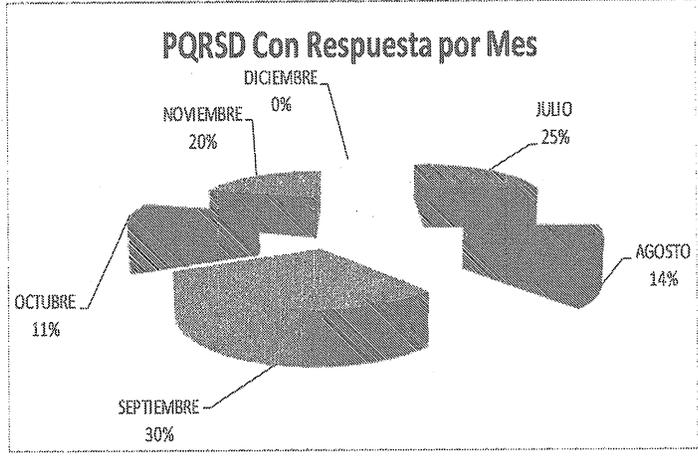
MES / 2018	FORMA DE RECEPCION				TIPO DE SOLICITUD					CON RESPUESTA	
	E	P	T	I	Quejas	Reclamos	Denuncias	Solicitudes	Peticiones	SI	NO
JULIO				X				11	1	11	1
AGOSTO				X				7		6	1
SEPTIEMBRE				X	1			12	1	13	1
OCTUBRE				X				10		5	5
NOVIEMBRE				X				11	2	9	4
DICEMBRE				X				5		0	5
TOTAL =>					1	0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



GRAFICA 1: PQRD - RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018



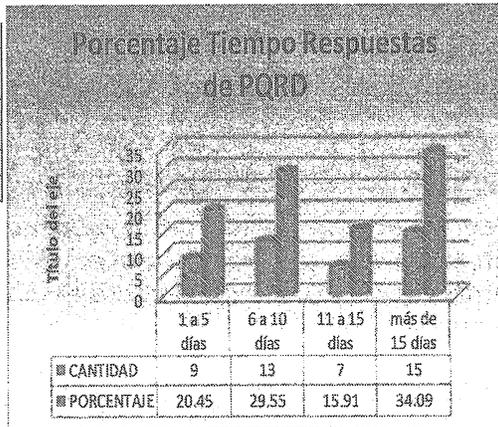
GRAFICA 2: RESPUESTAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018



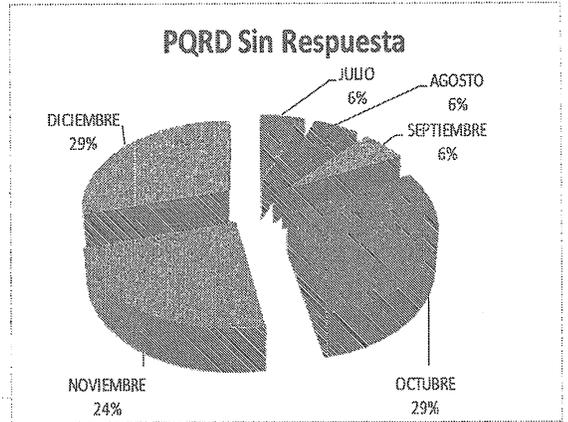
De las 61 peticiones evaluadas por la auditoria, y que fueron recibidas de manera clara y respetuosa por la página WEB de la Gobernación del Putumayo, Cuarenta y cuatro (44) peticiones fueron tramitadas con respuesta y se encuentran cerradas y Diecisiete (17) no fueron tramitadas se encuentran pendientes.

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

TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRD			
Tiempo	CANT	%	
1 a 5 días	5	9	20.45
6 a 10 días	10	13	29.55
11 a 15 días	15	7	15.91
mas de 15 días	20	15	34.09
		44	100.00
Sin Respuesta por Email	10		
Sin Respuesta por Link Web	7		

