

INFORME SOBRE EL SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA GOBERNACION DE NARIÑO

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 enero de 2016 hasta el 30 de junio del mismo año.

FECHA: Julio 15 de 2016

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...."

A.

[Firma]

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

INFORMACION GENERAL- PERIODO ENERO-JUNIO DE 2016

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICION NIVEL CENTRAL	896	16,31
DERECHOS DE PETICION SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL	4582	83,43
PQRD *Recibidas a través de correo electrónico"	14	0,25
TOTAL	5492	100%

TOTALES SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL Y NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACION DE NARIÑO PERIODO ENERO –JUNIO 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)	896	896	0
SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL (Derechos de Petición)	4582	4565	17
TOTALES	5478	4541	17

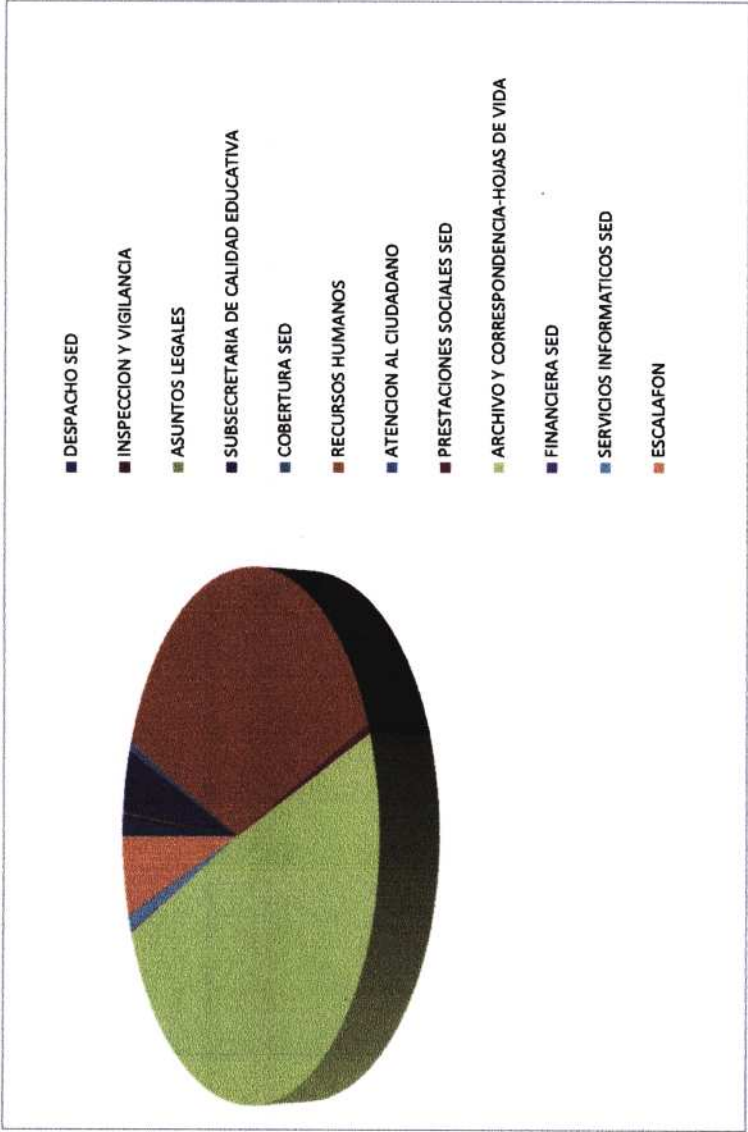
OPORTUNIDADES DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICION

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 **5478** Derechos de Petición recibidos, se respondieron a tiempo **4541**, que equivalen a un **82,89 %** y **17** se contestaron fuera de los términos legales que corresponden a un **0,31%**.

[Handwritten signature]

MES DE ENERO 2016-SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
DESPACHO SED	12	12	0	1,2
INSPECCION Y VIGILANCIA	2	2	0	0,2
ASUNTOS LEGALES	1	1	0	0,1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	39	39	0	4,0
COBERTURA SED	6	1	5*	0,6
RECURSOS HUMANOS	354	354	0	36,6
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0	0,0
PRESTACIONES SOCIALES SED	5	5	0	0,5
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA- HOJAS DE VIDA	463	463	0	47,8
FINANCIERA SED	1	1	0	0,1
SERVICIOS INFORMATICOS SED	10	10	0	1,0
ESCALAFON	51	51	0	5,3
TOTALES	944	939	5*	100,0



5*Derecho de petición que aparece fuera de los términos, corresponde a Subsecretaria de Cobertura de la SED-Naniño

