

 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

INFORMACION GENERAL			
<b>NÚMERO DE AUDITORIA</b>	<b>017</b>	<b>FECHA DE INICIO DE AUDITORIA</b>	<b>10/07/2024</b>
<b>NOMBRE DE AUDITORÍA</b>		SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD – I SEMESTRE 2024	
<b>PROCESO O PROCEDIMIENTO AUDITADO</b>	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
<b>RESPONSABLE PROCESO O PROCEDIMIENTO</b>	SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS – SEC. DE EDUCACIÓN – SEC. SALUD. – OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO.		

#### OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar, verificar y analizar la oportunidad de las respuestas en relación a la recepción, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD registrados por los diferentes medios dispuestos por la Gobernación del Putumayo, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la gobernación.

#### ALCANCE DE LA AUDITORIA

Con la presente auditoría se evaluará, verificará y analizará el cumplimiento de la norma, comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, que fueron allegadas a la entidad durante el primer semestre (enero a junio) del año 2024.

#### CRITERIOS DE LA AUDITORIA

- Constitución Política de Colombia Art. 23
- Ley 190 de 1995
- Artículo 5 Ley 1437 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Artículo 5 Ley 2080 de 2021
- Decreto Departamental 260 de 2011
- Ley 962 de 2005
- Artículo 76 Ley 1474 de 2011
- Ley 1755 de 2015



 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

**RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

El presente informe corresponde al Informe Unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Gobernación del Putumayo durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2024.

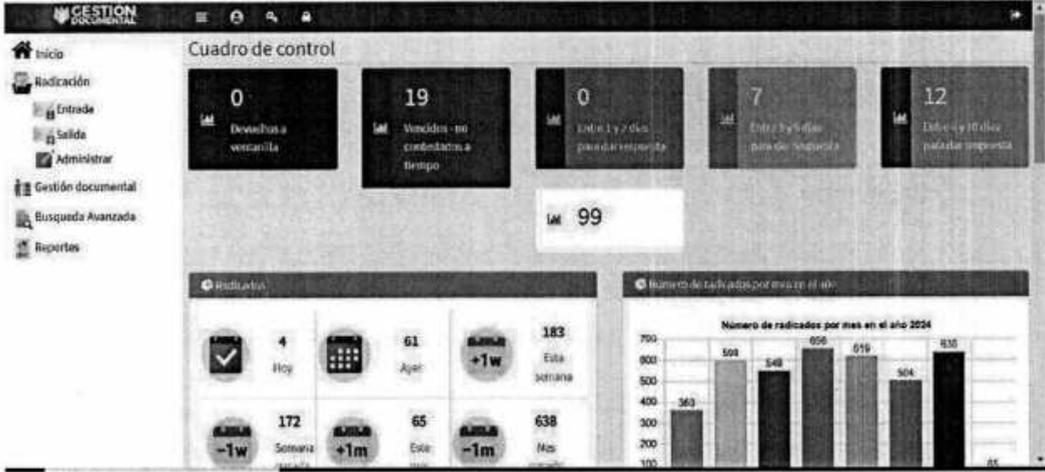
Para desarrollar la presente auditoría se consulta las PQRSD en la página web de la Gobernación del Putumayo en el link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, en el aplicativo GESDOC las solicitudes presentadas por medio de los correos electrónicos institucionales de Atención al Usuario, las cuales son asignadas a los responsables o líderes de oficinas, secretarías y dependencias, las PQRSD registradas por el Aplicativo SAC – Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Departamental.

**1. PQRSD NIVEL CENTRAL**

De acuerdo a la información entregada por la oficina de Atención al Usuario del nivel central, de la Gobernación del Putumayo, se evidencia que se registraron **2.695** PQRSD radicadas en el primer semestre de 2024, según los datos reportados por el aplicativo **GESDOC**, cuyo principal objetivo es la gestión de PQRSD. A continuación, se detalla la información correspondiente a la radicación y el respectivo trámite interno de gestión de PQRSD:

**1.1. MEDIO DE RADICACIÓN DE PQRSD EN EL NIVEL CENTRAL**

Para facilitar la gestión de atención al usuario en la recepción de PQRSD, la Gobernación del Putumayo – Administración Central, cuenta con la herramienta denominada GESDOC, que le permite radicar y organizar de manera ágil y oportuna los documentos.



