



OFICINA CONTROL INTERNO

El informe se elabora con base en los datos consultados y generados por medio del Link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD que se encuentran 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 y registradas a cada uno de los responsables en el aplicativo -software GESDOC. y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas por el Aplicativo SAC – SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Secretaría de Educación Departamental - 2º Semestre 2021.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas por el Aplicativo GESDOC – GESTION DOCUMENTAL de la Gobernación Departamental.:

MEDIO RECEPCION	TIPO DOCUMENTO	TOTAL	PORCENTAJE
PQRDS web	Solicitud	1	0.04
En ventanilla	Solicitud	1210	44.18
Correo electrónico	Solicitud	1114	40.67
Correo certificado	Solicitud	414	15.12
TOTAL =>		2739	100.00



ESTADO	TOTAL RECIBIDOS	CON RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS	CON RESPUESTA FUERA DE LOS TERMINOS	SIN RESPUESTA	PQRSD con DIAS de DIFERENCIA - RTA en MORA
Cerrado / Fin del flujo de trabajo	2437	1978	459	0	459
Asignado	20	0	0	20	20
En marcha / Activo	194	9	0	185	185
Devuelto con responsable	20	1	1	18	18
En espera de información	68	49	0	19	19
TOTAL =>		2739	2037	242	701

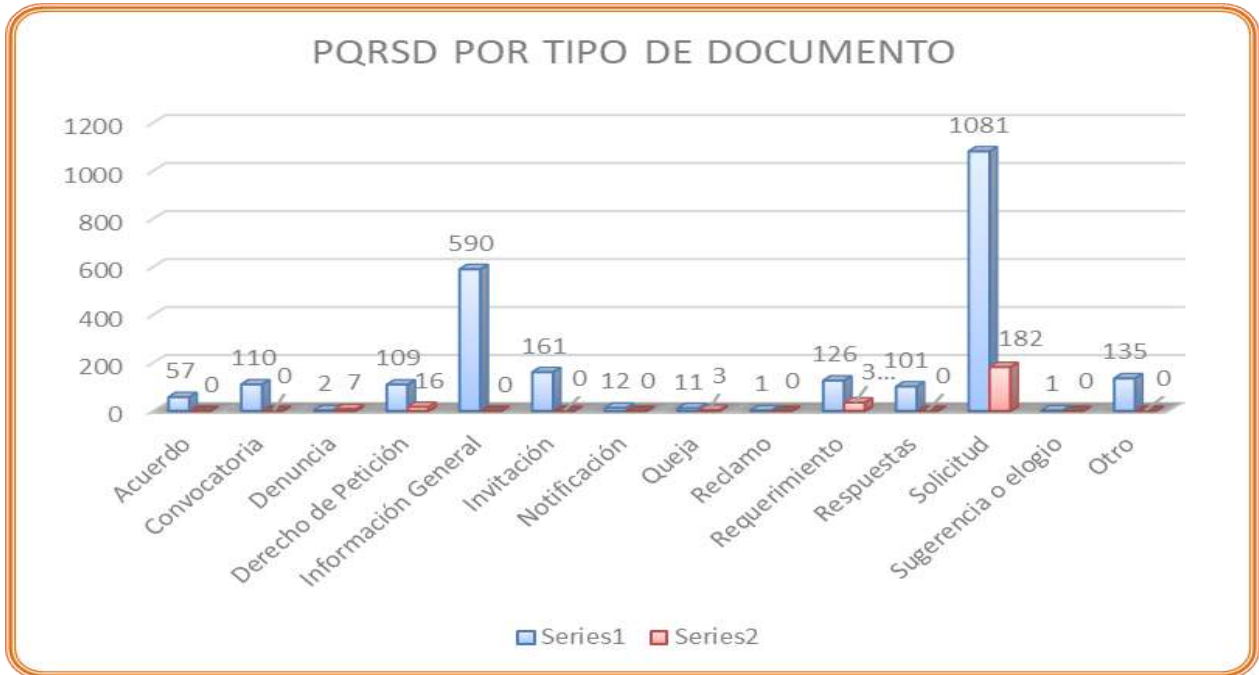


TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL RECIBIDOS	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	PQRSD con DIAS de DIFERENCIA - RTA en MORA
Acuerdo	57	57	0	0
Convocatoria	110	110	0	0
Denuncia	9	2	7	>150
Derecho de Petición	125	109	16	>30, >60, >90, >180
Información General	590	590	0	0
Invitación	161	161	0	0
Notificación	12	12	0	0
Queja	14	11	3	>30 y >120
Reclamo	1	1	0	0
Requerimiento	160	126	34	>30, >60, >90, >180
Respuestas	101	101	0	0
Solicitud	1263	1081	182	>30, >60, >90, >180
Sugerencia o elogio	1	1	0	0
Otro	135	135	0	0
TOTAL =>		2739	2497	242





OFICINA CONTROL INTERNO



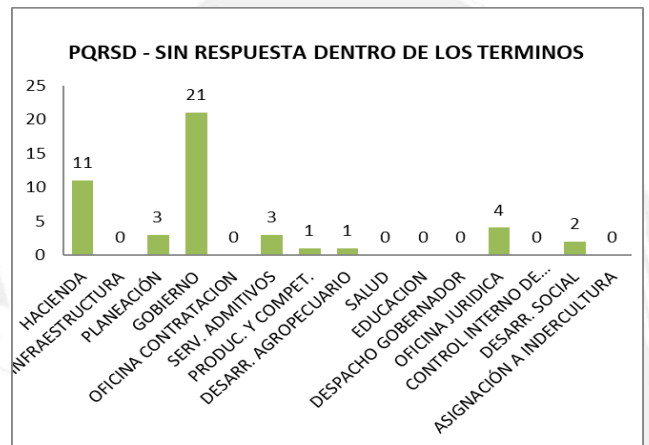
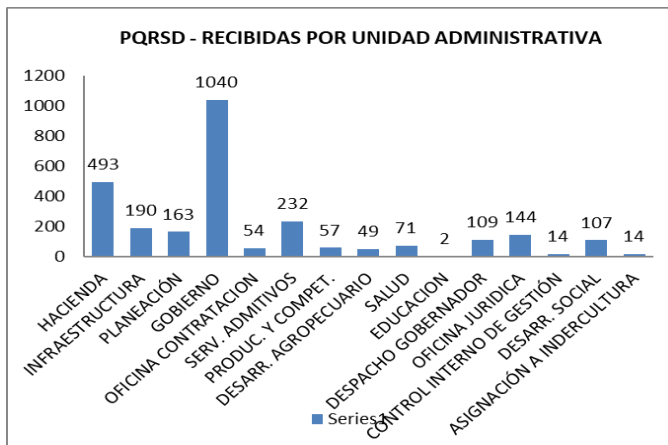
MES / 2021	TOTAL RECIBIDOS	CON RESPUESTA			
		SI	%	NO	%
JULIO	325	300	92.31	25	7.69
AGOSTO	440	402	91.36	38	8.64
SEPTIEMBRE	472	456	96.61	16	3.39
OCTUBRE	421	398	94.54	23	5.46
NOVIEMBRE	481	430	89.40	51	10.60
DICIEMBRE	600	511	85.17	89	14.83
TOTAL =>	2739	2497	91.16	242	8.84