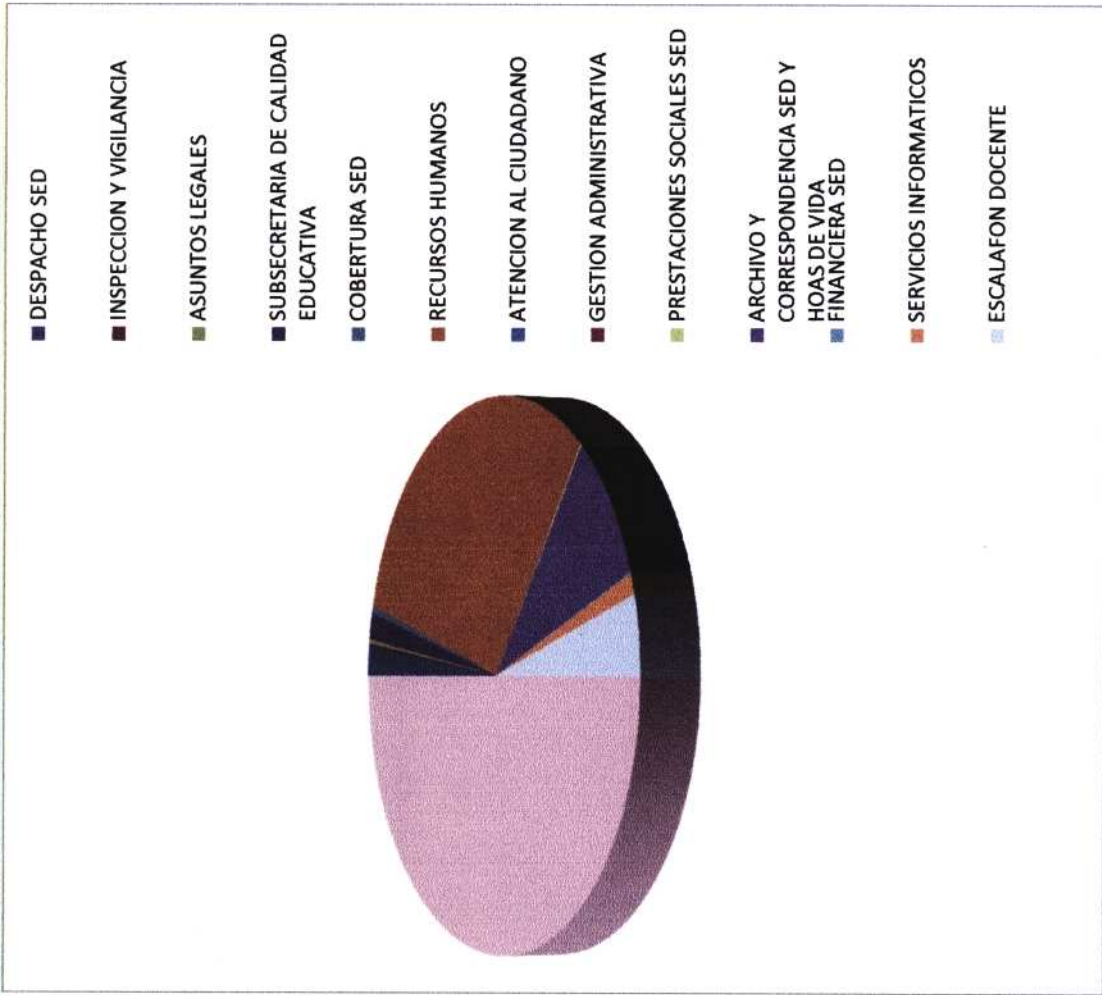
En la gráfica podemos observar que en el mes de enero en la Secretaria de Educación Departamental de la Gobernación de Nariño se recibieron 944 derechos de petición, de los cuales 439 se tramitaron dentro de los términos y 5 fuera de ellos que corresponde a un 0,6%. Además la dependencia que más recibió derechos de petición durante este periodo fue Recursos Humanos con un total de 354 correspondiente a un 36,6%.

MES DE FEBRERO 2016-SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL				
DESPACHO SED	45	45	0	3,53
INSPECCION Y VIGILANCIA	4	4	0	0,31
ASUNTOS LEGALES	7	7	0	0,55
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	41	41	0	3,21
COBERTURA SED	11	6	5*	0,86
RECURSOS HUMANOS	788	788	0	61,76
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0	0,00
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0,00
PRESTACIONES SOCIALES SED	4	4	0	0,31
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA SED	229	229	0	17,95
Y HOAS DE VIDA FINANCIERA SED	2	2	0	0,16
SERVICIOS INFORMATICOS	31	31	0	2,43
ESCALAFON DOCENTE	114	114	0	8,93
TOTALES	1276	1271	5	100,00

5*Derecho de petición que aparecen fuera de los términos, corresponde

Subsecretaria de Cobertura de la SED-Naniño



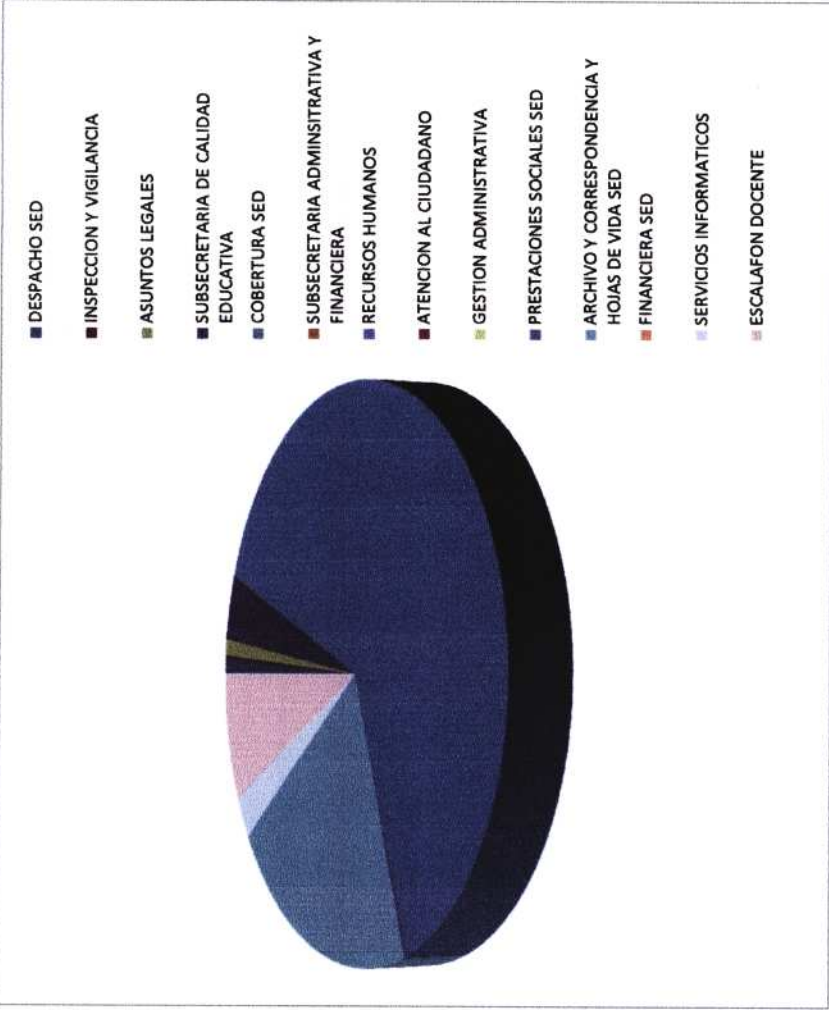
En la gráfica podemos observar que en el mes de febrero en la Secretaria de Educación Departamental de la Gobernación de Nariño, se recibieron 1276 derechos de petición, de los cuales 1271 se tramitaron dentro de los términos, cinco (5) fuera de ellos que corresponde al 0,86%. Además la dependencia que más recepcionó derechos de petición durante este periodo fue Recursos Humanos con un total 788, que correspondiente a un 61,76%.

MES DE MARZO 2016-SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL				
DESPACHO SED	8	8	0	0,87
INSPECCION Y VIGILANCIA	2	2	0	0,22
ASUNTOS LEGALES	9	8	1*	0,98
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	35	35	0	3,81
COBERTURA SED	2	1	1*	0,22
SUBSECRETARIA ADMINISITRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0,00
RECURSOS HUMANOS	578	578	0	62,89
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0	0,00
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0,00
PRESTACIONES SOCIALES SED	3	3	0	0,33
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Y HOJAS DE VIDA SED	189	189	0	20,57
FINANCIERA SED	0	0	0	0,00
SERVICIOS INFORMATICOS	23	23	0	2,50
ESCALAFON DOCENTE	70	70	0	7,62
TOTALES	919	917	2*	100,00

1* Derecho de petición, tramitado por fuera de los terminos legales, correspondiente a Asuntos Legales de la SED.