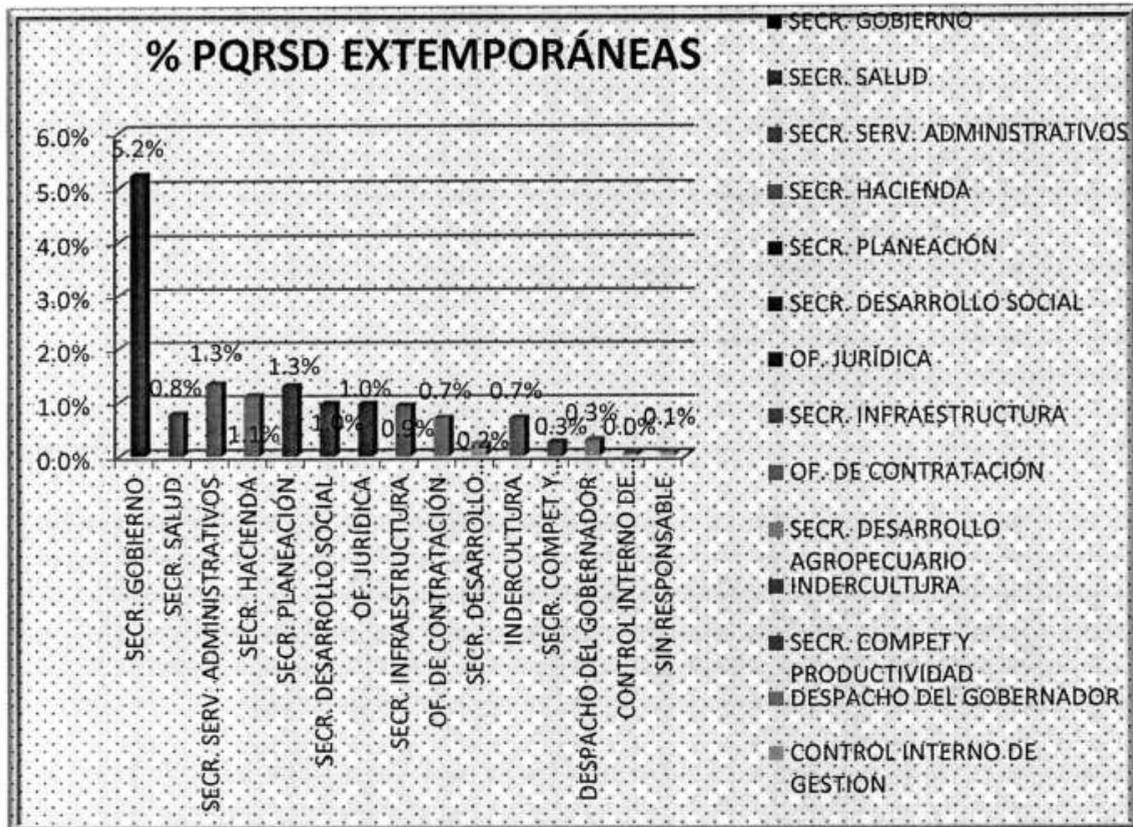
 <b>PUTUMAYO</b> <b>GOBERNACIÓN</b> NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

<b>GESTIÓN DE PQRSD POR SECRETARÍA, OFICINA O DEPENDENCIA RESPONSABLE</b>						
<b>SECRETARÍA, OFICINA O DEPENDENCIA RESPONSABLE</b>	<b>N° PQRSD ASIGNADAS</b>	<b>% PQRSD ASIGNADAS</b>	<b>N° PQRSD TRAMITADAS A TIEMPO</b>	<b>% PQRSD TRAMITADA A TIEMPO</b>	<b>N° PQRSD EXTEMPORÁNEAS</b>	<b>% PQRSD EXTEMPORÁNEAS</b>
SECR. GOBIERNO	819	30.4%	678	25%	141	5.2%
SECR. SALUD	276	10.2%	255	9%	21	0.8%
SECR. SERV. ADMINISTRATIVOS	164	6.1%	128	5%	36	1.3%
SECR. HACIENDA	755	28.0%	725	27%	30	1.1%
SECR. PLANEACIÓN	182	6.8%	147	5%	35	1.3%
SECR. DESARROLLO SOCIAL	74	2.7%	48	2%	26	1.0%
OF. JURÍDICA	74	2.7%	48	2%	26	1.0%
SECR. INFRAESTRUCTURA	135	5.0%	110	4%	25	0.9%
OF. DE CONTRATACIÓN	26	1.0%	7	0%	19	0.7%
SECR. DESARROLLO AGROPECUARIO Y M.A	38	1.4%	32	1%	6	0.2%
INDERCULTURA	63	2.3%	44	2%	19	0.7%
SECR. COMPET Y PRODUCTIVIDAD	28	1.0%	21	1%	7	0.3%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	37	1.4%	29	1%	8	0.3%
CONTROL INTERNO DE GESTION	6	0.2%	5	0%	1	0.0%
SIN RESPONSABLE	18	0.7%	16	1%	2	0.1%
<b>TOTAL</b>	<b>2695</b>	<b>100%</b>	<b>2293</b>	<b>85%</b>	<b>402</b>	<b>14.9%</b>

Tabla 4: Medio de recepción de PQRSD - Fuente GESDOC

En la gráfica anterior, de gestión de PQRSD por dependencias del nivel central presenta un porcentaje relativamente bajo de respuestas extemporáneas con un 14.9%, distribuido por dependencias de la siguiente manera:

 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>



Grafica1: PQRSD Extemporáneas- Fuente GESDOC

❖ La Secretarías que tienen mayor porcentaje de respuestas extemporáneas son: Gobierno con 5.2%, Servicios Administrativos y Planeación 1.3%.

❖ Y las demás secretaria y dependencias tienen porcentajes relativamente bajos

#### 1.4. ESTADO DE RESPUESTA DE PQRSD

Respecto al estado de respuesta de PQRSD, según el reporte realizado por la Oficina de Atención al Ciudadano del nivel central, se reportaron los siguientes datos estadísticos:

 <b>PUTUMAYO</b> <b>GOBERNACIÓN</b> NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

ESTADO DE RESPUESTA		
ESTADO DE RESPUESTA A PQRSD	N° PQRSD	% DE RPTA A PQRSD
RESPUESTA A TIEMPO	2137	79.3%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	402	14.9%
EN MARCHA CON RESPUESTA PENDIENTE	49	1.8%
ASIGNADOS CON RESPUESTA PENDIENTE	75	2.8%
EN ESPERA DE INFORMACIÓN	32	1.2%
<b>TOTAL</b>	<b>2695</b>	<b>100%</b>

