 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO	Código: CES-FIA-10	
	Proceso de Control, evaluación y seguimiento	Versión: 01	
	Formato informe de Seguimiento	Página 1 de 3	Fecha: 26/07/2019
		Responsable: Oficina de control interno de Gestión	

FECHA DE INFORME: 26/07/2019

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento en el proceso de recepción, trámite y direccionamiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias llegados a la Gobernación de Nariño. 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 y Secretaría de Educación Departamental durante el periodo 1 de enero hasta el 30 de junio de 2019.


FUNDAMENTO LEGAL:

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- 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**

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO: De acuerdo a la información suministrada por las diferentes dependencias el resultado es:

TOTALES SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL Y NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACION DE NARIÑO PERIODO ENERO – JUNIO DE 2019

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
NIVEL CENTRAL	1538	15.41%
SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL	8421	84,42%
PQRSD	16	0,16%
TOTALES	9975	100%

 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO	Código: CES-FIA-10	
	Proceso de Control, evaluación y seguimiento	Versión: 01	
	Formato informe de Seguimiento	Página 2 de 3	Fecha: 26/07/2019
		Responsable: Oficina de control interno de Gestión	

OPORTUNIDADES DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICION


En el consolidado realizado después de revisada la información enviada por parte de las diferentes dependencias de la Gobernación de Nariño se observa que de un total de **9975** Derechos de Petición recibidos, se respondieron a tiempo **9975**, que equivalen a un **100 %**.

CONCLUSIONES:

- El Nivel Central de la Gobernación de Nariño no cuenta con una Dependencia de Atención al Ciudadano, con personal capacitado para atender, orientar, apoyar y asesorar a los ciudadanos que acudan a solicitar información, requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones. Por lo cual se sugiere dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que estipula: *“Oficina de Quejas y Reclamos. 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 y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.
- *Dar cumplimiento a la Instrucción No.3 emitida por la 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**, en la cual menciona que “las entidades dispondrán un registro público organizado sobre los derechos de petición que le sean formulados, el cual contendrá como mínimo las siguiente información: El tema o asunto que origina, la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página Web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.*
- Es pertinente tener presente por parte de los funcionarios de la Administración Departamental los términos legales de respuesta a las pqrds, las consecuencias legales y administrativas por la omisión de no respuesta o dilación de la misma, así como fomentar la sensibilización en el compromiso y responsabilidad de los funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión en este tema.
- El contenido del presente informe tiene como fuente de información los reportes mensuales enviados por las diferentes Secretarías, Subsecretarías y Oficinas del Nivel Central de la Gobernación de Nariño y Secretaría de Educación Departamental.
- Se puede concluir que el compromiso de las diferentes dependencias de la Administración Departamental en el periodo enero a junio de 2019, permitió tener un porcentaje de respuesta a las solicitudes de ciudadanos del 100 %.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda designar a un funcionario de planta o contratista por cada dependencia, responsable de revisar el correo institucional, el cual deberá recepcionar las diferentes PQRD, y encargarse del seguimiento permanente a la oportuna respuesta a las mismas.

 Gobernación de Nariño	GOBERNACION DE NARIÑO	Código: CES-FIA-10	
	Proceso de Control, evaluación y seguimiento	Versión: 01	
	Formato informe de Seguimiento	Página 3 de 3	Fecha: 26/07/2019
		Responsable: Oficina de control interno de Gestión	

- Se sugiere a todas las dependencias del Nivel Central enviar el reporte de cada mes de los derechos de petición a la oficina de Control Interno de Gestión, ya que en el presente informe hay dependencias que no reportaron, para lo cual en la entrega de informes futuros se dará a conocer las dependencias que no enviaron, y serán remitidos a la oficina de Control Interno Disciplinario, para que tomen las medidas pertinentes.
- Frente al trámite de derechos de petición y los preceptos normativos de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y el artículo 13 de la Ley 1755 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)". Y es deber de la institución dar la respectiva respuesta oportunamente. Las respuestas a los mismos se deben registrar por tres aspectos: claridad, concisión y precisión, en este sentido la comunicación debe ser cordial pero directa y certera en la exposición de los contenidos; en su redacción debe limitarse a la información indispensable y evitar la imprecisión.

PRESENTADO POR:


MARIA CRISTINA MONCAYO VEGA
 Jefe Oficina de Control Interno de Gestión