1* Derecho de petición, tramitado por fuera de los terminos legales, correspondiente a Cobertura de la SED.



En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de marzo en la Secretaria de Educación Departamental de la Gobernación de Nariño se receptionaron 919 derechos de petición, de los cuales 917 se tramitaron dentro de los términos, y 2 fuera de ellos que corresponde a un 0,98% y 0,22 respectivamente. Además la dependencia que más recepcionó derechos de petición durante este periodo fue Recursos Humanos con un total de 578 correspondiente a un 62,89 %.

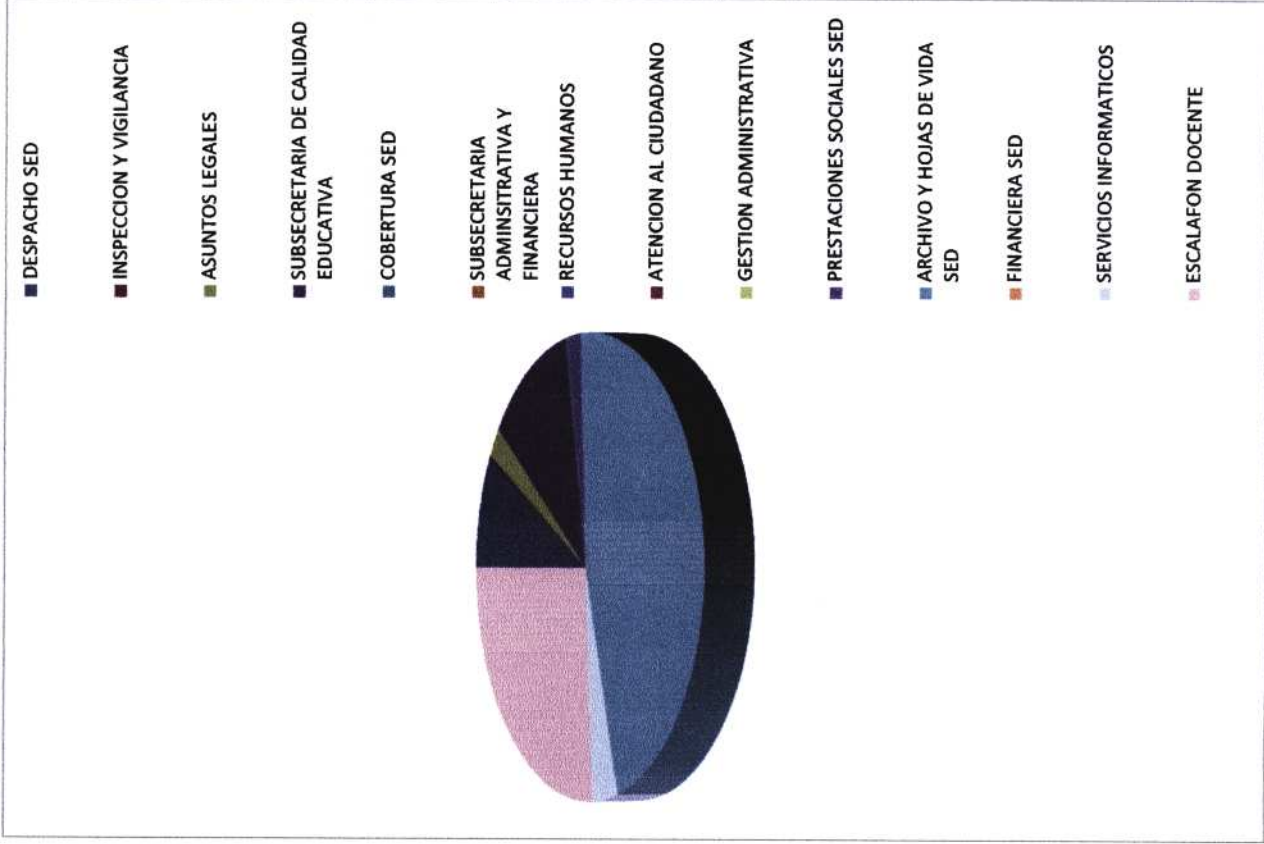
MES DE ABRIL-SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TÉRMINOS	PORCENTAJE
SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL				
DESPACHO SED	29	29	0	8,0
INSPECCION Y VIGILANCIA	1	1	0	0,3
ASUNTOS LEGALES	8	7	1*	2,2
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	42	42	0	11,5
COBERTURA SED	2	1	1*	0,5
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0,0
RECURSOS HUMANOS	0	0	0	0,0
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0	0,0
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0,0
PRESTACIONES SOCIALES SED	6	6	0	1,6
ARCHIVO Y HOJAS DE VIDA SED	168	168	0	46,2
FINANCIERA SED	0	0	0	0,0
SERVICIOS INFORMATICOS	13	13	0	3,6
ESCALAFON DOCENTE	95	95	0	26,1
TOTALES	364	362	2	100,0

1*Derecho de Petición tramitados por fuera de los términos, correspondientes a Cobertura de la SED.