Tabla 5: Estado de respuesta de PQRSD - Fuente GESDOC

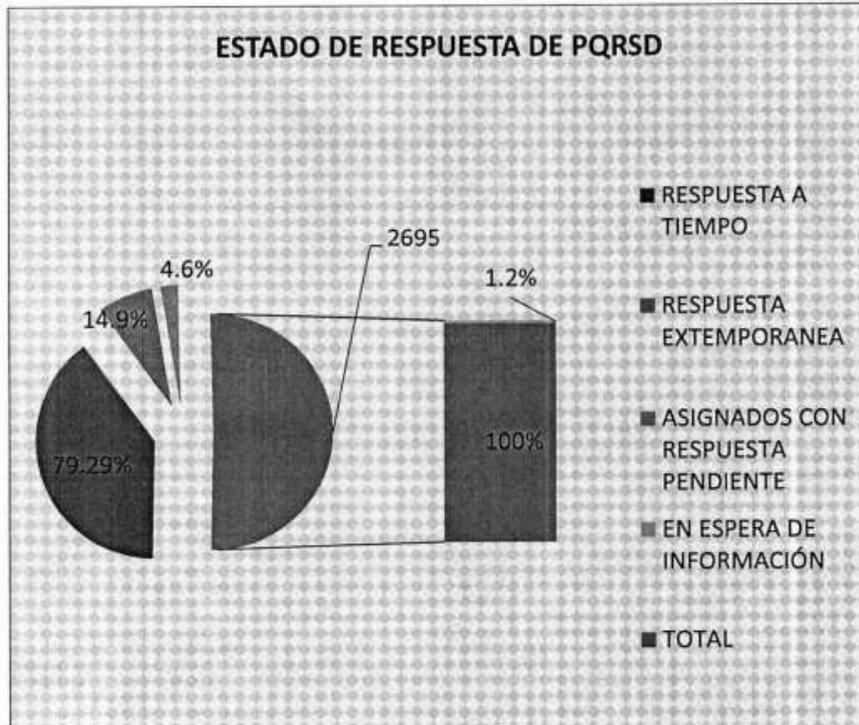
De acuerdo a la información de la **Tabla 5** podemos inferir que el **79.3%** de las PQRSD radicadas se respondieron oportunamente en los tiempos establecidos por la Ley 1712 de 2014, lo que representa un buen porcentaje de respuestas a la ciudadanía o a las diferentes entidades; también se puede observar que **402** PQRSD, equivalentes al **14,3%**, se respondieron de forma extemporánea, incumpliendo los términos establecidos por la ley.

No se puede evidenciar en el sistema GESDOC, las solicitudes de prórrogas, donde se pueda explicar al solicitante los motivos por los cuales no se pueda dar solución a su pqrSD de forma oportuna, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que dice "**Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.**"

También se observa en la tabla anterior **124** PQRSD, que representan el **4.6%** se encuentran asignada con respuesta pendiente, que quiere decir que aun no vence el tiempo de respuesta.

En la siguiente gráfica se representa el estado de repuesta a PQRSD con corte 30 de junio de 2024.

 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>



Grafica 2: Estado de Respuesta de PQRS – Fuente propia

### 1.5 BUZON DE SUGERENCIAS

El Buzón de Sugerencias y Felicidades, es un servicio que la Administración Departamental ofrece a la comunidad, para fortalecer la comunicación, con los clientes externos, que desee expresar alguna manifestación de inconformidad, iniciativa de mejora o felicitación respecto al funcionamiento del servicio, herramienta que permita mejorar los procesos de la GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO.

La apertura del buzón de sugerencias se realizó acuerdo al procedimiento, el cual establece que será "quincenalmente, la primera se realizará el viernes de la segunda semana del mes, y la segunda el último viernes del mes; esta se realiza en presencia de un usuario, de la líder del proceso de atención al usuario y la secretaria de servicios administrativos; Diligenciando el Formato de apertura de buzones de sugerencias FT-AU-005".

Según 12 actas de apertura del Buzón de sugerencias, con Código: FT-AUS-005 de enero a junio de 2024, suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano se evidencio lo siguiente:

 <b>PUTUMAYO</b> <b>GOBERNACIÓN</b> NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

## RELACION DE SUGERENCIA Y FELICITACIONES MENSUAL DE ENERO A JUNIO DE 2024

TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
SUGERENCIAS	0	0	0	2	0	0	2
FELICITACIONES	0	0	0	2	0	0	2
<b>TOTAL</b>	0	0	0	4	0	0	4

*Tabla 6: Estado Buzón de Sugerencias - Fuente Actas de Apertura FT-AUS-005*

En la Grafica anterior se observa que solo en el mes de abril se radicaron 2 sugerencia y 2 felicitaciones.

Se evidencia que la Oficina de Atención al Usuario de la Gobernación del Putumayo, realizó constante seguimiento a PQRSD, a través de las siguientes circulares:

-  CIRCULAR 011 DEL 30 DE ENERO DE 2024 RESPUESTA OPORTUNA PQRSD
-  CIRCULAR 051 MARZO 22 DE 2024 RESPUESTA OPORTUNA PQRSD
-  CIRCULAR 074 DEL 30-05-2024 RESPUESTA OPORTUNA A PQRSD
-  CIRCULAR N° 035 RESPUESTA OPORTUNA PQRSD
-  CIRCULAR No 89 RESPUESTA OPORTUNA PQRSD 26-06-2024
-  CIRCULAR No.064 29-04-2024 RESPUESTA PQRSD

También emitió informes de documentos vencidos no contestados, para alertar a las dependencias objeto del incumplimiento.