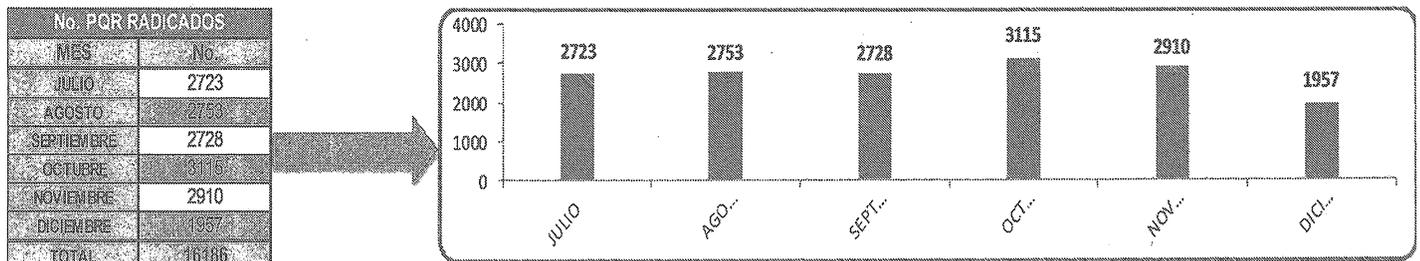


GRAFICA 4: PQRD - SIN RESPUESTAS - SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

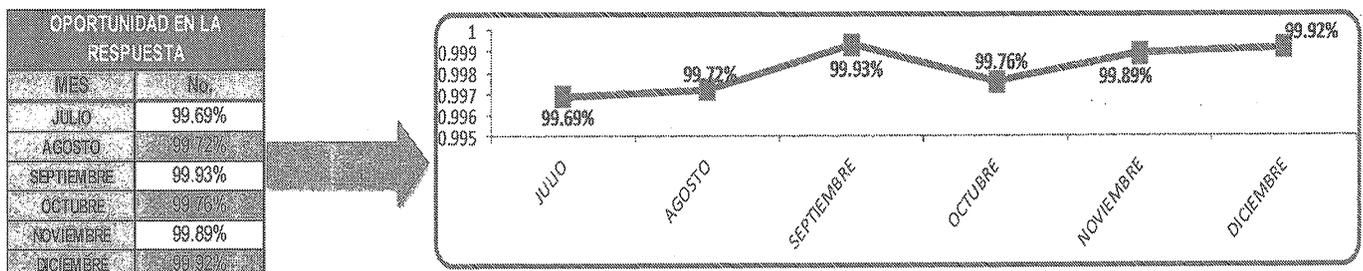


Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas por el Aplicativo SAC – SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Secretaría de Educación Departamental.

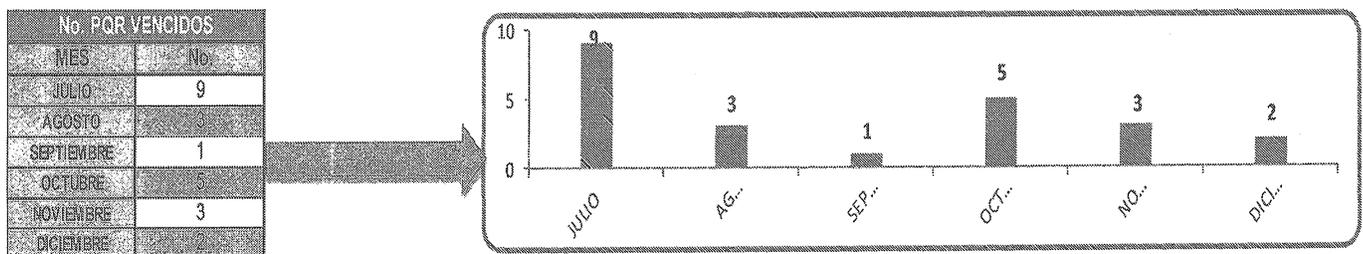
La Secretaría de Educación cuenta con un aplicativo suministrado por el Ministerio de Educación Nacional el cual verificado los reportes que genera el sistema SAC se puede evidenciar que durante el segundo semestre de 2018 se radicaron **16.186** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias.