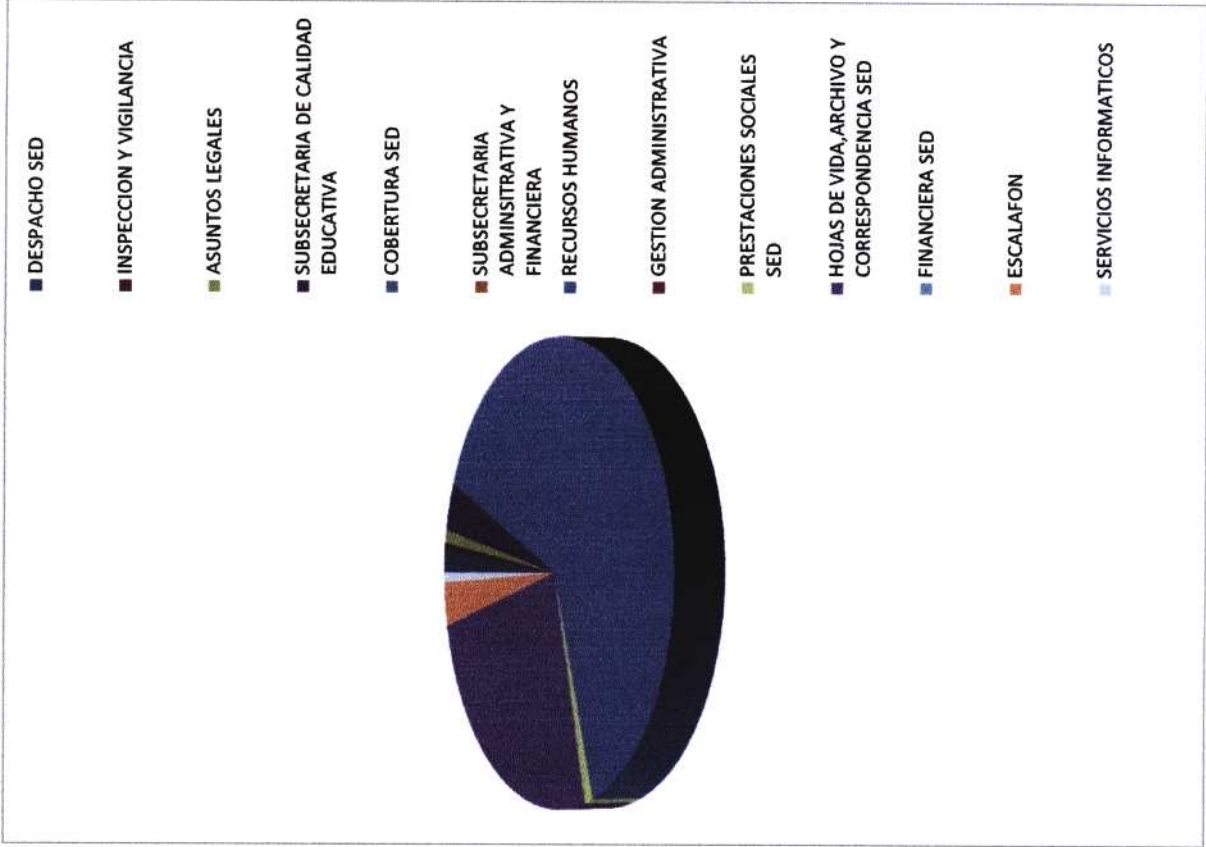
1*Derecho de Petición tramitados por fuera de los términos, correspondientes a Asuntos Legales de la SED.

En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de abril en la Secretaría de Educación Departamental de la Gobernación de Nariño se recibieron 364 derechos de petición, de los cuales se tramitaron dentro de los términos 362 y 2 fuera de ellos que corresponde a un 0,5% y un 2,2 % respectivamente. Además la dependencia que más recibió derechos de petición durante este periodo fue Archivo y Hojas de Vida con un total de 168 correspondiente a un 46,2%.



MES DE MAYO-SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL				
DESPACHO SED	16	16	0	1,7
INSPECCION Y VIGILANCIA	4	4	0	0,4
ASUNTOS LEGALES	9	9	0	0,9
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	33	33	0	3,4
COBERTURA SED	2	2	0	0,2
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0,0
RECURSOS HUMANOS	609	609	0	62,8
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0,0
PRESTACIONES SOCIALES SED	11	11	0	1,1
HOJAS DE VIDA,ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA SED	248	248	0	25,6
FINANCIERA SED	0	0	0	0,0
ESCALAFON	30	30	0	3,1
SERVICIOS INFORMATICOS	7	7	0	0,7
TOTALES	969	969	0	100,0

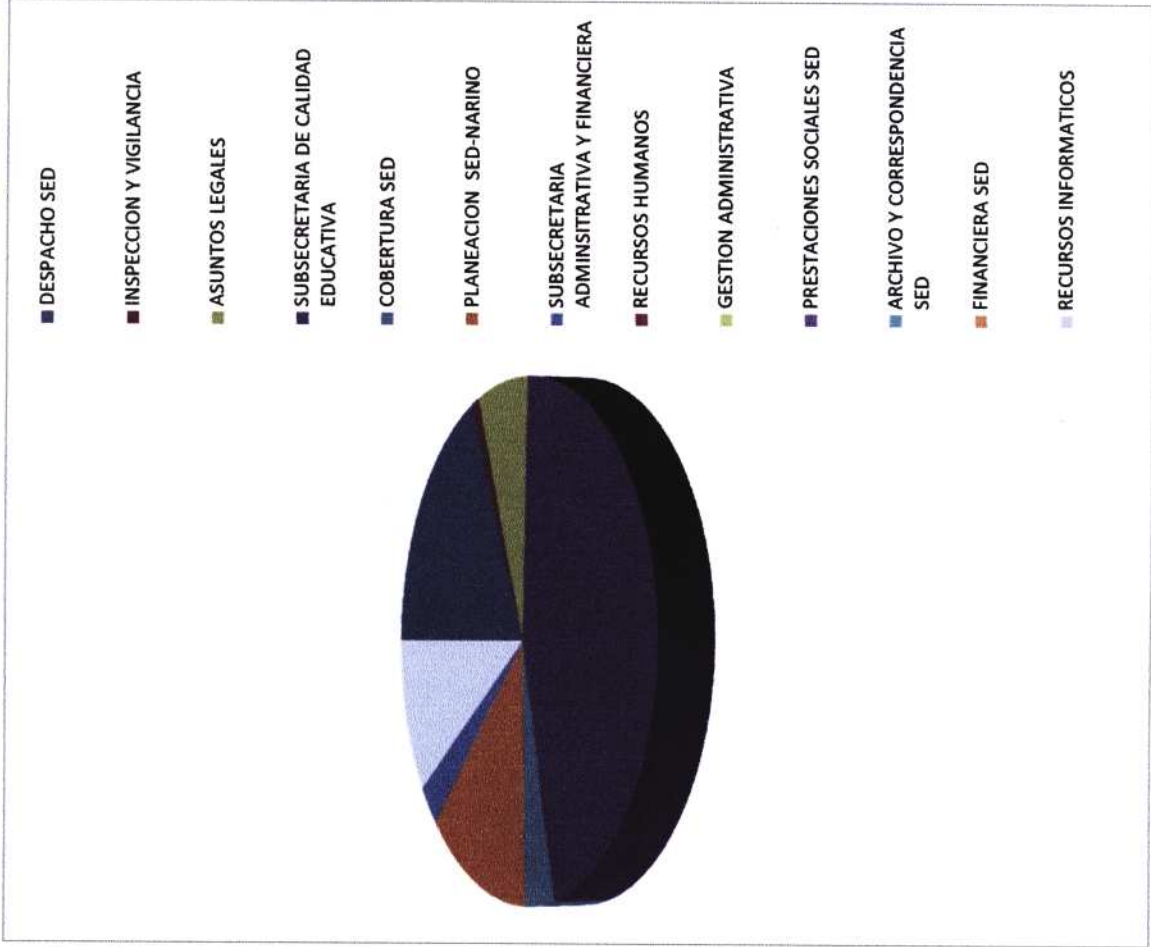


En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de mayo en la Secretaria de Educación Departamental de la Gobernación de Nariño se recibieron 969 derechos de petición, de los cuales 969 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 100%. Además la dependencia que más recibió derechos de petición durante este periodo fue Recursos Humanos con un total de 609 correspondiente a un 62,8%.