-  Informe\_documentos\_vencidos\_no\_contestados abril 24 2024 (1) (1)
-  Informe\_documentos\_vencidos\_no\_contestados enero 31 de 2024 (1)
-  Informe\_documentos\_vencidos\_no\_contestados febrero 29 de 2024 (1)
-  Informe\_documentos\_vencidos\_no\_contestados junio 26 de 2024
-  Informe\_documentos\_vencidos\_no\_contestados marzo 27 de 2024 (1) (1)
-  Informe\_documentos\_vencidos\_no\_contestados mayo 29 de 2024



 <b>PUTUMAYO</b> <b>GOBERNACIÓN</b> NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

## 2 RECEPCIÓN DE PQRSD SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL

Es pertinente mencionar que, como parte de la Auditoría a PQRSD se realizó visita a la Secretaría de Salud Departamental con el fin de verificar la gestión de PQRSD de esa dependencia, los canales de recepción y la implementación del Aplicativo GESDOC.

La Secretaría de Salud para la recepción de PQRSD tiene habilitados diferentes medios como son la oficina de Atención al Ciudadano, el correo institucional en las diferentes dependencias de la Secretaría de Salud y el aplicativo GESDOC. Es importante mencionar que se debe unificar la recepción y gestión de PQRSD, mediante el aplicativo GESDOC, y así evitar la radicación de PQRSD en diferentes dependencias de la entidad.

### 2.1 MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD EN LA SECRETARÍA DE SALUD DEPTAL.

Según los registros de la Secretaría de Salud sobre las PQRSD radicadas con relación a la prestación de servicios de salud, de acuerdo a registros suministrados, para el primer semestre de 2024 se recibieron **732** PQRSD inherentes a la prestación de servicios de salud que compete su seguimiento a la Secretaría de Salud, como ente de vigilancia, control y seguimiento.

La Secretaría de Salud Departamental actualmente cuenta con diferentes medios para la recepción de PQRSD como son, correo electrónico institucional de la Secretaría de Salud y el aplicativo GESDOC. A continuación, se muestran las PQRSD radicadas según el medio de recepción:

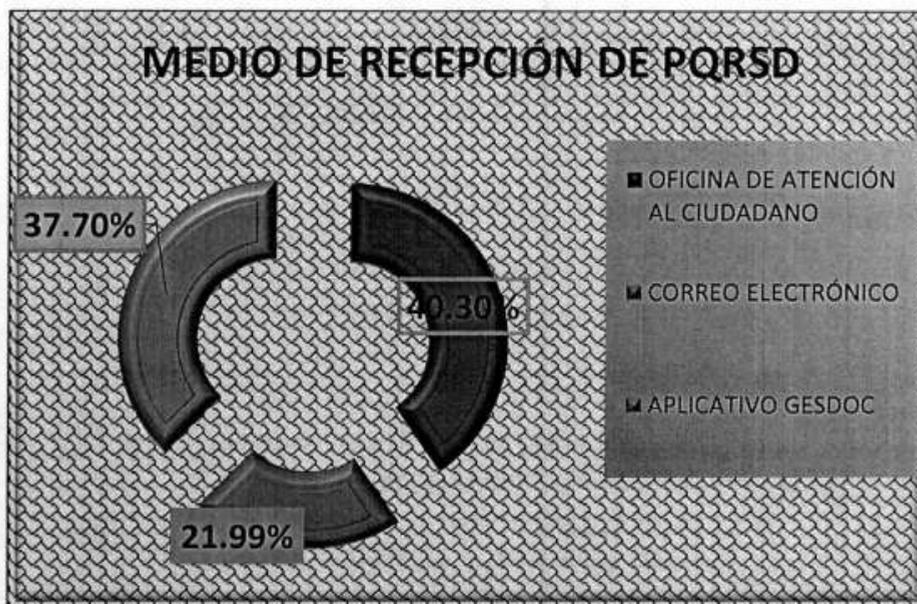
MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
MEDIO DE RECEPCIÓN	N° PQRSD	% PQRSD
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	295	40.30%
CORREO ELECTRÓNICO	161	21.99%
APLICATIVO GESDOC	276	37.70%
<b>TOTAL</b>	<b>732</b>	<b>100%</b>

Tabla 7: Medio de recepción de PQRSD – SSD

 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

Según el reporte de información de la Secretaría de Salud sobre la recepción de PQRSD se puede observar que, para el primer semestre de 2024, esta dependencia recibió un total de 732 PQRSD, como lo indica la **tabla 7**, el medio más utilizado para la radicación de PQRSD es por la Oficina de Atención al Usuario de la Secretaria de Salud con **295** PQRSD, que equivalen al 40.30%, en segundo lugar, está el Aplicativo GESDOC con 276 PQRSD, que corresponden al 37.70% y mediante correo electrónico con 161 solicitudes que equivalen al 21.99% del total de pqrSD radicadas.

Mediante la siguiente grafica se pueden observar el comportamiento de los medios de recepción de PQRSD en la secretaria de Salud Departamental.



Grafica 3: Medio de recepción de PQRSD -SSD – Fuente Base de datos SSD-GESDOC

## 2.2 PQRSD POR ENTIDAD – OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SSD

De acuerdo con información suministrada por la oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Salud Departamental, respecto a las PQRSD radicadas de quejas interpuestas por los usuarios de los servicios de salud, se ha adoptado un formato sugerido por la Superintendencia de Salud para recepción de estos trámites.