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



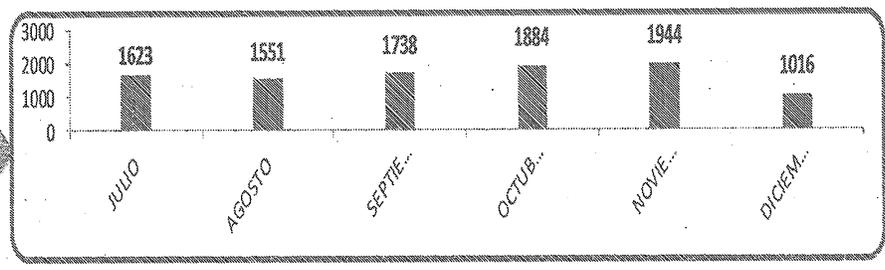
De las **16.186** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación, se puede evidenciar en la tabla siguiente que **Veintitrés (23)** PQRs se dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la Ley equivalente al **0,14%**; en la gráfica siguiente se puede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

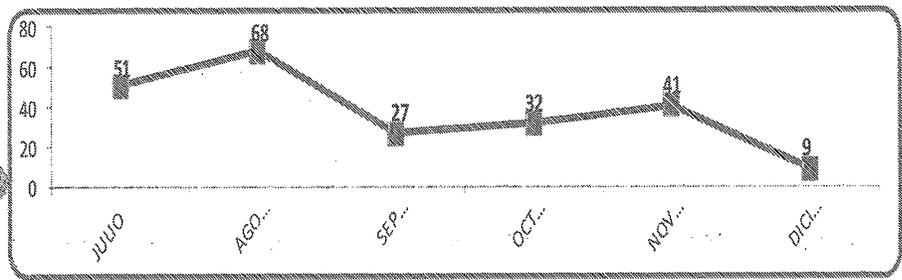


No. PQR RADICADOS VIA WEB		
MES	No.	% POR MES
JULIO	1623	59.60%
AGOSTO	1551	58.34%
SEPTIEMBRE	1738	63.71%
OCTUBRE	1884	69.48%
NOVIEMBRE	1944	66.80%
DICIEMBRE	1016	57.92%



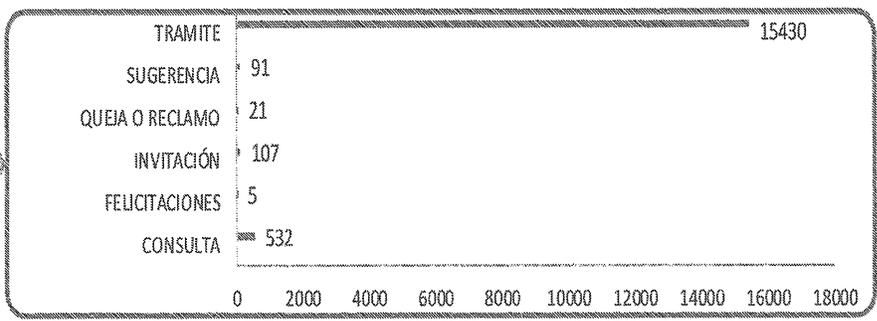
De las **16.186** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación durante el segundo semestre de 2018, se puede evidenciar en la tabla siguiente que **228** corresponden a Derechos de Petición equivalente al **1,41%**

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%

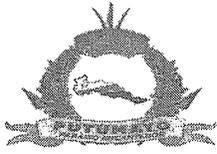


En la tabla siguiente, de las **16.186** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación durante el segundo semestre de 2018, se puede evidenciar que **532** corresponden a Consulta equivalente al **3,29%**, **3** Corresponden a Felicitaciones, equivalente al **0,03%**, **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



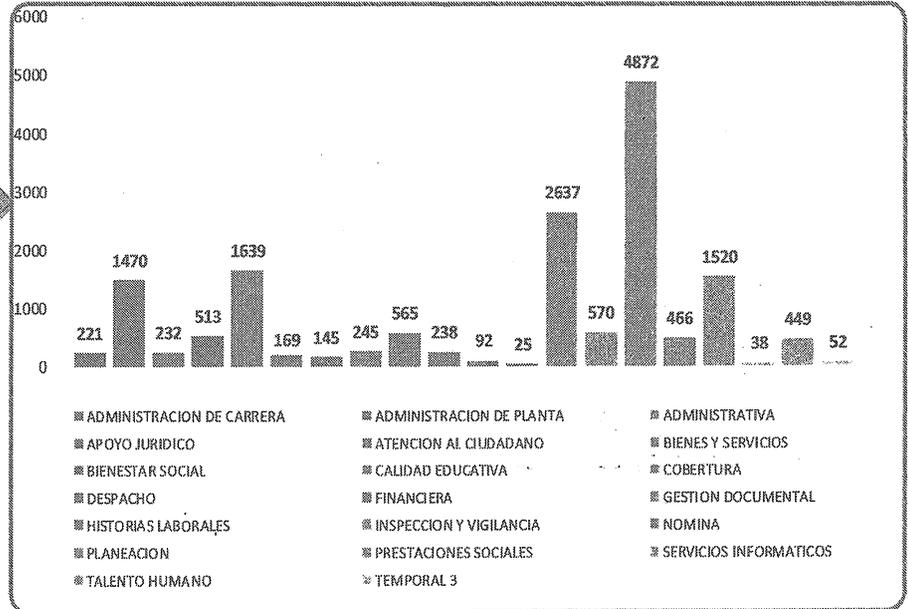
En la Grafica siguiente se puede observar por dependencia la distribución de las **16.186** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación durante el segundo semestre de 2018



