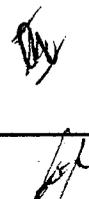


	<b>GOBERNACION DEL PUTUMAYO</b> <b>OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	

Periodo Auditado	Fecha de Auditoría	Número de Auditoría	Procedimiento
01/01/2020 a 30/06/2020	15 al 24 de julio de 2020	16	SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD
<b>Área o Proceso Auditado:</b>			OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO – SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS – SEC. DE EDUCACIÓN.
<b>Auditor de Apoyo:</b>			LUIS GABRIEL SÁNCHEZ ESTRADA – Prof. Univ. O.C.I.
<b>Auditor Líder:</b>			ELIÁN ALEJANDRA GRANDA ORTEGA – Jefe Oficina O.C.I.
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>			
<p>Verificar y analizar el cumplimiento al trámite interno en relación a la recepción, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas y Reclamos registrada por la página web. 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, solicitudes adelantadas por medio del correo interno institucional de atención al Usuario <a href="mailto:contactenos@putumayo.gov.co">contactenos@putumayo.gov.co.</a>, PQRSD registradas por medio del SAC de la Secretaria de Educación Y PQRSD registradas en la Página Web de la Gobernación.</p>			
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>			
<p>Este seguimiento y análisis toma como punto de referencia el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes, que se presentaron durante el semestre de Enero a Junio del año 2020 con el propósito de establecer porcentajes reales de cumplimiento por parte de la Administración Departamental con relación a las PQRSD.</p>			
<b>CRITERIOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución Política de Colombia Art. 23.</li> <li>- Decreto 01 de 1984 Art. 32</li> <li>- Ley 1474 Art. 76, de Julio 12 de 2011</li> <li>- Decreto 0260 de Oct. 11 de 2011.</li> </ul>			

## RESULTADOS DE LA AUDITORIA

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.](mailto:contactenos@putumayo.gov.co)



	<b>GOBERNACION DEL PUTUMAYO</b> <b>OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	

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

Realizado visita a la Oficina de Atención al Usuario de la administración Central, para evaluar el primer semestre de 2020, se puede evidenciar que la oficina de atención al usuario cuenta con el nuevo sistema de Gestión Documental GESDOC de la Gobernación del Putumayo el cual empieza a utilizarse desde el 01 de abril de 2020 para radicación, asignación y seguimiento de los documentos que ingresan a la gobernación a través de la Ventanilla única y los correos de contáctenos y del gobernador, permitiendo generar reportes, estadísticas e identificar de manera oportuna las respuestas a cada PQRS.

Como se puede observar en la tabla siguiente, las PQRD que fueron radicadas durante el mes de enero a marzo de 2020, mediante el formulario de PQRD por medio del sitio web de la página de la Gobernación del putumayo se pudo evidenciar que se radicaron o diligenciaron catorce (14) PQRSD de las cuales trece (13) corresponden a Derechos de petición y una (1) corresponde a Queja, con respuesta dentro de los términos.

<b>PQRSD - REGISTRADAS POR EL FORMULARIO DE LA WEB GOB. De Ene-a Marzo-2020</b>			
<b>PQRDS</b>	<b>registradas</b>	<b>Sin respuesta</b>	<b>Con respuesta</b>
<b>Derechos de petición</b>	13	0	13
<b>Queja</b>	1	0	1
<b>TOTAL= &gt;</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>14</b>

La Oficina de Sistemas de Información con apoyo del Ingeniero Santiago Osorio y de acuerdo a los soportes evidenciados, remite por los correos institucionales de todos los servidores públicos, los tutoriales de manejo del Programa GESDOC, para que lo puedan operar o manipular desde cada unidad administrativa, se lleve de forma organizada y sistematizada la correspondencia recibida por parte de la Administración central.

En la tabla siguiente, de cinco mil cuatrocientos sesenta y ocho (**5468**) Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes que se registraron por el aplicativo o software GESDOC de la página web de la Gobernación del Putumayo durante el primer semestre del 2020, Once (**11**) PQRS registradas se encuentran fuera de los términos de Ley, en estado de asignadas sin descargar la respectiva respuesta o terminar el cierre del proceso - en espera de información, de los cuales diez (**10**) corresponden a la Secretaría de Salud y uno (1) a la Secretaría de Servicios Administrativos.