MES DE JUNIO-SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL				
DESPACHO SED	20	20	0	3,9
INSPECCION Y VIGILANCIA	1	1	0	0,2
ASUNTOS LEGALES	7	7	0	1,4
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	50	48	2*	9,8
COBERTURA SED	4	3	1*	0,8
PLANEACION SED-NARIÑO	14	14	0	2,7
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	0	0,6
RECURSOS HUMANOS	0	0	0	0,0
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0,0
PRESTACIONES SOCIALES SED	0	0	0	0,0
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA SED	0	0	0	0,0
FINANCIERA SED	0	0	0	0,0
RECURSOS INFORMATICOS	11	11	0	2,2
TOTALES	110	107	3	21,53

2* Derechos de petición fuera de términos, que corresponden a Subsecretaría de Calidad Educativa.
1* Derecho de petición fuera de términos, que corresponde a Cobertura.



En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de junio en la Secretaría de Educación Departamental de la Gobernación de Nariño se recibieron 110 derechos de petición, de los cuales 107 se tramitaron dentro de los términos. Y 3 fuera de ellos que corresponden a 9,8 % y 0,8, respectivamente. La dependencia que más recibió derechos de petición durante este periodo fue Subsecretaría de Calidad Educativa con un total de 50 correspondiente a un 9,8%.

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
NIVEL CENTRAL-GOBERNACION DE NARIÑO				
DESPACHO	12	12	0	16,9
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	1	1	0	1,4
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	0	0	0	0,0
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	2	2	0	2,8
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0,0
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0,0
OFICINA JURIDICA	2	2	0	2,8
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1	0	1,4
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	0	0,0
SECRETARIA DE PLANEACION DEPARTAMENTAL	0	0	0	0,0
PLAN DEPTAL DE AGUAS	1	1	0	1,4
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	10	10	0	14,1
ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO	0	0	0	0,0
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	0,0
TESORERIA GENERAL	0	0	0	0,0
CONTADURIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE RENTAS	2	2	0	2,8
SUBSECRETARIA DE TRANSITO	34	34	0	47,9
SECRETARIA DE AGRICULTURA	1	1	0	1,4
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	3	3	0	4,2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1	1	0	1,4
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	1	1	0	1,4
TOTALES	71	71	0	100,0



- DESPACHO
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION
- DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA
- DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES
- CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
- CONTROL INTERNO DE GESTION
- OFICINA JURIDICA
- SECRETARIA DE GOBIERNO
- SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO
- SECRETARIA DE PLANEACION DEPARTAMENTAL
- PLAN DEPTAL DE AGUAS
- SECRETARIA GENERAL
- SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO
- ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO
- SECRETARIA DE HACIENDA
- TESORERIA GENERAL
- CONTADURIA GENERAL
- SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO
- SUBSECRETARIA DE RENTAS
- SUBSECRETARIA DE TRANSITO
- SECRETARIA DE AGRICULTURA
- SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL
- SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
- SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE

En la gráfica podemos observar que en el mes de enero en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño se receptionaron 71 derechos de petición, de los cuales 71 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 100%. Además La Dependencia que más receptionó Derechos de Petición en el presente periodo, fue Subsecretaria de Transito y Transporte, que corresponde a un 47,9 %.

MES DE FEBRERO 2016-NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
NIVEL CENTRAL-GOVERNACION DE NARIÑO				
DESPACHO	12	12	0	10,4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	4	4	0	3,5
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	1	1	0	0,9
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	8	8	0	7,0
CONTROL INTERNO DE DISCIPLINARIO	2	2	0	1,7
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0,0
OFICINA JURIDICA	2	2	0	1,7
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	2	0	1,7
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	0	0,0
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	5	5	0	4,3
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	16	16	0	13,9
ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO	2	2	0	1,7
SECRETARIA DE HACIENDA	5	5	0	4,3
TESORERIA GENERAL	0	0	0	0,0
CONTADURIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE RENTAS	1	1	0	0,9
SUBSECRETARIA DE TRANSITO	45	45	0	39,1
SECRETARIA DE AGRICULTURA	3	3	0	2,6
SECRETARIA DE EQUIDAD E INCLUSION SOCIAL	0	0	0	0,0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	6	6	0	5,2
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	1	1	0	0,9
TOTALES	115	115	0	100,0

En la gráfica podemos observar que en el mes de febrero en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño se recibieron 115 derechos de petición, de los cuales 115 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 100%. Además la dependencia que más recibió derechos de petición durante este periodo fue Secretaría de Transito y Transporte con un total de 45, que corresponde a un 39,1%.