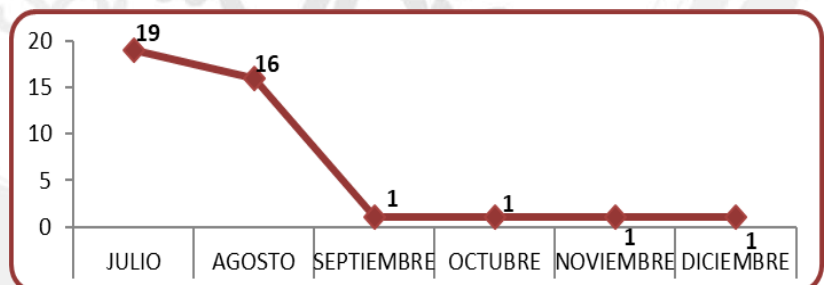
OFICINA CONTROL INTERNO

PQRSD - RADICADAS POR ATENCIÓN AL USUARIO - GESDOC											
UNIDAD ADMINISTRATIVA / TIPO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TOTAL PQRSD	SIN RESPUESTA	EN TRAMITE - ASIGNADA	CON RESPUESTA	TOTAL	% con Respuestas Cerradas
HACIENDA	29	0	0	464	0	493	11	24	458	493	92.90
INFRAESTRUCTURA	16	1	0	173	0	190	0	13	177	190	93.16
PLANEACIÓN	3	0	0	160	0	163	3	0	160	163	98.16
GOBIERNO	20	1	1	1009	9	1040	21	83	936	1040	90.00
OFICINA CONTRATACION	3	0	0	51	0	54	0	35	19	54	35.19
SERV. ADMITIVOS	37	9	0	186	0	232	3	8	221	232	95.26
PRODUC. Y COMPET.	4	0	0	53	0	57	1	0	56	57	98.25
DESARR. AGROPECUARIO	3	0	0	46	0	49	1	0	48	49	97.96
SALUD	4	1	0	66	0	71	0	19	52	71	73.24
EDUCACION	0	0	0	2	0	2	0	0	2	2	100.00
DESPACHO GOBERNADOR	0	1	0	108	0	109	0	4	105	109	96.33
OFICINA JURIDICA	4	0	0	140	0	144	4	0	140	144	97.22
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	0	0	14	0	14	0	0	14	14	100.00
DESARR. SOCIAL	2	1	0	104	0	107	2	10	95	107	88.79
ASIGNACIÓN A INDERCULTURA	0	0	0	14	0	14	0	0	14	14	100.00
TOTAL =>	125	14	1	2590	9	2739	46	196	2497	2739	91.16