NRO RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO DOCUMENTO	ASUNTO	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	DEPENDENCIAS RESPONSABLES	ESTADO
20200626-E-008449	2020-06-26	Solicitud	Información solicitud contraloría	Alexandra Benavides   Gloria Fanny Chaves Cadena	Sec. Salud   Sec. Salud - Salud	En espera de información
20200617-E-006377	2020-06-17	Derecho de petición	Derecho de petición pago de factura	Gloria Fanny Chaves Cadena	Jc Sec. Salud	En espera de información
20200612-E-005963	2020-06-12	Solicitud	solicitud colaboración para configuración	Jorge Alberto Molina Giraldo	L Sec. Salud   Sec. Salud - Asesoría	En espera de información
20200605-E-004879	2020-06-05	Derecho de petición	Derecho de Petición Estado de Cuenta	Gloria Fanny Chaves Cadena	Jc Sec. Salud	En espera de información
20200601-E-004239	2020-06-01	Solicitud	Respuesta radicado E-2020-0007-00	Alexandra Benavides   Gloria Fanny Chaves Cadena	Sec. Salud   Sec. Salud - Salud	En espera de información
20200529-E-004171	2020-05-29	Solicitud	Solicitud de modificación al ítem	Alexandra Benavides   Gloria Fanny Chaves Cadena	Sec. Salud   Sec. Salud - Salud	En espera de información
20200529-E-004150	2020-05-29	Queja	queja disciplinaria por vulneración	JULIAN MAURICIO MORENO GÓMEZ	Sec. Servicios Administrativos	En marcha / Activo
20200429-E-003229	2020-04-29	Solicitud	Solicitud información hoja de ruta	ALEXANDRA Omaira BENAVIDES	Sec. Salud	En espera de información
20200428-E-003183	2020-04-28	Solicitud	Remisión oficio 20201E0068866 –	ALEXANDRA Omaira BENAVIDES	Sec. Salud	En espera de información
20200413-E-002903	2020-04-13	Solicitud	Solicitud de apoyo para contención	Gloria Fanny Chaves Cadena	Jc Sec. Salud	En espera de información
20200413-E-002878	2020-04-13	Solicitud	SOLICITUD DE RECURSOS PARA LA	Gloria Fanny Chaves Cadena	Jc Sec. Salud	En espera de información

En la tabla siguiente, de cinco mil cuatrocientos sesenta y ocho (**5468**) Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes que se registraron por el software GESDOC de la página web de la Gobernación del Putumayo durante el primer semestre del 2020 Treinta y tres (**33**) PQRSD registradas se encuentran en estado de asignadas sin descargar la respectiva respuesta sin terminar el cierre del proceso.

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

	<b>GOBERNACION DEL PUTUMAYO</b> <b>OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	

NRO RADICADO	FECHA RADICA	TIPO DOCUMENT	ASUNTO	FUNCIONARIOS RESPONSAB	PENDENCIAS RESPONSA	ESTADO
20200630-E-008836	2020-06-30 10:18	Solicitud	solicito, CERTIFICAR: si en el desar	JULIAN MAURICIO MORENO GÓN	Sec. Servicios Administrati	Asignado
20200630-E-008833	2020-06-30 10:09	Solicitud	SOLICITUD CERTIFICAR si en el des	JULIAN MAURICIO MORENO GÓN	Sec. Servicios Administrati	Asignado
20200630-E-008826	2020-06-30 09:57	Solicitud	Solicitud de Información..Contrato	JULIAN MAURICIO MORENO GÓN	Sec. Servicios Administrati	Asignado
20200617-E-006512	2020-06-17 16:52	Requerimiento	Requerimiento de información	William Armando Diaz Chamorro	Despacho del Gobernador	Asignado
20200617-E-006362	2020-06-17 08:40	Solicitud	Solicitud información IUS-E-2019-4	Diana Marcela López Aros   JUL	Sec. Servicios Administrati	Asignado