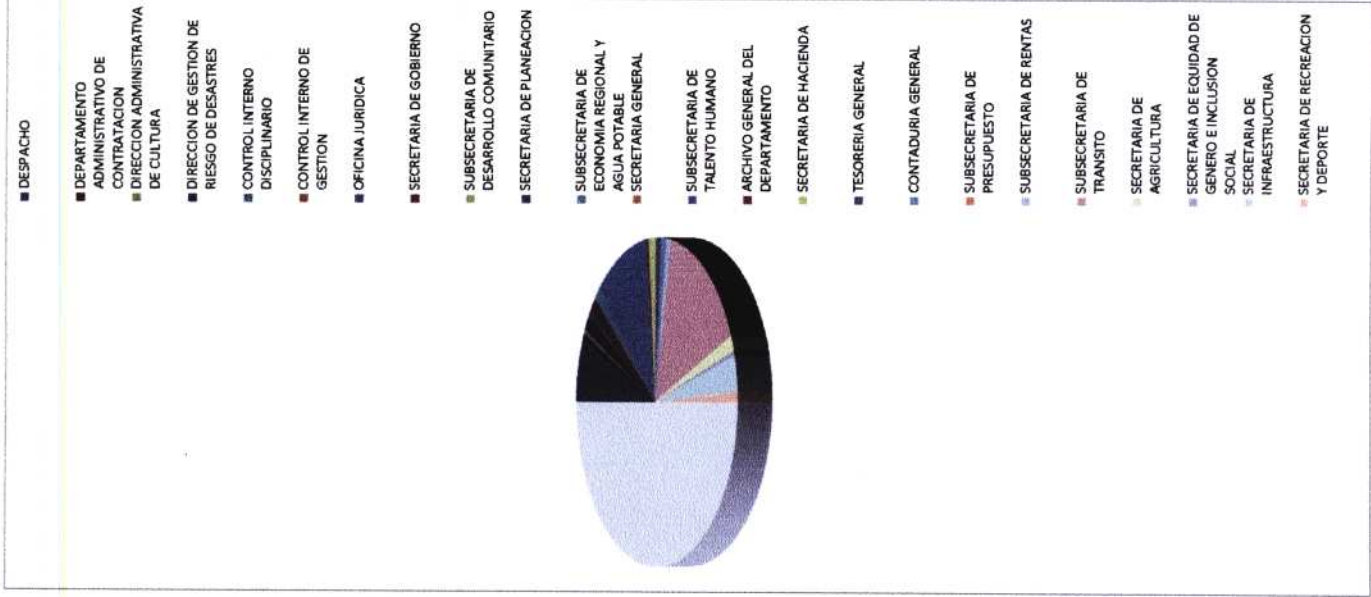


- DESPACHO
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION
- DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA
- DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES
- CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
- CONTROL INTERNO DE GESTION
- OFICINA JURIDICA
- SECRETARIA DE GOBIERNO
- SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO
- SECRETARIA DE PLANEACION
- SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE
- SECRETARIA GENERAL
- SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO
- ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO
- SECRETARIA DE HACIENDA
- TESORERIA GENERAL
- CONTADURIA GENERAL
- SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO
- SUBSECRETARIA DE RENTAS
- SUBSECRETARIA DE TRANSITO
- SECRETARIA DE AGRICULTURA
- SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL
- SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
- SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE

MES DE MARZO 2016-NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
NIVEL CENTRAL-GOVERNACION DE NARIÑO				
DESAPACHO	13	13	0	13,1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	1	1	0	1,0
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	1	1	0	1,0
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	3	3	0	3,0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0,0
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0,0
OFICINA JURIDICA	1	1	0	1,0
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	0	3,0
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	0	0,0
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	3	3	0	3,0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	21	21	0	21,2
ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO	1	1	0	1,0
SECRETARIA DE HACIENDA	3	3	0	3,0
TESORERIA GENERAL	2	2	0	2,0
CONTADURIA GENERAL	2	2	0	2,0
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE RENTAS	2	2	0	2,0
SUBSECRETARIA DE TRANSITO	31	31	0	31,3
SECRETARIA DE AGRICULTURA	3	3	0	3,0
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	1	1	0	1,0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	7	7	0	7,1
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	2	2	0	2,0
TOTALES	100	100	0	101,0

En la gráfica podemos observar que en el mes de marzo en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño se recepcionaron 100 derechos de petición, de los cuales 100 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 100%, Además la dependencia que más recepcionó derechos de petición durante este periodo fué Secretaria de Transito y Transporte, con un total de 31, que corresponde a un 31,3%.



MES DE ABRIL-NIVEL CENTRAL

ORGANISMO	TOTAL ABRIL	TRANSACCIONES DEL MES DE ABRIL	TRANSACCIONES DEL MES DE ABRIL	TRANSACCIONES DEL MES DE ABRIL
NIVEL CENTRAL-GOVERNACION DE NARIÑO	17	17	0	
DESPACHO				9,5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	3	3	0	1,7
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	1	1	0	0,6
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	4	4	0	2,2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	0,6
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	0	0,6
OFICINA JURIDICA	1	1	0	0,6
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1	0	0,6
SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	5	5	0	2,8
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	5	5	0	2,8
SECRETARIA GENERAL	1	1	0	0,6
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	15	15	0	8,4
ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO	1	1	0	0,6
SECRETARIA DE HACIENDA	6	6	0	3,4
TESORERIA GENERAL	14	14	0	7,8
CONTADURIA GENERAL	2	2	0	1,1
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE RENTAS	23	23	0	12,8
SUBSECRETARIA DE TRANSITO	55	55	0	30,7
SECRETARIA DE AGRICULTURA	3	3	0	1,7
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	4	4	0	2,2
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	1	1	0	0,6
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	10	10	0	5,6
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	5	5	0	2,8
TOTALES	179	179	0	100,0



En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de abril en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño se recibieron 179 derechos de petición, de los cuales 179 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 100 %. Además la dependencia que más recibió derechos de petición durante este periodo fué Subsecretaría de Transito y Transporte con un total de 55 correspondiente a un 30,7 %.

MES DE MAYO-NIVEL CENTRAL

SECRETARÍA	TOTAL Peticiones	Presupuesto dentro de los términos	Presupuesto fuera de los términos	Porcentaje
NIVEL CENTRAL-GOVERNACION DE NARIÑO				
DESPACHO	22	22	0	13,4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION				
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	2	2	0	1,2
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	0,0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	3	0	1,8
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0,0
OFICINA JURIDICA	0	0	0	0,0
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1	0	0,6
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	2	2	0	1,2
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	0	0	0	0,0
SECRETARIA GENERAL	3	3	0	1,8
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	0	0	0	0,0
ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO	17	17	0	10,4
SECRETARIA DE HACIENDA	3	3	0	1,8
TESORERIA GENERAL	5	5	0	3,0
CONTADURIA GENERAL	8	8	0	4,9
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE RENTAS	1	1	0	0,6
SUBSECRETARIA DE TRANSITO	1	1	0	0,6
SECRETARIA DE AGRICULTURA	72	72	0	43,9
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	1	1	0	0,6
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	3	3	0	1,8
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	15	15	0	9,1
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	2	2	0	1,2
TOTALES	164	164	0	100,0



- DESPACHO
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION
- DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA
- DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES
- CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
- CONTROL INTERNO DE GESTION
- OFICINA JURIDICA
- SECRETARIA DE GOBIERNO
- SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO
- SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS
- SECRETARIA DE PLANEACION
- SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE
- SECRETARIA GENERAL
- SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA
- SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO
- ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO
- SECRETARIA DE HACIENDA
- TESORERIA GENERAL
- CONTADURIA GENERAL
- SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO
- SUBSECRETARIA DE RENTAS
- SUBSECRETARIA DE TRANSITO
- SECRETARIA DE AGRICULTURA
- SUBSECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE
- SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL
- SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
- SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE

En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de mayo en la Secretaría de Educación Departamental de la Gobernación de Nariño se recibieron 164 derechos de petición, de los cuales 164 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 100%. Además la dependencia que más recibió derechos de petición durante este periodo fue Subsecretaría de Transito y Transporte con un total de 72 correspondiente a un 43,9%.