 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

<b>QUEJAS PRESENTADAS POR EPS ENERO A JUNIO 2024</b>		
<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
EMSSANAR	134	45.4%
NUEVA EPS	77	26.1%
AIC	15	5.1%
MALLAMAS	9	3.1%
UNIMAP	8	2.7%
FARMAT	12	4.1%
HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD	5	1.7%
PREVISORA DE SEGUROS	1	0.3%
DISCOLMEDICA	12	4.1%
ESE HOSPITAL JOSE MARIA HERNANDEZ	2	0.7%
E.S.E HOSPITAL PIO XII DE COLÓN	3	1.0%
ESE HOSPITAL LOCAL DE PTO ASIS	1	0.3%
CLINICA CREAR VISION	1	0.3%
SSD	2	0.7%
OTRAS	13	4.4%
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>100%</b>

Tabla 8: PQRSD por entidad de SSD

Como se puede observar en la **tabla 8** se han recibido **295** quejas en la oficina de atención al ciudadano de la Secretaria de Salud, las entidades que más reciben quejas por los servicios prestados en salud son Emssanar con **134** casos equivalentes al **45,4%** del total de quejas recibidas y Nueva EPS con **77** que equivalen a un **26.1%** de quejas radicadas en ese despacho, enseguida encontramos a IAC con **15** casos que corresponde al **5.1%**.

### 1.5. MOTIVOS DE RADICACIÓN DE PQRSD

La oficina de Atención al Usuario recibe PQRSD por diferentes motivos interpuestas por los usuarios de los servicios de salud, donde se puede observar que se presentan bastantes quejas por demora en entrega de medicamentos, en autorización de servicios, negación de servicio de transporte, entre otras.

En la siguiente **tabla No. 9** se puede apreciar el número de PQRSD respecto a los motivos que tienen los usuarios sobre los diferentes servicios de salud que prestan las EPS.

 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

<b>MOTIVOS GENERALES POR LOS CUALES SE PRESENTAN LAS PQR</b>		
<b>Motivos</b>	<b>N° PQRSD</b>	<b>% PQRSD</b>
Falta de oportunidad en la entrega de insumos, suplementos y medicamentos tanto PBS como No PBS.	142	48.1%
Demora en las autorizaciones y asignación de citas.	57	19.3%
Demora en la autorización de servicios, medicamentos, ayudas diagnósticos	36	12.2%
Demora en las remisiones y la disponibilidad de Referencia y Contra referencia (promedio días de salida entre 3 a 18 días).	19	6.4%
Inconformidad por la negación del transporte	10	3.4%
demora en el cambio de IPS	4	1.4%
Inconformidad por mala atención y servicios prestados	19	6.4%
Otras quejas	8	2.7%
	<b>295</b>	<b>100%</b>

*Tabla 9: Motivos de radicación de PQRSD – Servicios de Salud*

Las quejas por prestación de servicios de salud, que prestan las EPS en su mayoría son por entrega de insumos y medicamentos, con **142** quejas equivalentes al **48,1%** del total de PQRSD; demora en las autorizaciones y asignación de citas con **57** casos, equivalente al **19.3%**; autorización de servicios, medicamentos, ayudas diagnósticos con **36** casos, que equivalen al **12.2%**; demora en disponibilidad de referencia y contra referencia e Inconformidad por mala atención y servicios prestados con 19 casos radicados que equivalen al **6,4%**

### **3 RECEPCIÓN DE PQRSD DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPTAL.**

De acuerdo con la información suministrada por el área de atención al ciudadano de la Secretaría de Educación Departamental, correspondiente al periodo comprendido entre enero a junio de 2024, se registra un gran volumen de PQRSD radicadas en esta secretaría, en total se recibieron **15.977** casos en dicho periodo, tal como se relaciona en la siguiente tabla No 10.



 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

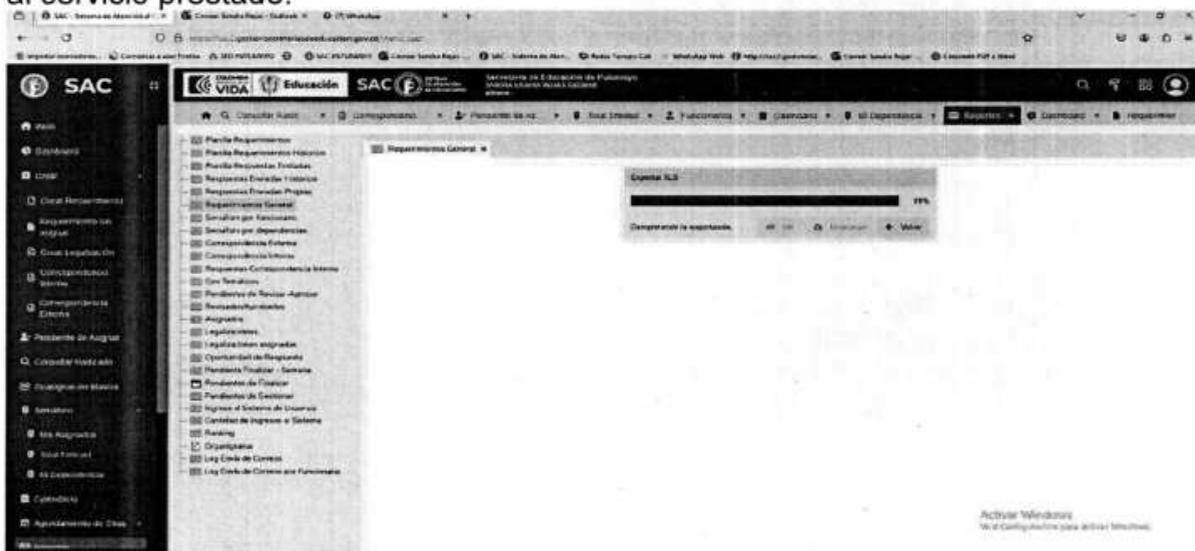
PQRSD RADICADAS POR MES - SED	
MES	Nº PQRSD RADICADAS
ENERO	2,109
FEBRERO	2,867
MARZO	2,390
ABRIL	2,699
MAYO	3,271
JUNIO	2,641
<b>TOTAL</b>	<b>15,977</b>