20200616-E-006199	2020-06-16 11:33	Solicitud	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE S	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200613-E-006064	2020-06-13 22:06	Requerimiento	Por causa de fuerza mayor o caso f	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200613-E-006041	2020-06-13 13:06	Solicitud	Por causa de fuerza mayor o caso f	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200613-E-006038	2020-06-13 12:06	Solicitud	Por causa de fuerza mayor o caso f	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200608-E-005254	2020-06-08 16:09	Derecho de petición	Irregularidades procedimiento ad	JULIAN MAURICIO MORENO GÓN	Sec. Servicios Administrati	Asignado
20200608-E-005132	2020-06-08 10:06	Derecho de petición	Asistencia y prestación de servicio	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200605-E-004932	2020-06-05 11:33	Solicitud	solicitud informacion.	Henry Hernan Paz Salas   Hiliara	Sec. Desarrollo Agropecua	Asignado
20200529-E-004184	2020-05-29 14:44	Solicitud	solicitud permiso	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200528-E-004138	2020-05-28 17:37	Solicitud	solicitud de permiso para salir del	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200528-E-004125	2020-05-28 16:27	Solicitud	Solicitud de permiso	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200528-E-004118	2020-05-28 15:54	Solicitud	Solicitud de permiso	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200528-E-004117	2020-05-28 15:45	Solicitud	Solicitud de permiso	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200527-E-004058	2020-05-27 11:05	Derecho de petición	SOLICITUD INFORMACIÓN	ALEXANDRA Omaira BENAVIDES	Sec. Salud	Asignado
20200526-E-004003	2020-05-26 08:34	Queja	Queja flujo de recursos	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200521-E-003942	2020-05-21 15:05	Solicitud	Solicitud de permiso para transita	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200520-E-003889	2020-05-20 08:21	Solicitud	Solicitud de información OT:9301.	JULIAN MAURICIO MORENO GÓN	Sec. Servicios Administrati	Asignado
20200519-E-003855	2020-05-19 08:33	Solicitud	Solicitud de permiso	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200518-E-003850	2020-05-18 17:36	Solicitud	Solicitud de liquidación del contra	JULIAN MAURICIO MORENO GÓN	Sec. Servicios Administrati	Asignado
20200518-E-003812	2020-05-18 10:41	Solicitud	Solicitud de permiso cita medica	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200515-E-003788	2020-05-15 16:58	Solicitud	Solicitud de permiso	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200514-E-003720	2020-05-14 10:42	Derecho de petición	Derecho de Petición para reconoc	JULIAN MAURICIO MORENO GÓN	Sec. Servicios Administrati	Asignado
20200514-E-003712	2020-05-14 08:33	Solicitud	Solicitud Permiso Urgente	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200513-E-003711	2020-05-13 17:42	Solicitud	Permiso para remisión radiologia	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200513-E-003709	2020-05-13 17:22	Solicitud	solicitud permiso para viajar a mo	Jorge Alberto Molina Giraldo	Sec. Salud	Asignado
20200508-E-003447	2020-05-08 08:54	Derecho de petición	derecho de petición de la señora L	JULIAN MAURICIO MORENO GÓN	Sec. Servicios Administrati	Asignado
20200506-E-003403	2020-05-06 17:37	Solicitud	solicitud del estado actual de la lid	JULIAN MAURICIO MORENO GÓN	Sec. Servicios Administrati	Asignado
20200504-E-003293	2020-05-04 11:10	Solicitud	Solicitud de revisión de las propue	JULIAN MAURICIO MORENO GÓN	Sec. Servicios Administrati	Asignado
20200429-E-003220	2020-04-29 11:04	Derecho de petición	Petición No. 824962020 de Bogotá	Brian David Meza Goyes   Yuley	Oficina Jurídica	Asignado