MES DE JUNIO-NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO	TRAMITADOS FUERA DE LOS	PORCENTAJE
NIVEL CENTRAL-GOBERNACION DE NARIÑO	18	18	0	6.8
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	2	2	0	0.8
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	0	0	0	0.0
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	2	2	0	0.8
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0.0
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0.0
OFICINA JURIDICA	3	3	0	1.1
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	0.0
SUBSECRETARIA DE GESTION PUBLICA	2	2	0	0.8
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	1	1	0	0.4
SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	4	4	0	1.5
SECRETARIA DE PLANEACION	2	2	0	0.8
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	0	0	0	0.0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0.0
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	16	16	0	6.0
ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO	4	4	0	1.5
SECRETARIA DE HACIENDA	5	5	0	1.9
TESORERIA GENERAL	37	37	0	14.0
COBRO ACTIVO	50	50	0	18.9
CONTADURIA GENERAL	1	1	0	0.4
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	0	0	0	0.0
SUBSECRETARIA DE RENTAS	1	1	0	0.4
CONSORCIO GIT	33	33	0	12.5
SUBSECRETARIA DE TRANSITO	65	65	0	24.5
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	5	5	0	1.9
SUBSECRETARIA DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	5	5	0	1.9
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	0	0	0	0.0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	9	9	0	3.4
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	2	2	0	0.8
TOTALES	267	267	0	100.8

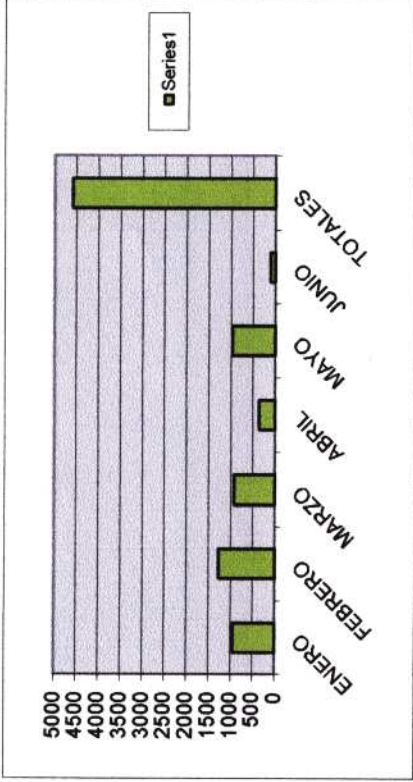


En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de junio en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño se recibieron 267 derechos de petición, de los cuales 267 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 100%. Además la dependencia que más recibió derechos de petición durante este periodo fué Secretaría de Transito y Transporte con un total de 65 correspondiente a un 24.5%.

- DESPACHO
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION
- DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA
- DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES
- CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
- CONTROL INTERNO DE GESTION
- OFICINA JURIDICA
- SECRETARIA DE GOBIERNO
- SUBSECRETARIA DE GESTION PUBLICA
- SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO
- SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS
- SECRETARIA DE PLANEACION
- SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE
- SECRETARIA GENERAL
- SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO
- ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO
- SECRETARIA DE HACIENDA
- TESORERIA GENERAL
- COBRO ACTIVO
- CONTADURIA GENERAL
- SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO
- SUBSECRETARIA DE RENTAS
- CONSORCIO GIT
- SUBSECRETARIA DE TRANSITO
- SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL
- SUBSECRETARIA DE ASUNTOS AGROPECUARIOS
- SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL
- SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
- SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE

RECEPCION DERECHOS DE PETICION
PERIODO ENERO-JUNIO 2016
SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL

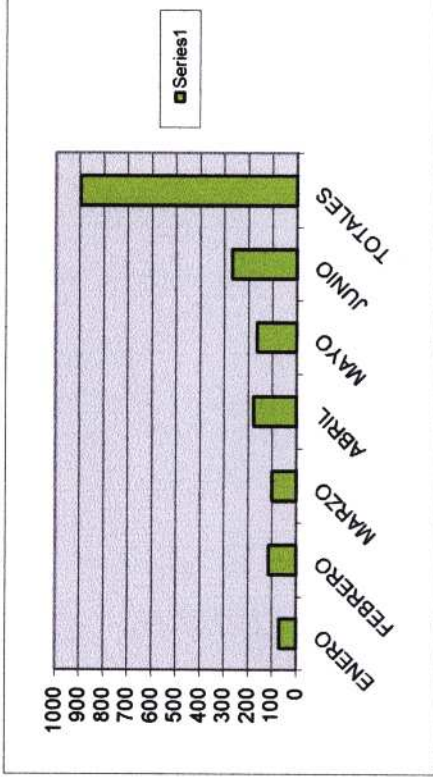
MESES	No.DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	DERECHOS DE PETICION TRAMITADOS FUERA DE TERMINOS
ENERO	944	5
FEBRERO	1276	5
MARZO	919	2
ABRIL	364	2
MAYO	969	0
JUNIO	110	3
TOTALES	4582	17



Podemos observar según la gráfica que hay un incremento en las solicitudes de derechos de petición tramitados en Secretaría de Educación Departamental durante el mes de febrero y una disminución en el mes de junio del presente año.

RECEPCION DERECHOS DE PETICION
PERIODO ENERO-JUNIO 2016
NIVEL CENTRAL -GOBERNACION DE NARIÑO

MESES	No.DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	DERECHOS DE PETICION TRAMITADOS FUERA DE TERMINOS
ENERO	71	0
FEBRERO	115	0
MARZO	100	0
ABRIL	179	0
MAYO	164	0
JUNIO	267	0
TOTALES	896	0



Podemos observar según la gráfica que hay un incremento en las solicitudes de derechos de petición tramitados en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño durante el mes de junio y una disminución en el mes de enero del presente año.

