



## INFORME DE SEGUIMIENTO A 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.

**FECHA :** Julio de 2014

**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 2014 hasta el 30 de junio del mismo año.

### FUNDAMENTO LEGAL

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011, Título 2.
- Circular externa No.001 de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**, en la cual se imparten las siguientes instrucciones:

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

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

### INFORMACION GENERAL- PERIODO ENERO- JUNIO DE 2014

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICION NIVEL CENTRAL	998	25,92
DERECHOS DE PETICION SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL	2831	73,53
PQRD *Recibidas a través de correo electrónico*	22	0,57
SOLICITUDES *Recibidas a través de correo electrónico*	0	0
DENUNCIAS *Recibidas a través de correo electrónico*	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3851</b>	<b>100%</b>





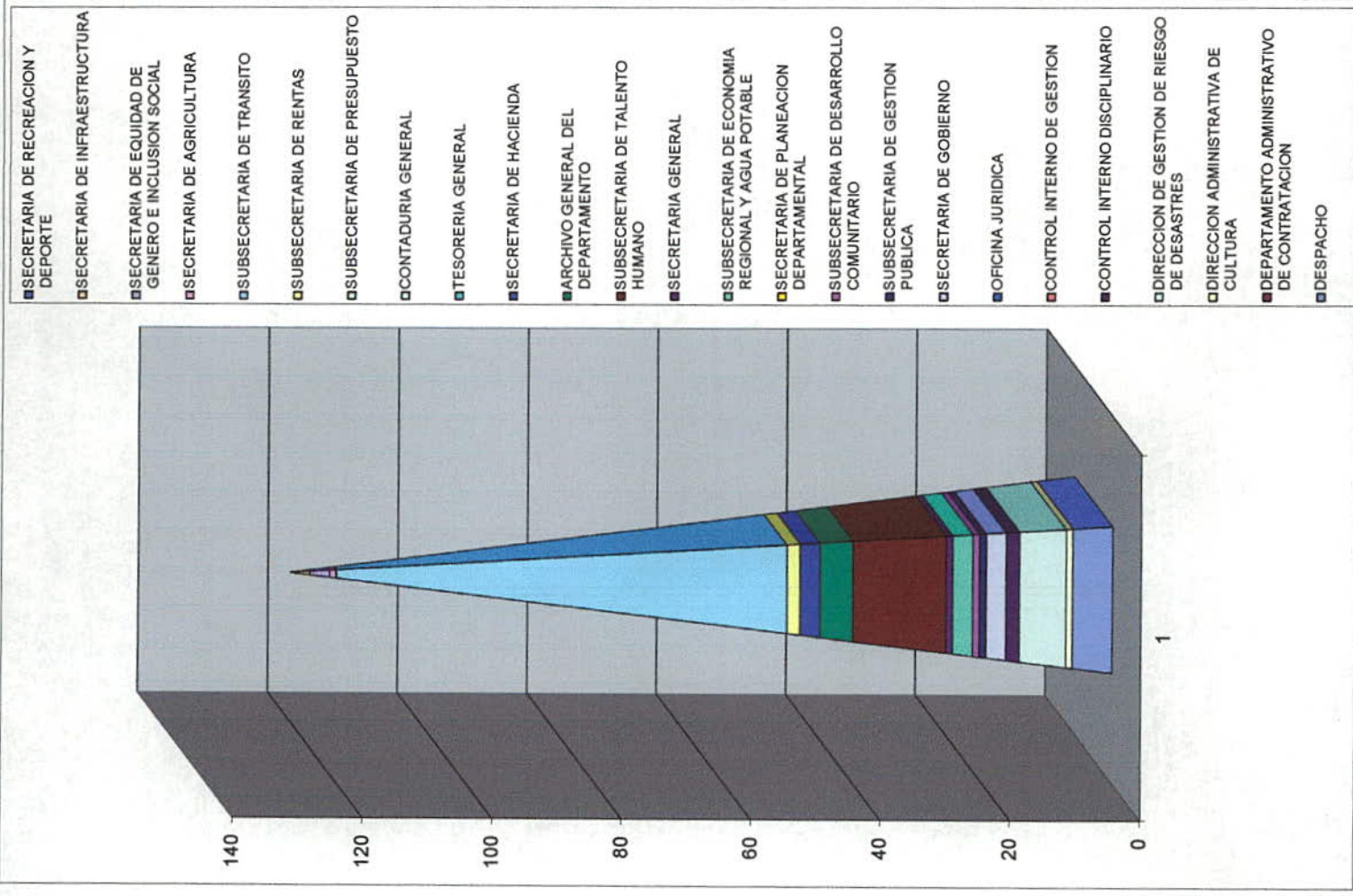
MES DE ENERO 2014-NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
<b>NIVEL CENTRAL-GOVERNACION DE NARIÑO</b>				
DESPACHO	6	5	1*	4,8
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	0	0	0	0,0
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	1	1	0	0,8
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	7	6	1	5,6
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	0	1,6
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0,0
OFICINA JURIDICA	0	0	0	0,0
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	0	2,4
SUBSECRETARIA DE GESTION PUBLICA	1	1	0	0,8
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	1	1	0	0,8
SECRETARIA DE PLANEACION DEPARTAMENTAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	3	3	0	2,4
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	1	1	0	0,8
ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO	14	14	0	11,3
SECRETARIA DE HACIENDA	5	5	0	4,0
TESORERIA GENERAL	3	3	0	2,4
CONTADURIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE RENTAS	2	2	0	1,6
SUBSECRETARIA DE TRANSITO	68	60	8	54,8
SECRETARIA DE AGRICULTURA	1	1	0	0,8
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	3	3	0	2,4
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	2	0	1,6
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	1	0	1	0,8
<b>TOTALES</b>	<b>124</b>	<b>113</b>	<b>11</b>	<b>100,000</b>