En la tabla 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 [contactenos@putumayo.gov.co](mailto:contactenos@putumayo.gov.co) y el Link de PQRS que se encuentra en la WEB de la gobernación del Putumayo, durante el primer semestre de 2020 y que luego fueron registradas en el GESDOC de acuerdo al tipo de documento y al responsable de cada unidad administrativa – Cinco mil cuatrocientos sesenta y ocho (5468) registros; de las cuales Cinco mil cuatrocientos cincuenta y siete (5.457) PQRS fueron presentadas con respuesta y once (11) PQRS no cuentan con respuesta.



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

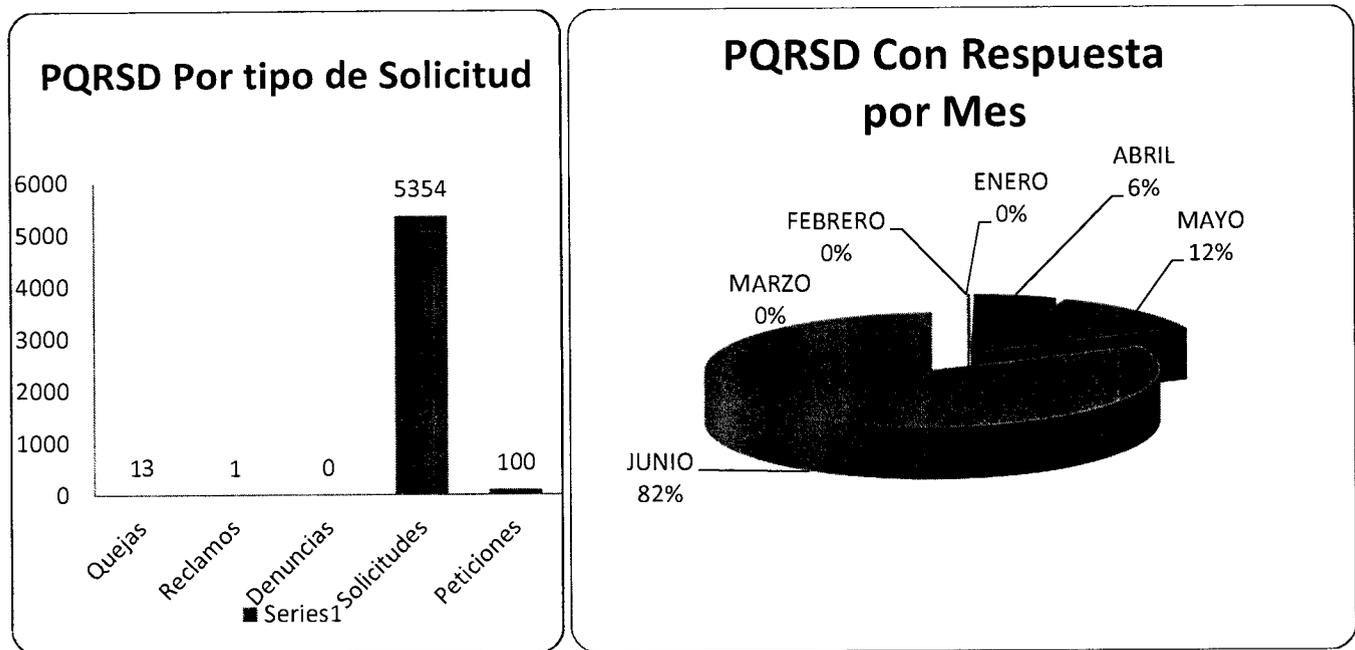


CONSOLIDADO PQRSD - SOFTWARE GESDOC - AUDITADAS - ADMINISTRACIÓN CENTRAL - PRIMER SEMESTRE 2020

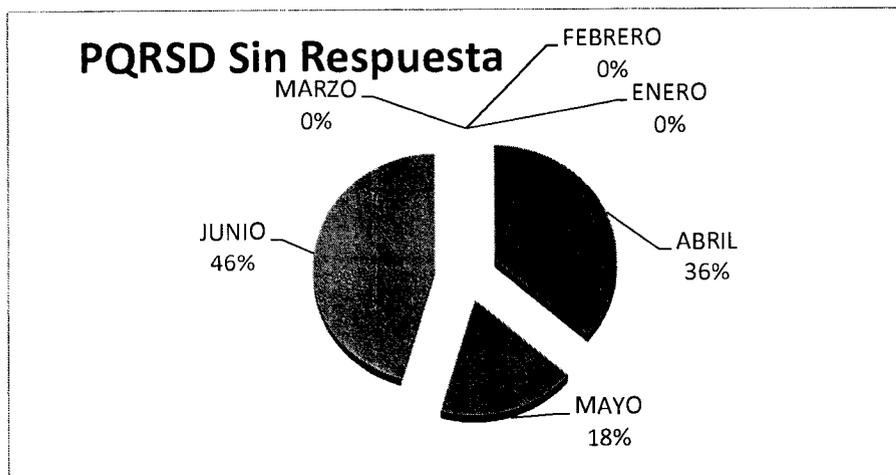
MES / 2020	FORMA DE RECEPCIÓN				TIPO DE SOLICITUD					CON RESPUESTA		OBSERVACIONES
	E	P	T	I	Quejas	Reclamos	Denuncias	Solicitudes	Peticiones	SI	NO	
ENERO				X	0	0	0	0	0	0	0	
FEBRERO				X	0	0	0	0	0	0	0	
MARZO				X	0	0	0	13	0	13	0	
ABRIL				X	4	1	0	301	21	323	4	Verificado el Gesdoc se observa que los siguientes radicados de entradas se encuentran en espera de respuesta 20200429-E-003229, 20200428-E-003183, 20200413-E-002903, 20200413-E-002878 de (Sec. Salud).
MAYO				X	4	0	0	615	42	659	2	Verificado el Gesdoc se observa que los siguientes radicados de entradas se encuentran en espera de respuesta 20200529-E-004171, 20200529-E-004150, de (Sec. Salud y Sec. Serv. Admitivos).
JUNIO				X	5	0	0	4425	37	4462	5	Verificado el Gesdoc se observa que los siguientes radicados de entradas se encuentran en espera de respuesta 20200626-E-008449, - 20200617-E-006377, - 20200612-E-005963, - 20200605-E-004879, - 20200601-E-004239 de (Sec. de Salud).
<b>TOTAL =&gt;</b>					<b>13</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5354</b>	<b>100</b>	<b>5457</b>	<b>11</b>	

E: ESCRITA P: PERSONAL T: TELEFÓNICA I: INTERNET - WEB - EMAIL

De las **5468** PRSD registradas en el GESDOC, **100** corresponden a Derechos de petición que equivale al **1,77%**, 13 que corresponden a Quejas **0,24%**, 1 Que corresponden a Reclamos que equivale al **0,01%** y **5354** que corresponden a Solicitudes y equivalen al **97,92%**



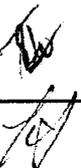
De las **5468** PQRSD registradas en el GESDOC, identificadas y evaluadas por la auditoria, once (**11**) se encontraron sin respuesta que equivalen al **0.20%**, de las cuales cuatro (**4**) peticiones corresponden a mes de Abril, lo que equivale al **36%**, Dos (**2**) corresponden al mes de Mayo de 2020 que equivalen al **18%** y Cinco (**5**) corresponden al mes Mayo de 202 que equivalen al **46%**.