Tabla10: N° de PQRSD radicadas por mes - SED

### 3.1 MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

La Secretaría de Educación Departamental cuenta con diferentes canales de atención para la recepción y gestión de PQRSD, según la información suministrada por esta dependencia, sobre los diferentes medios que utiliza desde la Oficina de Atención al Ciudadano se encuentran los siguientes: personal, página web, telefónica, correo electrónico y el correo certificado. Es pertinente mencionar que la gestión de PQRSD se realiza mediante el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.

La Secretaria de Educación cuenta con una gran herramienta como es el Sistema de Atención al ciudadano SAC, que sirve para ayudar a cumplir el objetivo estratégico en el sector de atención, como hacer que el cliente se sienta escuchado y atendido por la entidad, esto a su vez, permitiendo que aumenten los niveles de satisfacción del cliente con respecto al servicio prestado.



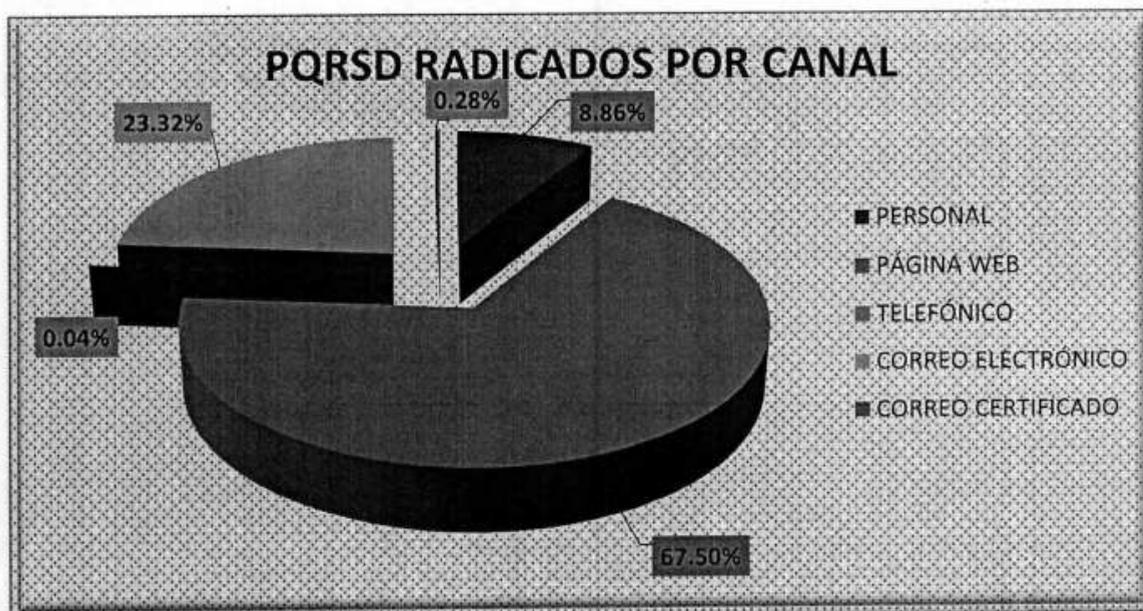
 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

## PQRSD RADICADAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS EN LA SECRETARIA DE EDUCACION

PQRSD RADICADOS CANAL SED - 1er° SEMESTRE DE 2024		
CANAL PQRSD	TOTAL	% TOTAL
VENTANILLA UNICA	1,465	8.86%
PÁGINA WEB	11,158	67.50%
TELFÓNICO	6	0.04%
CORREO ELECTRÓNICO	3,854	23.32%
CORREO CERTIFICADO	47	0.28%
<b>TOTAL</b>	<b>16,530</b>	<b>100%</b>

Tabla 11: Canal de recepción de PQRSD - SED

Según la información de la **Tabla 11**, podemos deducir que el medio más utilizado para radicar solicitudes en el primer semestre del 2024 es la página web con 11.158 casos equivalente al **67,50%** del total de requerimientos radicados; el segundo medio más utilizado fue el correo electrónico con **3.854** casos con un **23,32%**; también se radicaron **1.465** casos en ventanilla única de manera personal con el **8,86%**; y mediante correo certificado se recibieron **47** casos que equivalen al **0,28%**; por último, se recibieron **6** solicitudes mediante la línea de atención telefónica que equivalen al **0,04%** del total de casos recibidos en la Secretaría de Educación Departamental.