1\* Derecho de Petición tramitado fuera de los terminos, recepcionado en el Despacho del Nivel Central de la Gobernación, enviado por competencia para su trámite a la Secretaría de Educación Deptal.



En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de enero en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño se recibieron 124 derechos de petición, de los cuales 113 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 91,1% y 11 fuera de ellos que corresponde a un 8,8%. Además la dependencia que más recepcionó derechos de petición durante este periodo fue Subsecretaría de Transito con un total de 68 correspondiente a un 54,8%; seguida de la Subsecretaría de Talento Humano con un total de 14 que corresponden al 11,3% y las que menos tramitaron fueron: Dirección Administrativa de Cultura, Subsecretaría de Gestión Pública, Subsecretaría de Desarrollo Comunitario, Secretaría General, Secretaría de Agricultura, Secretaría de Recreación y Deporte con un (1), derecho de petición tramitado correspondiente al 0,8%.



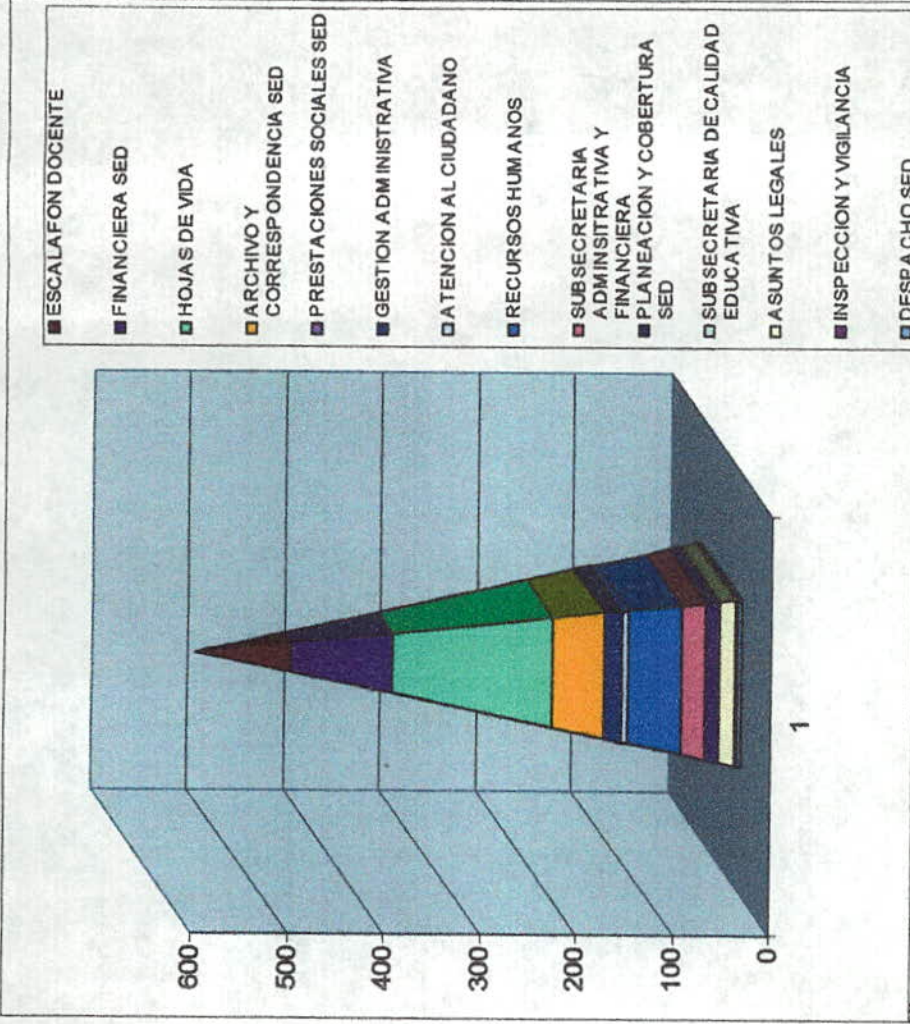
- SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE
- SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
- SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL
- SECRETARIA DE AGRICULTURA
- SUBSECRETARIA DE TRANSITO
- SUBSECRETARIA DE RENTAS
- SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO
- CONTADURIA GENERAL
- TESORERIA GENERAL
- SECRETARIA DE HACIENDA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