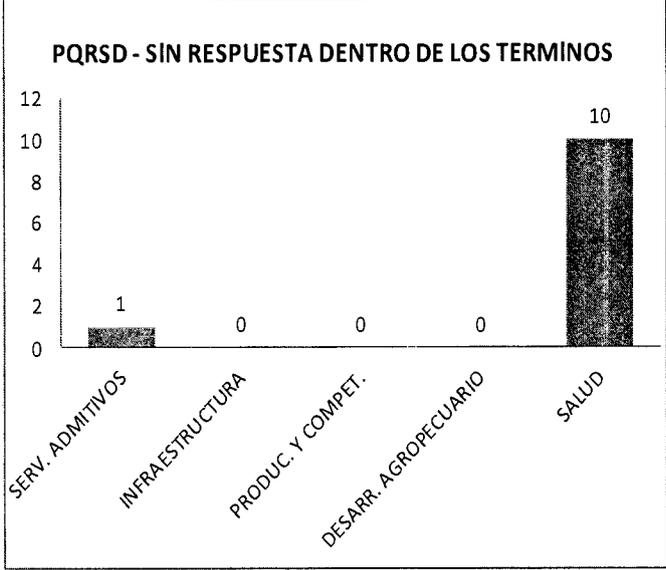
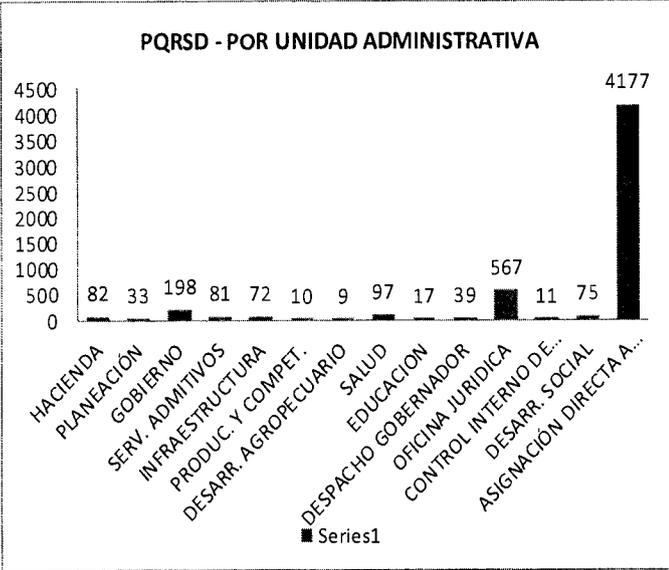


	<b>GOBERNACION DEL PUTUMAYO</b> <b>OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	

En la Siguiete tabla se puede observar que de **5468** PQRSD que fueron radicadas por el GESDOC en el primer semestre de 2020, ochenta y dos (82) corresponden a la Secretaría de Hacienda con respuestas al **100%** cerradas, Treinta y tres (33) corresponden a la Secretaría de Planeación con respuestas al **100%** cerradas, Ciento noventa y ocho (198) corresponden a la Secretaría de Gobierno con respuestas al **100%** cerradas; Ochenta y uno (81) corresponden a la Secretaría de Servicios Administrativos de las cuales el **85,18%** de las respuestas se encuentran cerradas, el **13,58%** de las respuestas se encuentran en trámite asignadas sin cerrarse y el **1,23%** se encuentra sin respuesta; Setenta y dos (72) corresponden a la Secretaría de Infraestructura con respuesta al **100%** cerradas; Diez (10) corresponden a la Secretaría de Productividad y Competitividad con respuestas al **100%** cerradas, Nueve (9) corresponden a la Secretaría de Desarrollo Agropecuario de las cuales el **88,88%** de las respuestas se encuentran cerradas y el **11,12%** se encuentra en trámite asignadas sin cerrarse; Noventa y Siete (97) corresponden a la Secretaría de Salud de las cuales el **70,10%** de las respuestas se encuentran cerradas, el **19,59%** de las respuestas se encuentran en trámite asignadas sin cerrarse y el **10,31%** se encuentra sin respuesta; Diecisiete (17) corresponden a la Secretaría de Educación de las cuales con respuestas al **100%** cerradas; Treinta y Nueve (39) corresponden al Despacho del Gobernador de las cuales el **97,43%** de las respuestas se encuentran cerradas y el **2,57%** se encuentra en trámite asignadas sin cerrarse; Quinientas sesenta y siete (567) corresponden a la Oficina Jurídica de las cuales el **99,82%** de las respuestas se encuentran cerradas y el **0,18%** se encuentra en trámite asignadas sin cerrarse; Once (11) corresponden a la Oficina de Control Interno de Gestión con respuestas al **100%** cerradas; Setenta y cinco (75) corresponden a la Secretaría de Desarrollo Social con respuestas al **100%** cerradas, Cuatro mil ciento setenta y siete (4177) corresponden a Asignaciones directas a funcionarios de la Administración con respuestas al **100%** cerradas.

