


 Libertad y Orden	<b>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</b>		 Oficina Control Interno de Gestión
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Fecha: 10/02/2016	

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA GOBERNACION DE NARIÑO

**PARA:** DRA. TANIA CHAVES  
Jefe Control Interno de Gestión

**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 los PQRS, 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 Secretaria de Educación Departamental durante el periodo 1 de Julio de 2016 hasta el 31 de diciembre del mismo año.

**FECHA:** Enero 16 de 2017

### 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**, en la cual se imparten las siguientes instrucciones:

“La Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoria interna, una evaluación aleatoria a las repuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento....”

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

### INFORMACION GENERAL- PERIODO JULIO-DICIEMBRE DE 2016

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICION NIVEL CENTRAL	677	28%
DERECHOS DE PETICION SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL	1773	72%
<b>TOTAL</b>	<b>2450</b>	<b>100%</b>

### TOTALES SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL Y NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACION DE NARIÑO PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2016

PERIODO ENERO-JUNIO	DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS LEGALES
NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACION (Derechos de Petición)	677	676	1
SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL (Derechos de Petición)	1773	1771	2
<b>TOTALES</b>	<b>2450</b>	<b>2447</b>	<b>3</b>

### 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 **2450** Derechos de Petición recibidos, se respondieron a tiempo **2447**, que equivalen a un **99,8 %** y 3 se contestaron fuera de los términos legales que corresponden a un **0,2%**.

### Conclusiones y Recomendaciones

- Tener en cuenta las recomendaciones 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 (...)”*. La cual fue enviada a todos los funcionarios de la Administración Departamental, en la Circular No. 08-2016, a través de correo electrónico el 11 de abril del año en curso.
- 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.*
- 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.
- Es pertinente tener presente por parte de los funcionarios de la Administración Departamental los términos legales de respuesta a las PQRD, 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, Subsecretaría y Oficinas del Nivel Central de la Gobernación de Nariño y Secretaría de Educación Departamental.

Atentamente,

Original firmado

**TANIA CHAVES CAICEDO**  
 Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

*Consolidó: Ayda M.  
 Secretaria Ejecutiva  
 Oficina de Control Interno de Gestión*