### MES DE ENERO 2014-SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL		PORCENTAJE
		TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	
DESPACHO SED	4	3	1*	0,7
INSPECCION Y VIGILANCIA	1	1	0	0,2
ASUNTOS LEGALES	16	14	2	2,9
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	1	1	0	0,2
PLANEACION Y COBERTURA SED	14	14	0	2,6
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	23	21	2	4,2
RECURSOS HUMANOS	53	50	3	9,7
ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	6	1	1,3
GESTION ADMINISTRATIVA	18	11	7	3,3
PRESTACIONES SOCIALES SED ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA SED	0	0	0	0,0
HOJAS DE VIDA	160	160	0	9,3
FINANCIERA SED	102	100	2	29,3
TOTALES	96	96	0	18,7
	546	528	18	17,6
				100,0



1\* Derecho de petición que aparece fuera de los términos, recibido en el Despacho del Nivel Central de la Gobernación y enviado por competencia para su trámite a Secretaría de Educación Departamental.

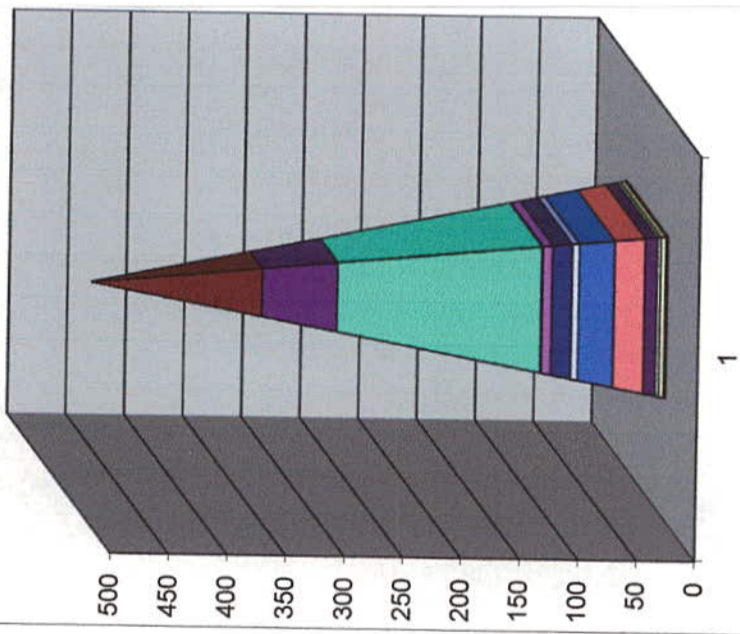
En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de enero en la Secretaría de Educación Departamental de la Gobernación de Nariño se recibieron 546 derechos de petición, de los cuales 528 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 96,7% y 18 fuera de ellos que corresponde a un 3,2%. Además la dependencia que más recepción de derechos de petición durante este periodo fue Hojas de Vida con un total de 160 correspondiente a un 29,3%; y la que menos tramitó fue Inspección y Vigilancia y Subsecretaría de Calidad Educativa con un (1), derecho de petición tramitado correspondiente al 0,2%.