PQRSD - RADICADAS POR UNIDAD ADMINISTRATIVA - WEB - GESDOC Y CORREO CONTACTENOS@										
UNIDAD ADMINISTRATIVA / TIPO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TOTAL PQRSD	SIN RESPUESTA	EN TRAMITE - ASIGNADA	CON RESPUESTA	TOTAL
HACIENDA	13	0	1	68	0	82	0	0	82	82
PLANEACIÓN	4	0	0	29	0	33	0	0	33	33
GOBIERNO	9	5	0	184	0	198	0	0	198	198
SERV. ADMITIVOS	18	2	0	61	0	81	1	11	69	81
INFRAESTRUCTURA	5	0	0	67	0	72	0	0	72	72
PRODUC. Y COMPET.	0	0	0	10	0	10	0	0	10	10
DESARR. AGROPECUARIO	0	0	0	9	0	9	0	1	8	9
SALUD	9	4	0	84	0	97	10	19	68	97
EDUCACION	6	0	0	11	0	17	0	0	17	17
DESPACHO GOBERNADOR	0	0	0	39	0	39	0	1	38	39
OFICINA JURIDICA	22	0	0	545	0	567	0	1	566	567
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	0	0	11	0	11	0	0	11	11
DESARR. SOCIAL	10	1	0	64	0	75	0	0	75	75
ASIGNACIÓN DIRECTA A FUNCION	4	1	0	4172	0	4177	0	0	4177	4177
<b>TOTAL =&gt;</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>5354</b>	<b>0</b>	<b>5468</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>5424</b>	<b>5468</b>

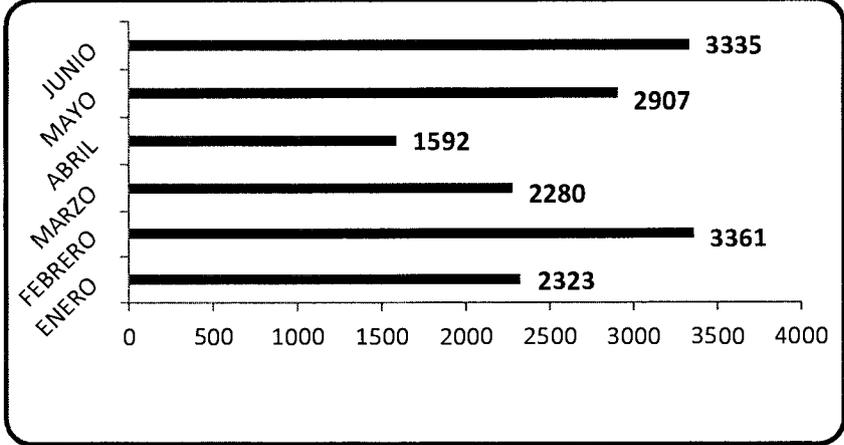




**Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas por el Aplicativo SAC – SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Secretaría de Educación Departamental.**

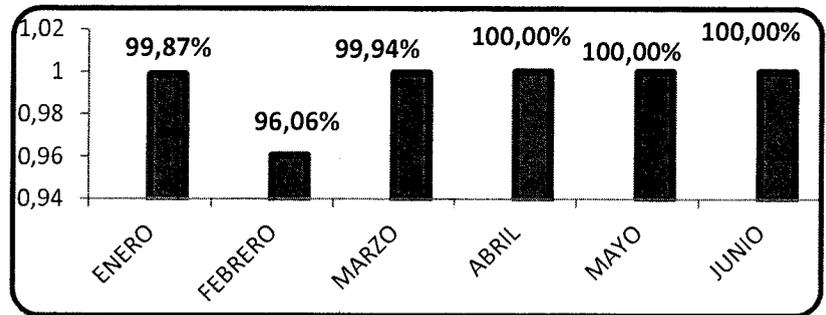
La Secretaría de Educación cuenta con un aplicativo suministrado por el Ministerio de Educación Nacional el cual verificado los reportes que genera el sistema SAC se puede evidenciar que durante el primer semestre de 2020 se radicaron **15.798** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias con un promedio de radicados por mes de 2633 y un promedio de radicados por día de 87,77.

No. PQR RADICADOS	
MES	No.
ENERO	2323
FEBRERO	3361
MARZO	2280
ABRIL	1592
MAYO	2907
JUNIO	3335
<b>TOTAL</b>	<b>15798</b>
<b>PROMEDIO PQR RADICADO POR MES</b>	<b>2633.00</b>
<b>PROMEDIO PQR RADICADO POR DIA</b>	<b>87.77</b>



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 99,31% durante el primer semestre de 2020, y que al mes de junio cierra con satisfacción al 100%.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
MES	No.
ENERO	99.87%
FEBRERO	96.06%
MARZO	99.94%
ABRIL	100.00%
MAYO	100.00%
JUNIO	100.00%