NIVEL CENTRAL
JUNIO A DICIEMBRE DE 2015

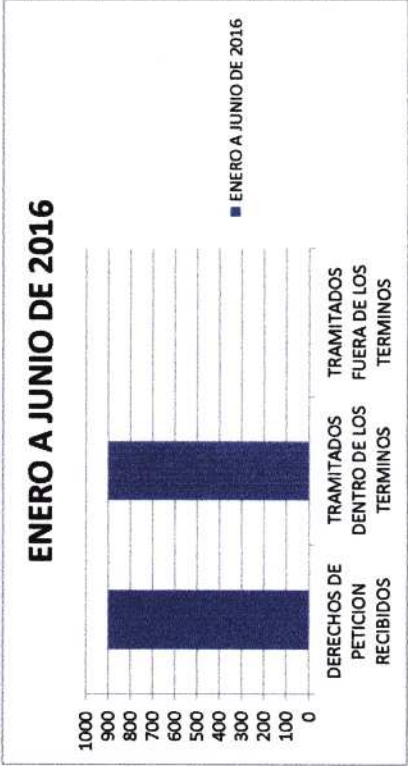
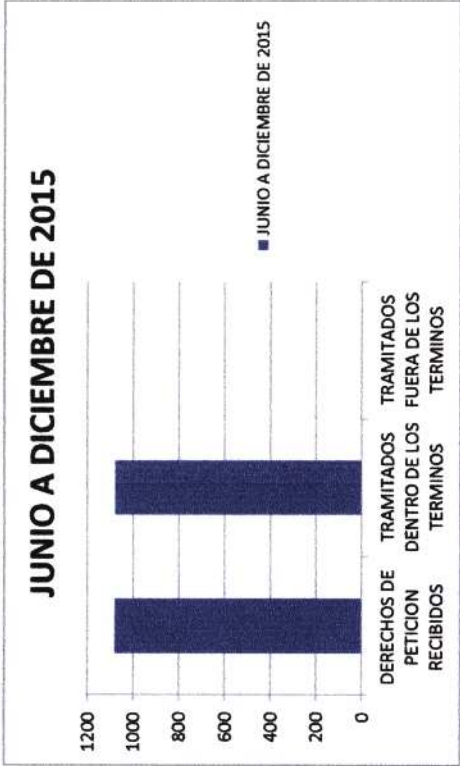
PERIODO	JUNIO A DICIEMBRE	DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS
JUNIO A DICIEMBRE DE 2015		1080	1078	2

ENERO A JUNIO DE 2016

PERIODO	ENERO A JUNIO DE 2016	DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS
ENERO A JUNIO DE 2016		896	896	0

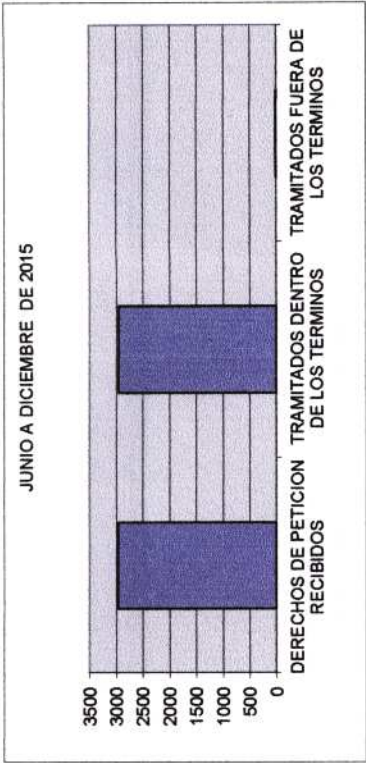
Realizado el comparativo entre el semestre junio a diciembre de 2015 y enero a junio de 2016, podemos observar que hay una disminución en la solicitudes de derechos de petición de 184 que equivale a un 20,53 %

En cuanto a los derechos de petición tramitados fuera de los términos podemos observar que disminuyó en un número de 2 durante el periodo enero a junio de 2016.



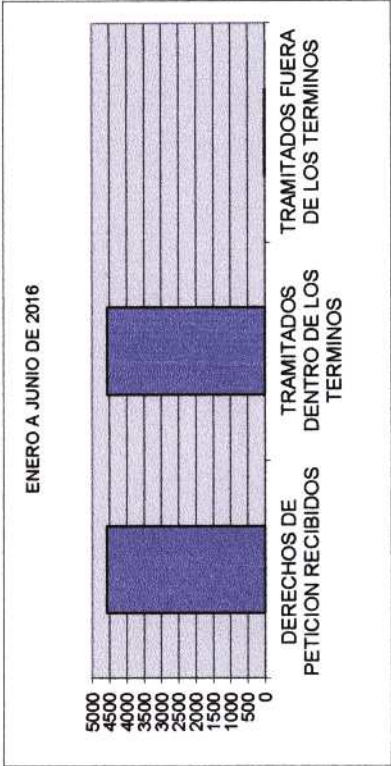
SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL
JUNIO A DICIEMBRE DE 2015

PERIODO	JUNIO A DICIEMBRE	DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS
JUNIO A DICIEMBRE DE 2015		2973	2959	14



ENERO A JUNIO DE 2016

PERIODO	ENERO A JUNIO	DERECHOS DE PETICION	TRAMITADOS DENTRO DE	TRAMITADOS FUERA DE
ENERO A JUNIO DE 2016		4582	4565	17



Realizado el comparativo entre el semestre junio a diciembre de 2015 y enero a junio de 2016, podemos observar que hay una incremento en la solicitudes de derechos de petición de 1606 que equivale a un 35 %.

En cuanto a los derechos de petición tramitados fuera de los términos podemos observar que se incremento en un número de 3 durante el periodo enero a junio de 2016, el cual equivale a un 18 %.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

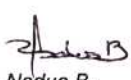
- Atender las recomendaciones formuladas por la OCIG descritas en la Circular No. 08-2016, y enviada a través de correo electrónico el 11 de abril del año, frente al trámite de derechos de petición y los preceptos normativos de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y el artículo 13 de la ley 1755 de 2015, *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)"*.
- En la Sede Central de la Gobernación de Nariño no se cuenta con una Oficina de Atención al Ciudadano, para suministrar información, requerir documentos o interponer 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 en 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 de 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.*
- 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.
- Se puede concluir que el compromiso asumido por las diferentes dependencias de la Administración Departamental en el periodo de Enero - Junio de 2016, permitió tener un porcentaje de respuesta a las solicitudes de ciudadanos del 82,89 %, sin embargo se debe mejorar la gestión y trámites dados por las diferentes Secretarías y Dependencias de la Gobernación de Nariño para llegar a un 100%.

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,


JORGE CHAVES PINEDA

Jefe Oficina de Control Interno de Gestión (E)


Proyectó y consolidó información: Nadua B.
Secretaría Ejecutiva
Oficina Asesora de Control Interno de Gestión