MES DE FEBRERO 2014-SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
<b>SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL</b>				
DESPACHO SED	1	1	0	0,21
INSPECCION Y VIGILANCIA	1	1	0	0,21
ASUNTOS LEGALES	4	4	0	0,84
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	3	3	0	0,63
PLANEACION Y COBERTURA SED	10	9	1*	2,11
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25	25	0	5,26
RECURSOS HUMANOS	29	21	8	6,11
ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	6	0	1,26
GESTION ADMINISTRATIVA	16	16	0	3,37
PRESTACIONES SOCIALES SED	8	8	0	1,68
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA SED	1	1	0	0,21
HOJAS DE VIDA	168	168	0	35,37
FINANCIERA SED	62	62	0	13,05
ESCALAFON DOCENTE	141	141	0	29,68
<b>TOTALES</b>	<b>475</b>	<b>466</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

1\* Derecho de petición, tramitado por fuera de los términos, recibido en el Despacho del Nivel Central de Gobernación, enviado por competencia para su trámite a la Subsecretaría de Planeación y Cobertura de la Secretaría de Educación Departamental.

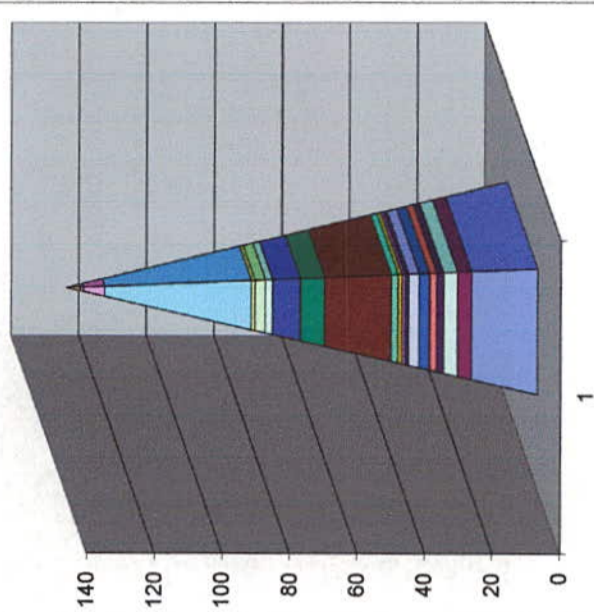


En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de febrero en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño se recibieron 134 derechos de petición, de los cuales 122 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 91,04% y 12 fuera de ellos que corresponde a un 8,9%. Además la dependencia que más recibió peticiones durante este periodo fue la Subsecretaría de Planeación y Transporte con un total de 42 peticiones correspondiente a un 31,3%; y las que menos tramitaron fueron: Subsecretaría de Desarrollo Comunitario, Secretaría de Planeación, Subsecretaría de Rentas, Secretaría de Género e Inclusión Social, Secretaría de Recreación y Deporte con un (1) derecho de petición tramitado correspondiente al 0,7%.

MES DE FEBRERO 2014-NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
<b>NIVEL CENTRAL-GOBERNACION DE NARIÑO</b>				
DESPACHO	19	17	2 *	14,2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	4	4	0	3,0
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	0	0	0	0,0
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	4	4	0	3,0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	0	1,5
CONTROL INTERNO DE GESTION	2	2	0	1,5
OFICINA JURIDICA	3	3	0	2,2
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	0	2,2
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	1	1	0	0,7
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1	0	0,7
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	2	1	1	1,5
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	19	19	0	14,2
ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO	7	7	0	5,2
SECRETARIA DE HACIENDA	8	8	0	6,0
TESORERIA GENERAL	0	0	0	0,0
CONTADURIA GENERAL	2	2	0	1,5
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	3	2	1	2,2
SUBSECRETARIA DE RENTAS	1	1	0	0,7
SUBSECRETARIA DE TRANSITO	42	34	8*	31,3
SECRETARIA DE AGRICULTURA	6	6	0	4,5
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	1	1	0	0,7
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3	3	0	2,2
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	1	1	0	0,7
<b>TOTALES</b>	<b>134</b>	<b>122</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

2\* Derechos de Petición tramitados por fuera de los términos, recibidos en el Despacho del Nivel Central de la Gobernación, enviados por competencia a la Subsecretaría de Planeación y Cobertura de la SED-Nar (1\*).