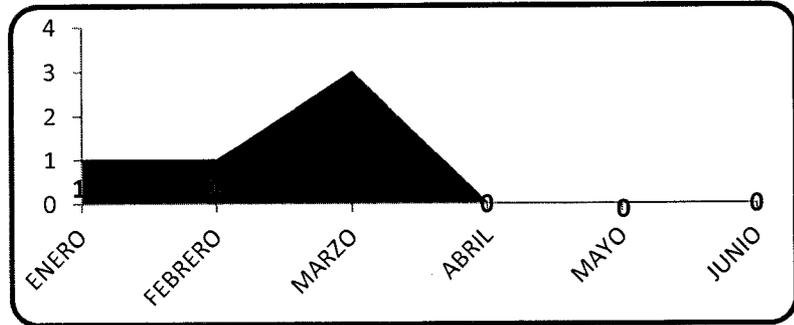


De acuerdo con lo establecido en los numerales 10 y 11 de la circular 097 del 31 de julio de 2019 emitida por la Secretaría de Educación Directrices para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias PQRSD de los ciudadanos, la responsable de la Oficina de Atención al Usuario en cumplimiento a sus funciones de seguimiento y control al SAC, traslada mensualmente comunicados al Jefe Inmediato sobre las PQRSD que se encuentran fuera de los términos, como se lo puede evidenciar en la tabla siguiente.

MES	NO. RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO	RESPUESTA	COMUNICADO DE ATENCIÓN	ESTADO DE LA PQRSD
Enero	PUT2019ER029411	12/12/2019	7/01/2020	Fuera de los términos	PUT2020IE000080	Cerrado
Febrero	PUT2020IE000099	10/02/2020	12/02/2020	Fuera de los términos	PUT2020IE000199	Cerrado
Febrero	PUT2020IE000094	10/02/2020	17/02/2020	Fuera de los términos	PUT2020IE000199	Cerrado
Febrero	PUT2020ER001978	29/01/2020	19/02/2020	Fuera de los términos	PUT2020IE000199	Cerrado
Marzo	PUT2020ER004150	13/02/2020	5/03/2020	Fuera de los términos	PUT2020IE000203	Cerrado
Marzo	PUT2020ER00416	13/02/2020	5/03/2020	Fuera de los términos	PUT2020IE000203	Cerrado
Marzo	PUT2020ER004225	14/02/2020	6/03/2020	Fuera de los términos	PUT2020IE000203	Cerrado
Marzo	PUT2020IE000189	4/03/2020	6/03/2020	Fuera de los términos	PUT2020IE000203	Cerrado

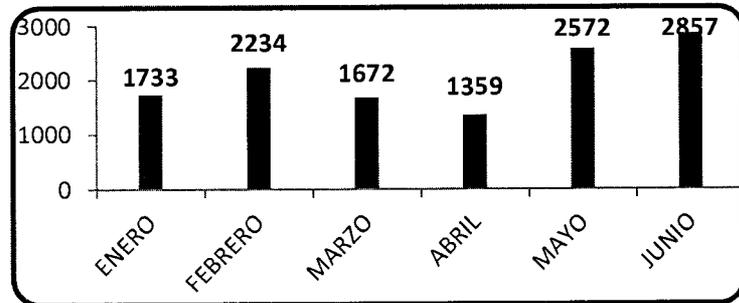
De las **15.798** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación, se puede evidenciar en la tabla siguiente que **Cinco (5)** PQRS se dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la Ley equivalente al **0,31%**; en la gráfica siguiente se puede evidenciar las cantidades de PQRS vencidas de acuerdo a los meses del primer semestre.

No. PQR VENCIDOS ATENDIDOS FUERA DE TIEMPO		
MES	No.	% POR MES
ENERO	1	20.00%
FEBRERO	1	20.00%
MARZO	3	60.00%
ABRIL	0	0.00%
MAYO	0	0.00%
JUNIO	0	0.00%
<b>TOTAL =</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



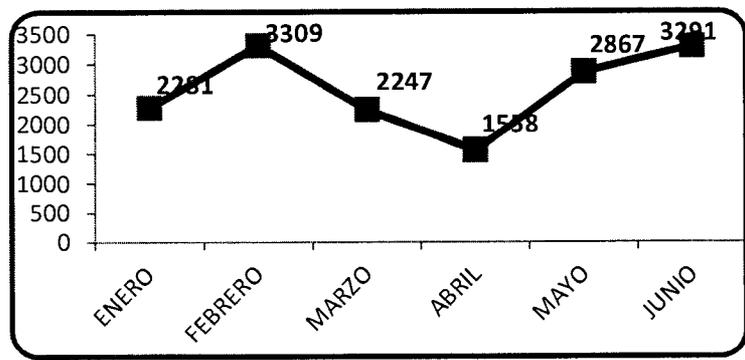
De las **15.798** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación durante el primer semestre de 2020, se puede evidenciar en la tabla siguiente que **12.427** PQRS fueron presentadas por la Web de la Secretaría de Educación equivalente al **78,66%**