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

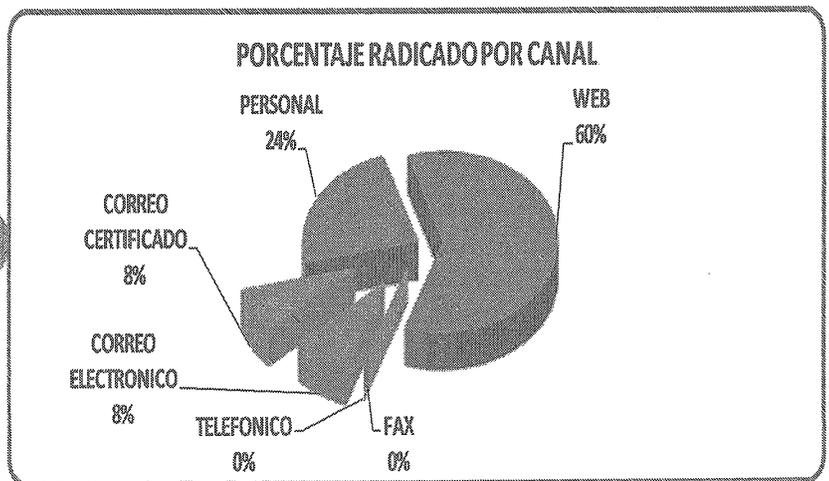


TOTAL NUMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
ADMINISTRACION DE CARRERA	221
ADMINISTRACION DE PLANTA	1470
ADMINISTRATIVA	232
APOYO JURIDICO	513
ATENCION AL CIUDADANO	1639
BIENES Y SERVICIOS	169
BIENESTAR SOCIAL	145
CALIDAD EDUCATIVA	245
COBERTURA	565
COMITE DE CONVIVENCIA 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:

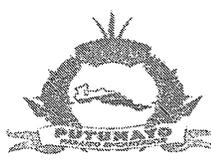
- ☞ Realizado visita a la Oficina de Atención al Usuario de la administración Central, para evaluar el segundo semestre de 2018, se puede evidenciar que la oficina no cuenta en el momento de la Auditoria con un software que permita llevar de forma organizada y sistematizada la correspondencia recibida 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:

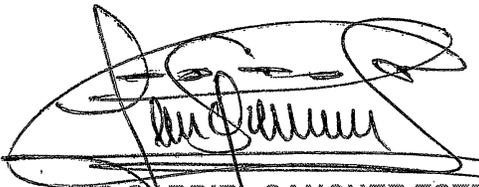
- ✓ Es importante que cuando se emita la respuesta al peticionario, por medio del correo institucional, en la parte inferior del mensaje se escriba el nombre de quien lo proyectó, toda vez que se desconoce la persona que procesa y emite la información.
- ✓ Es pertinente que todo trámite interno o procedimiento 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 párrafo.
- ✓ 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.



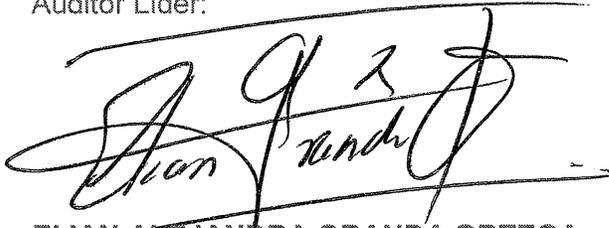
	GOBERNACION DEL PUTUMAYO	
	OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION	
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		

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