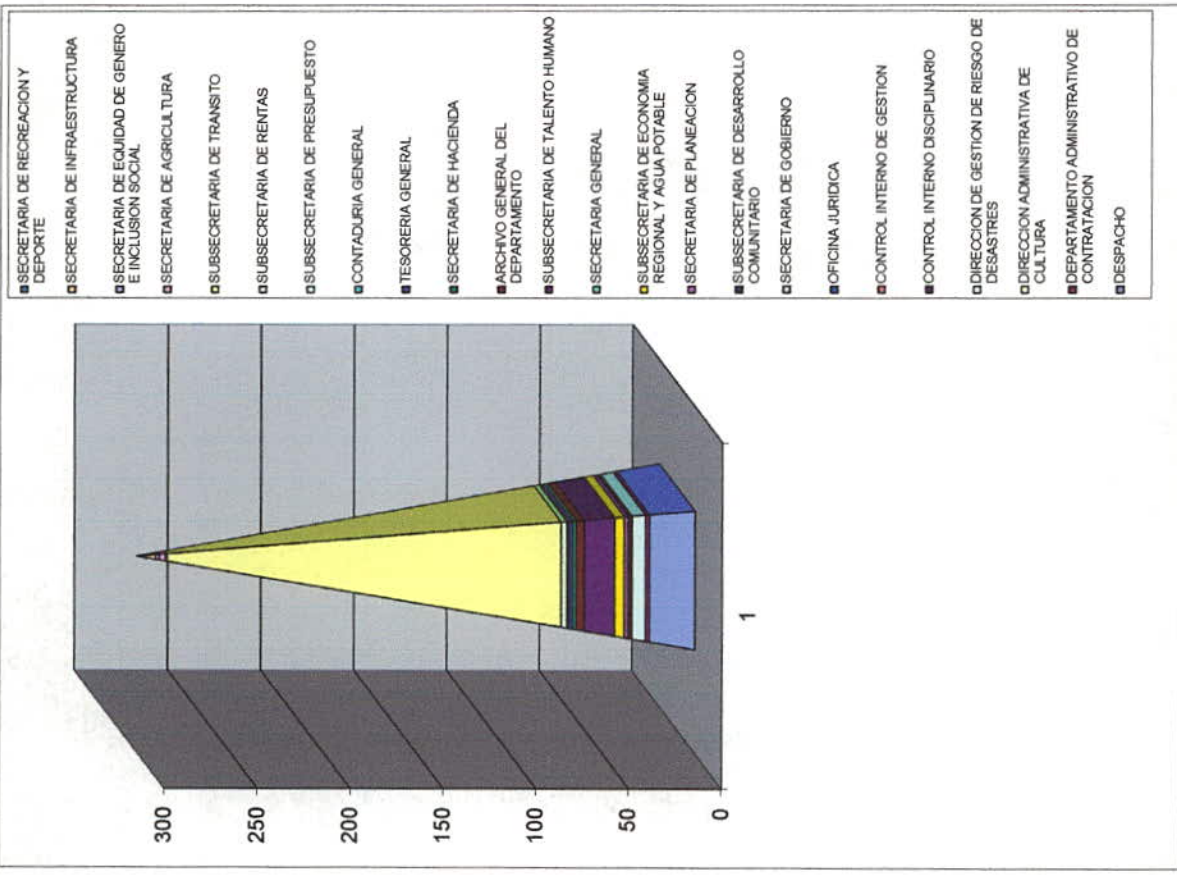


En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de febrero en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño se recibieron 134 derechos de petición, de los cuales 122 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 91,04% y 12 fuera de ellos que corresponde a un 8,9%. Además la dependencia que más recibió peticiones durante este periodo fue la Subsecretaría de Planeación y Transporte con un total de 42 peticiones correspondiente a un 31,3%; y las que menos tramitaron fueron: Subsecretaría de Desarrollo Comunitario, Secretaría de Planeación, Subsecretaría de Rentas, Secretaría de Género e Inclusión Social, Secretaría de Recreación y Deporte con un (1) derecho de petición tramitado correspondiente al 0,7%.