No. PQR RADICADOS VÍA WEB		
MES	No.	% POR MES
ENERO	1733	74.60%
FEBRERO	2234	66.47%
MARZO	1672	73.33%
ABRIL	1359	85.36%
MAYO	2572	88.48%
JUNIO	2857	85.67%
<b>TOTAL =</b>	<b>12427</b>	<b>100%</b>



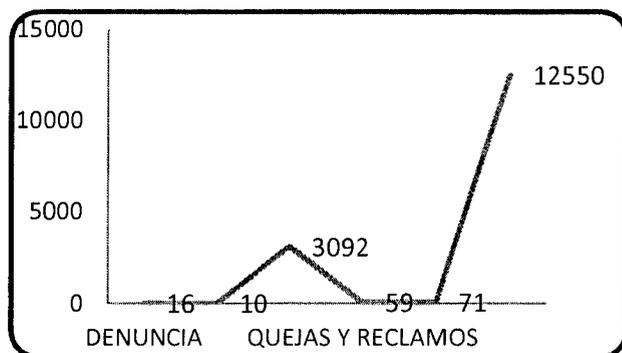
De las **15.798** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación durante el primer semestre de 2020, se puede evidenciar en la tabla siguiente que **15.553** corresponden a Derechos de Petición equivalente al **98,45%**

No. DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS POR MES		
MES	No.	% POR MES
ENERO	2281	98.19%
FEBRERO	3309	98.45%
MARZO	2247	98.55%
ABRIL	1558	97.86%
MAYO	2867	98.62%
JUNIO	3291	98.68%
<b>TOTAL =</b>	<b>15553</b>	<b>100%</b>



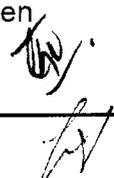
En la tabla siguiente se puede observar que de las **15.798** Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, registradas en el SAC de la Sec. Educación durante el primer semestre de 2020, se puede evidenciar que **16** corresponden a Denuncia equivalente al **0,10%**, **10** Corresponden a Felicitaciones, equivalente al **0,06%**, **3092** corresponden a Peticiones, equivalente al **19,57%**, **59** corresponden a Queja o Reclamo equivalente al **0,37%**, **71** corresponden a Sugerencias equivalente al **0,45%** y **12.550** corresponden a tramites equivalente al **79,44%**.

TOTAL PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO A LA FECHA		
DEPENDENCIA	No.	% POR MES
DENUNCIA	16	0.10%
FELICITACIONES	10	0.06%
PETICIÓN	3092	19.57%
QUEJAS Y RECLAMOS	59	0.37%
SUGERENCIA	71	0.45%
TRAMITE	12550	79.44%
<b>TOTAL</b>	<b>15798</b>	<b>100%</b>



### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- ✓ A la fecha de la Auditoría se puede evidenciar que en el primer semestre de 2020, cada área o proceso o dependencia de la Administración Central 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 GESDOC adquirido mediante el contrato 587 de enero 29 de 2018 a la fecha de la Auditoría se encuentra en funcionamiento en las diferentes dependencias de la Administración.
- ✓ 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, la oficina de Atención al usuario reporta en su debido momento al Profesional Especializado del área administrativa de la Secretaria de Educación Departamental, los requerimientos de las PQRSD que se encuentran fuera del tiempo de Ley.
- ✓ La Secretaría de Educación cuenta con el sistema de atención al ciudadano y se encuentra al 100%, ubicándose en los primeros lugares a nivel nacional de acuerdo a las estadísticas de control del SAC, llevadas por el Ministerio de Educación Nacional.
- ✓ 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, en

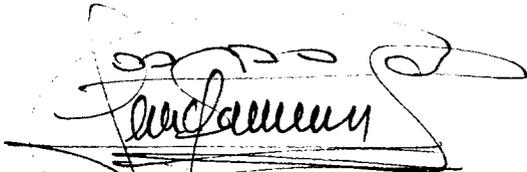


	<b>GOBERNACION DEL PUTUMAYO</b> <b>OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	

cumplimiento al Decreto 0260 de Octubre 11 de 2011 por medio del cual 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.

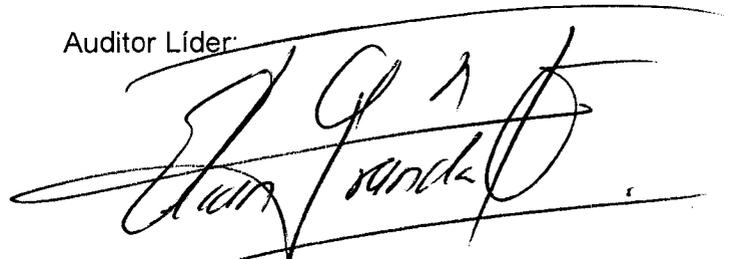
- ✓ Es pertinente tener en cuenta que en la sentencia T-481 de Agosto 10 de 1992 la Corte Constitucional manifiesta textualmente “el derecho de petición no consiste solamente en obtener una respuesta por parte de las autoridades, sino que hay una solución al asunto solicitado, lo cual si bien no implica 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.

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