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

PUESTO RANKING	
MES	LUGAR
JULIO	19
AGOSTO	16
SEPTIEMBRE	1
OCTUBRE	1
NOVIEMBRE	1
DICIEMBRE	1

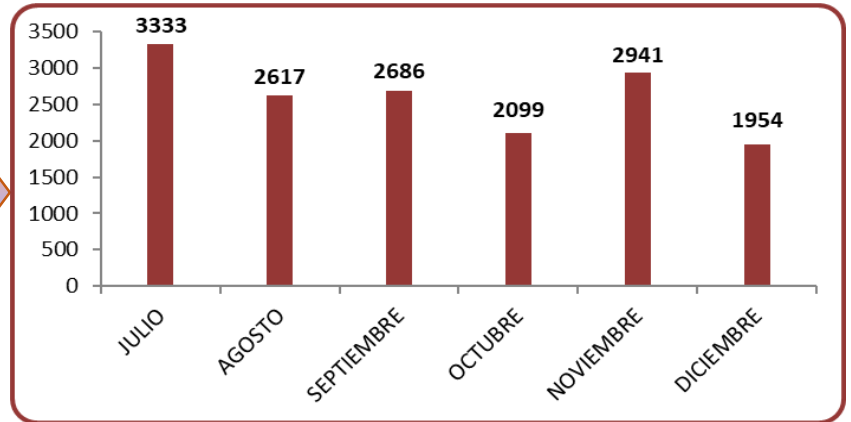




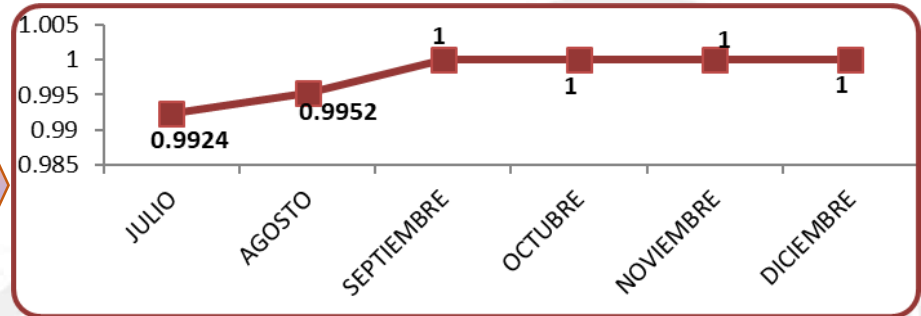
OFICINA CONTROL INTERNO

No. PQR RADICADOS	
MES	No.
JULIO	3333
AGOSTO	2617
SEPTIEMBRE	2686
OCTUBRE	2099
NOVIEMBRE	2941
DICIEMBRE	1954
TOTAL	15630

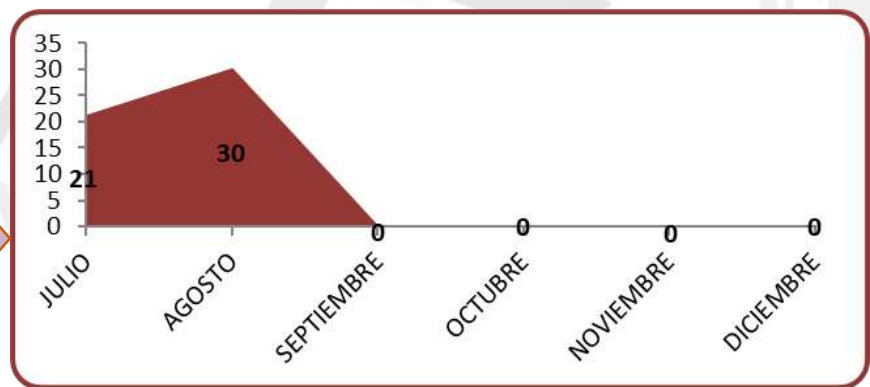
PROMEDIO PQR RADICADO POR MES	2605.00
PROMEDIO PQR RADICADO POR DIA	84.03



OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
MES	No.
JULIO	99.24%
AGOSTO	99.52%
SEPTIEMBRE	100.00%
OCTUBRE	100.00%
NOVIEMBRE	100.00%
DICIEMBRE	100.00%
PROMEDIO =>	99.79%



No. PQR VENCIDOS O ATENDIDOS FUERA DE TIEMPO		
MES	No.	% POR MES
JULIO	21	0.13%
AGOSTO	30	0.19%
SEPTIEMBRE	0	0.00%
OCTUBRE	0	0.00%
NOVIEMBRE	0	0.00%
DICIEMBRE	0	0.00%
TOTAL	51	0.33%

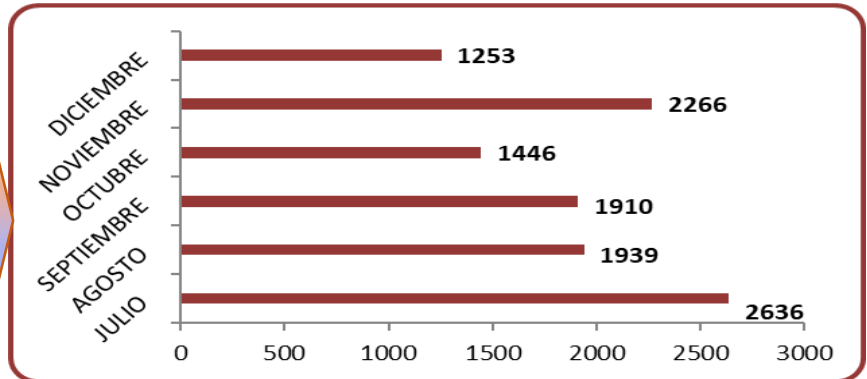




OFICINA CONTROL INTERNO

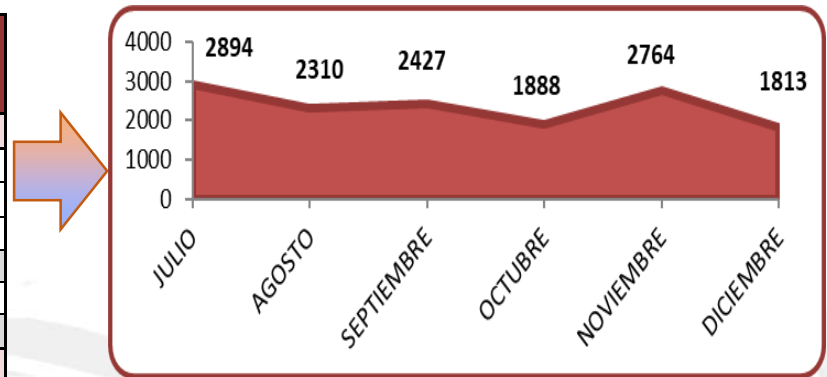
No. PQR RADICADOS VÍA WEB

MES	No.	% POR MES
JULIO	2636	23.02%
AGOSTO	1939	16.93%
SEPTIEMBRE	1910	16.68%
OCTUBRE	1446	12.63%
NOVIEMBRE	2266	19.79%
DICIEMBRE	1253	10.94%
TOTAL	11450	100.00%



No. DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS POR MES

MES	No.	% POR MES
JULIO	2894	20.53%
AGOSTO	2310	16.39%
SEPTIEMBRE	2427	17.22%
OCTUBRE	1888	13.39%
NOVIEMBRE	2764	19.61%
DICIEMBRE	1813	12.86%
TOTAL	14096	100.00%



PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO MES A MES

TIPO DE REQUERIMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.	Total.	%
DENUNCIA	4	5	4	2	4	0	19	0.12
FELICITACIONES	0	3	0	1	4	1	9	0.06
PETICIÓN	1082	891	543	331	481	392	3720	23.80
QUEJA	0	0	0	0	0	16	16	0.10
RECLAMO	72	41	21	15	109	56	314	2.01
SUGERENCIA	14	20	19	22	20	12	107	0.68
TRAMITE	2161	1657	2099	1728	2323	1477	11445	73.22
TOTAL	3333	2617	2686	2099	2941	1954	15630	100

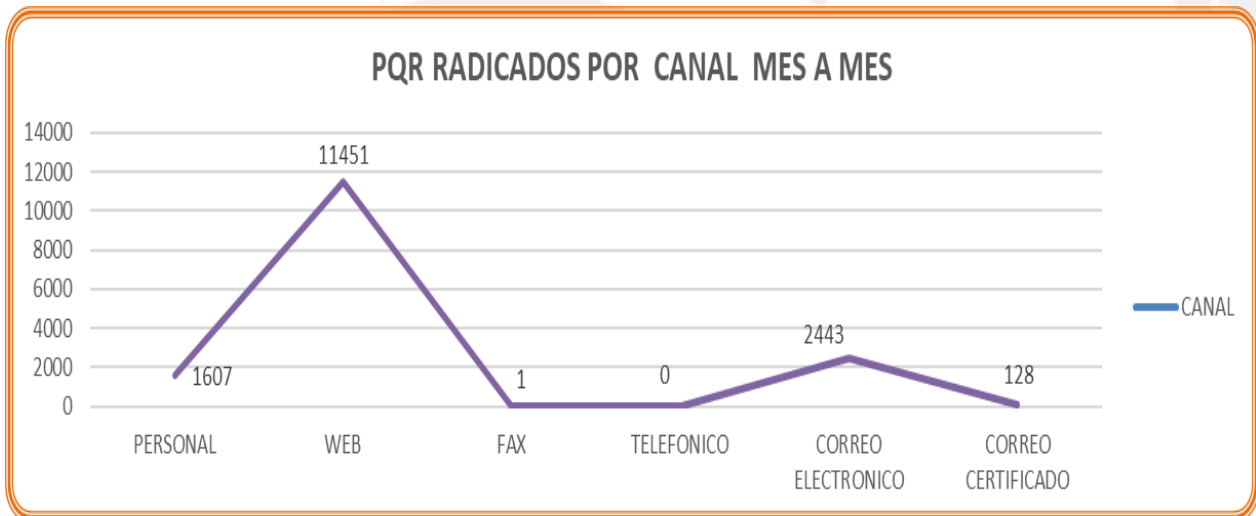




OFICINA CONTROL INTERNO



PQRS - RADICADOS POR CANAL MES A MES								
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.	Total.	%
PERSONAL	241	199	323	209	296	339	1607	10.28
WEB	2636	1939	1910	1447	2266	1253	11451	73.26
FAX	1	0	0	0	0	0	1	0.01
TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0.00
CORREO ELECTRONICO	428	455	429	427	361	343	2443	15.63
CORREO CERTIFICADO	27	24	24	16	18	19	128	0.82
TOTAL	3333	2617	2686	2099	2941	1954	15630	100



Control Interno de Gestión. Reporte de Auditoria No. 03 del 31-01-2022