MES DE MARZO 2014-NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
<b>NIVEL CENTRAL-GOBERNACION DE NARIÑO</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>5 *</b>	<b>8,3</b>
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	2	2	0	0,7
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	0	0	0	0,0
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	7	7	0	2,4
CONTROL INTERNO DE DISCIPLINARIO	0	0	0	0,0
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	0	0,3
OFICINA JURIDICA	0	0	0	0,0
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0	1*	0,3
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	0	0,0
SECRETARIA DE PLANEACION	2	2	0	0,7
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	5	5	0	1,7
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	16	14	2	5,5
ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO	4	4	0	1,4
SECRETARIA DE HACIENDA	2	2	0	0,7
TESORERIA GENERAL	2	2	0	0,7
CONTADURIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	1	1	0	0,3
SUBSECRETARIA DE RENTAS	3	3	0	1,0
SUBSECRETARIA DE TRANSITO	205	202	3	70,7
SECRETARIA DE AGRICULTURA	3	3	0	1,0
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	2	2	0	0,7
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	7	5	2*	2,4
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	3	3	0	1,0
<b>TOTALES</b>	<b>290</b>	<b>277</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>



En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de marzo en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño se recibieron 290 derechos de petición, de los cuales 277 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 95,51% y 13 fuera de ellos que corresponde a un 4,4%. Además la dependencia que más recibió derechos de petición durante este periodo fue Subsecretaría de Tránsito y Transporte con un total de 205 correspondiente a un 70,7%; y las que menos tramitaron fueron: Secretaría de Gobierno, Subsecretaría de presupuesto y Control Interno de Gestión con un (1) derecho de petición tramitado correspondiente al 0,3%.

5\* Derechos de Petición tramitados por fuera de los términos legales, recibidos en el Despacho del Nivel Central del Gobernación y enviados por competencia para su trámite a: Secretaría de Educación Departamental (2\*), Secretaría de Gobierno (1\*), Secretaría de Infraestructura (1\*) y Turismo (1\*).