Grafica 4: PQRSD radicadas por canal - SED



 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

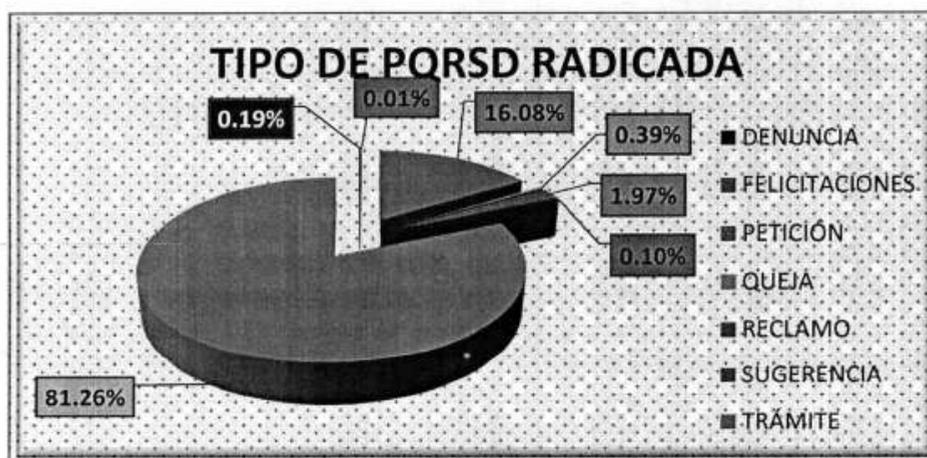
### 3.2 PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

A continuación, se indica los diferentes tipos de PQRSD que la Secretaría de Educación recibió y realizó su respectiva gestión de respuesta y de seguimiento en el primer semestre de 2024.

PQRSD RADICADOS POR TIPO SED - 1er° SEMESTRE DE 2024		
TIPO DE PQRSD	TOTAL	% TOTAL
DENUNCIA	32	0.19%
FELICITACIONES	2	0.01%
PETICIÓN	2.639	16.08%
QUEJA	64	0.39%
RECLAMO	323	1.97%
SUGERENCIA	16	0.10%
TRÁMITE	13.339	81.26%
<b>TOTAL</b>	<b>16.415</b>	<b>100%</b>

Tabla 12: Tipo de PQRSD - SED

Se observa que el tipo de PQRSD más representativo, según la información de la **Tabla 12** es el trámite con **13.339** casos equivalentes al **81,26%**; en segundo lugar, se recibieron **2.639** peticiones equivalentes al **16,08%**; se presentaron 323 reclamos equivalentes al **1,97%**; 64 de los casos fueron quejas equivalentes al **0,39%**; las sugerencias, las denuncias y las felicitaciones fueron los PQRSD que menos se presentaron en el periodo mencionado, equivalentes al **0,30%** del total de casos recibidos, Las cuales se pueden apreciar en la siguiente gráfica:



Gráfica 5: Tipo de PQRSD – SED

 <b>PUTUMAYO</b> <b>GOBERNACIÓN</b> NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

### 3.3 PQRSD OPORTUNOS, VENCIDOS O ATENDIDOS FUERA DE TIEMPO

De acuerdo a información suministrada por la oficina de Atención al Usuario de la Secretaría de Educación, podemos observar el gran porcentaje de oportunidad que muestra dicha Secretaría, la cual podemos apreciar en la siguiente tabla relacionada mes a mes, con sus porcentajes de oportunidad.

PQRSD OPORTUNAS Y EXTEMPORÁNEAS SED - 1er° SEMESTRE DE 2024					
MES	# PQRSD	# PQRSD OPORTUNAS	% PQRSD OPORTUNAS	#PQRSD VENCIDOS O EXTEMPORÁNEAS	% PQRSD VENCIDOS O EXTEMPORÁNEAS
ENERO	2,109	2,085	98.86%	24	1.14%
FEBRERO	2,867	2,821	98.40%	46	1.60%
MARZO	2,390	2,374	99.33%	16	0.67%
ABRIL	2,699	2,645	98.00%	54	2.00%
MAYO	3,271	3,232	98.81%	39	1.19%
JUNIO	2,641	2,612	98.90%	29	1.10%
<b>TOTAL</b>	<b>15,977</b>	<b>15769</b>	<b>98.70%</b>	<b>208</b>	<b>1.30%</b>

Tabla 13: PQRSD Oportunas y Extemporáneas - SED

En la **tabla 13** se puede observar que la Secretaría de Educación recibió un total de **15.977** PQRSD, correspondientes al primer semestre de 2024, en los diferentes medios disponibles que tiene la SED para realizar este trámite. podemos decir que, en comparación con las demás secretarías de Gobernación del Putumayo, es la que más recibe PQRSD.

Además, es pertinente informar que una vez verificados los datos estadísticos suministrados por esta secretaría se evidencia que, en el periodo auditado, se respondieron oportunamente un total de **15.769** casos, con un porcentaje de oportunidad equivalente al **98,70%**, y se verifica que, en este periodo, solamente hubo un total de 208, que representan el **1.30%** casos de PQRSD extemporáneos o respondidos por fuera del tiempo establecidos por ley.

### GRAFIA DEL COMPROTAMIENTO DE PQRSD ATENDIDAS DE MANERA OPORTUNA

 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>



Gráfica 6: Oportunidad de respuesta de PQRSD - SED

De acuerdo a revisión de los documentos suministrados a la Oficina de Control Interno de Gestión, se puede observar que se está cumpliendo lo estipulado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que estipula los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, además sobre las respuestas vencidas o por fuera de tiempo se permite informar que la SED está cumpliendo con lo estipulado en el Parágrafo del citado Artículo que señala: **"Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."**

Se evidenció que la oficina de atención al ciudadano de la Secretaria de Educación, realizó seguimientos continuos, informando semanalmente mediante comunicación interna en el SAC, las peticiones por vencer de la semana y periódicamente las peticiones atendidas fuera de tiempo tanto externas como internas.

Mediante Circulares No. 049 de 12 de marzo de 2024, da Orientaciones a Operadoras SAC, y con la No. 152 de fecha 23 de julio de 2024, comunica lineamientos para la adecuada y oportuna atención de PQRSD internos y externos y con oficios PUT2024IE005647 de fecha 18 de junio de 2024, requerimientos sin atender y fuera de tiempo junio 11 al 14 de 2024, PUT2024IE006028 del 26 de junio de 2024 requerimientos sin atender y atendidos fuera de tiempo a 24 de junio de 2024, capacitaciones sobre el manejo del Aplicativo SAC del 26 de enero de 2024.

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

### RECOMENDACIONES

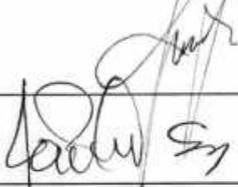
- *Cumplir a cabalidad con la oportunidad y claridad en la respuesta a las PQRSD interpuestas por la comunidad, acorde a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y cuando no sea posible de realizarlo en los tiempos estipulados, acudir a lo expuesto en el Parágrafo del Artículo y norma antes mencionado informando al usuario los motivos o razones del caso.*
- Continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. toda vez que aún persisten porcentajes de PQRSD extemporáneas como del 14.9% Administración Central, 0.8% Secretaria de Salud y 1.30% Secretaria Educación.
- Realizar capacitaciones al personal que opera el aplicativo GESDOC, en el sentido de dar instrucciones al momento de clasificar el asunto de la pqrzd, esto debido a que se evidencio en la base de datos que arroja el sistema, asuntos en tipos de documentos que no corresponden.

TIPO DOCUMENTO	ASUNTO
Otro	INSPECCIÓN SANITARIA PARA LOS ESTABLECIMIENTOS
Otro	VISITA AMBIENTAL
Otro	PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA SOLICITUD
Otro	Presentación de Asociación de Madereros de Pucallpa
Otro	Comunicado 24 de junio de 2024
Otro	Cotización vestuario danzas
Otro	RESOLUCIÓN AUXILIAR EN ENFERMERÍA
Otro	SOLICITUD CONCEPTO SANITARIO
Otro	ASISTENCIA TÉCNICA EN LA REVISIÓN DE BASES N.º 06062024-01
Otro	RESPUESTA ACTA DE VISITA 06062024-01 IMPLEMENTACIÓN
Otro	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE HABILITACIÓN
Otro	CERTIFICADO DE HABILITACIÓN
Otro	CONCEPTO SANITARIO
Otro	APERTURA DE SERVICIOS
Otro	SOLICITUD RENOVACIÓN DE RESOLUCIÓN N.º 765 E
Otro	VISITA RENOVACIÓN DE CERTIFICACIÓN DE CONDICIONES
Otro	Presentación Hoja de Vida, Contratación Secretarías
Otro	visita sanitaria de ambulancias de nuestra señora
Otro	solicitud expedición licencia en seguridad y salud
Otro	Delegación en sesión del mecanismo articulador
Otro	CAPACITACIÓN A PADRES DE FAMILIA -PEDICULOS
Otro	Aplazamiento citación
Otro	SOLICITUD CONCEPTO SANITARIO
Otro	PROYECTO DE ADICIÓN N.º 24-007
Otro	REMISIÓN POR COMPETENCIA
Otro	HABILITACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SIGU
Otro	SOLICITUD LICENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL
Otro	SOLICITUD DEVOLUCIÓN DOCUMENTOS DE HABILITACIÓN
Otro	CONCEPTO TÉCNICO PLAN TERRITORIAL

 <b>PUTUMAYO</b> <b>GOBERNACIÓN</b> NIT. 800.094.164-4	<b>GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>FT-GEC-002</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTION DE EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>FECHA</b>	<b>15/05/2023</b>

- Se recomienda establecer espacios aptos para el **buzón de PQRSD**, que permanezcan habilitados para que la ciudadanía pueda utilizar los buzones y, de esta manera, mantener activo este canal de recepción de PQRSD.
- Solicitar se realice una mejora en el sistema GESDOC, para las prórrogas, se puedan contabilizar los nuevos tiempos y no se refleje como extemporáneo.
- Anexar una casilla de verificación a la relación que maneja la Secretaría de Salud Departamental para el seguimiento a la recepción y gestión de PQRSD, con el fin de realizar el respectivo análisis cualitativo y cuantitativo de la gestión de PQRSD en la Secretaría de Salud Departamental.
- Garantizar a la Secretaria de Salud una herramienta electrónica, tecnológica y físicas que facilite la recepción de pqrSD, de forma adecuada, debido al gran volumen de requerimientos que reciben diariamente. (Estudiar la posibilidad de colocar un punto del aplicativo GESDOC.).
- Fortalecer la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.

Fecha de emisión del Informe: 31/07/2024

AUDITORES	NOMBRE	FIRMA
LIDER	<b>GILBERTO PARDO LOPEZ</b> Jefe Oficina Control Interno de Gestión	
EQUIPO AUDITOR	<b>MARTHA CECILIA LEYTON</b> Profesional Universitario OCI	