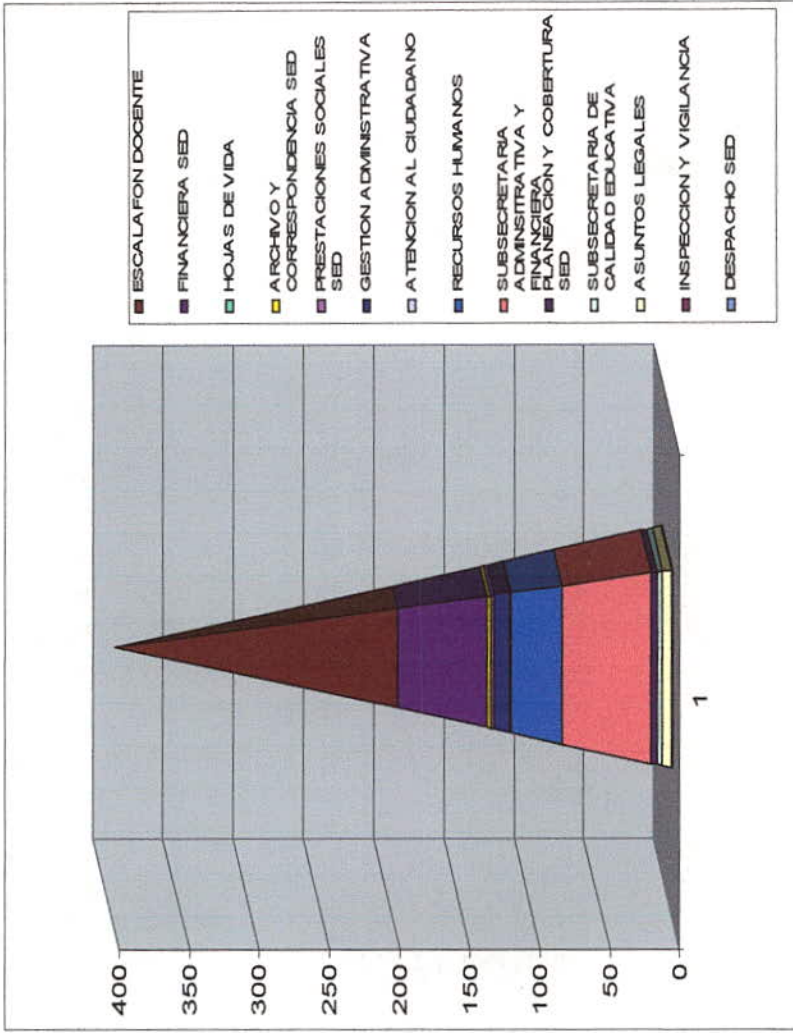




MES DE MARZO 2014-SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
<b>SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL</b>				
DESPACHO SED	1	1	0	0,25
INSPECCION Y VIGILANCIA	0	0	0	0,00
ASUNTOS LEGALES	6	6	0	1,52
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	4	4	0	1,02
PLANEACION Y COBERTURA SED	4	3	1*	1,02
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	63	62	1	15,99
RECURSOS HUMANOS	36	31	5	9,14
ATENCION AL CIUDADANO	1	1	0	0,25
GESTION ADMINISTRATIVA	11	11	0	2,79
PRESTACIONES SOCIALES SED	3	3	0	0,76
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA SED	2	2	0	0,51
HOJAS DE VIDA				0,00
FINANCIERA SED	63	62	1*	15,99
ESCALAFON DOCENTE	200	200	0	50,76
<b>TOTALES</b>	<b>394</b>	<b>386</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>

\*Derechos de Petición tramitados por fuera de los términos, recibido en el Despacho del Nivel Central de la Gobernación, enviado por competencia a la Subsecretaría de Planeación y Cobertura (1\*) y la Financiera (1\*) de la SED-Nariño.



En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de marzo en la Secretaría de Educación Departamental de la Gobernación de Nariño se recibieron 394 derechos de petición, de los cuales 386 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 97,96% y 8 fuera de ellos que corresponde a un 2,0%. Además la dependencia que más recibió derechos de petición durante este periodo fue Escalafón Docente con un total de 200 correspondiente a un 50,76%; y las que menos tramitaron fueron: Despacho y Atención al Ciudadano con un (1), derecho de petición tramitado correspondiente al 0,25%.

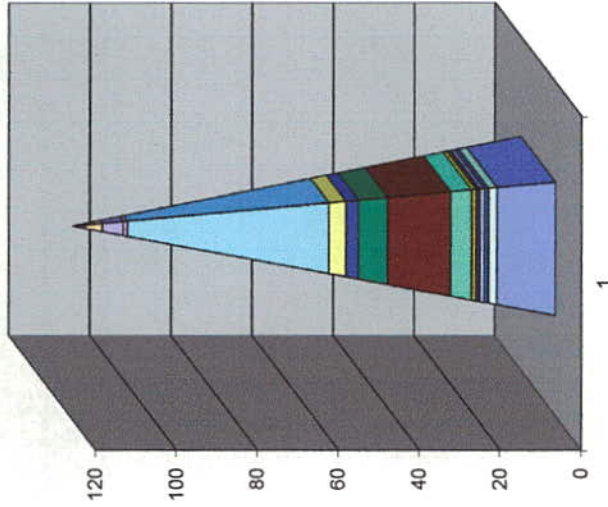


MES DE ABRIL-NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE GOBERNACION DE NARIÑO	TRAMITADOS FUERA DE LOS NARIÑO	PORCENTAJE
DESAPACHO	14	13	1*	12,2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	0	0	0	0,0
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	0	0	0	0,0
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	2	2	0	1,7
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0,0
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0,0
OFICINA JURIDICA	1	1	0	0,9
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1	0	0,9
GESTION PUBLICA	1	1	0	0,9
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	0	0,0
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1	0	0,9
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	5	5	0	4,3
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	15	15	0	13,0
ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO	7	7	0	6,1
SECRETARIA DE HACIENDA	3	3	0	2,6
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	4	4	0	3,5
SUBSECRETARIA DE TRANSITO	48	48	0	41,7
SECRETARIA DE AGRICULTURA	1	1	0	0,9
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	5	5	0	4,3
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	4	4	0	3,5
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	3	3	0	2,6
<b>TOTALES</b>	<b>115</b>	<b>114</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>

\*Derecho de Petición tramitado por fuera de los términos legales, recibido en el Despacho del Nivel Central de la Gobernación, enviado por competencia para su trámite a la Subsecretaría de Planeación de la SED-Nariño.

En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de abril en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño se recibieron 115 derechos de petición, de los cuales 114 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 99,13% y 1 fuera de ellos que corresponde a un 0,86%. Además la dependencia que más recibió derechos de petición durante este periodo fue Subsecretaría de Transito y Transporte con un total de 48 correspondiente a un 41,7%; y las que menos tramitaron fueron: Oficina Jurídica, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Planeación y Secretaría de Agricultura con un (1) derecho de petición tramitado correspondiente al 0,9%.



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

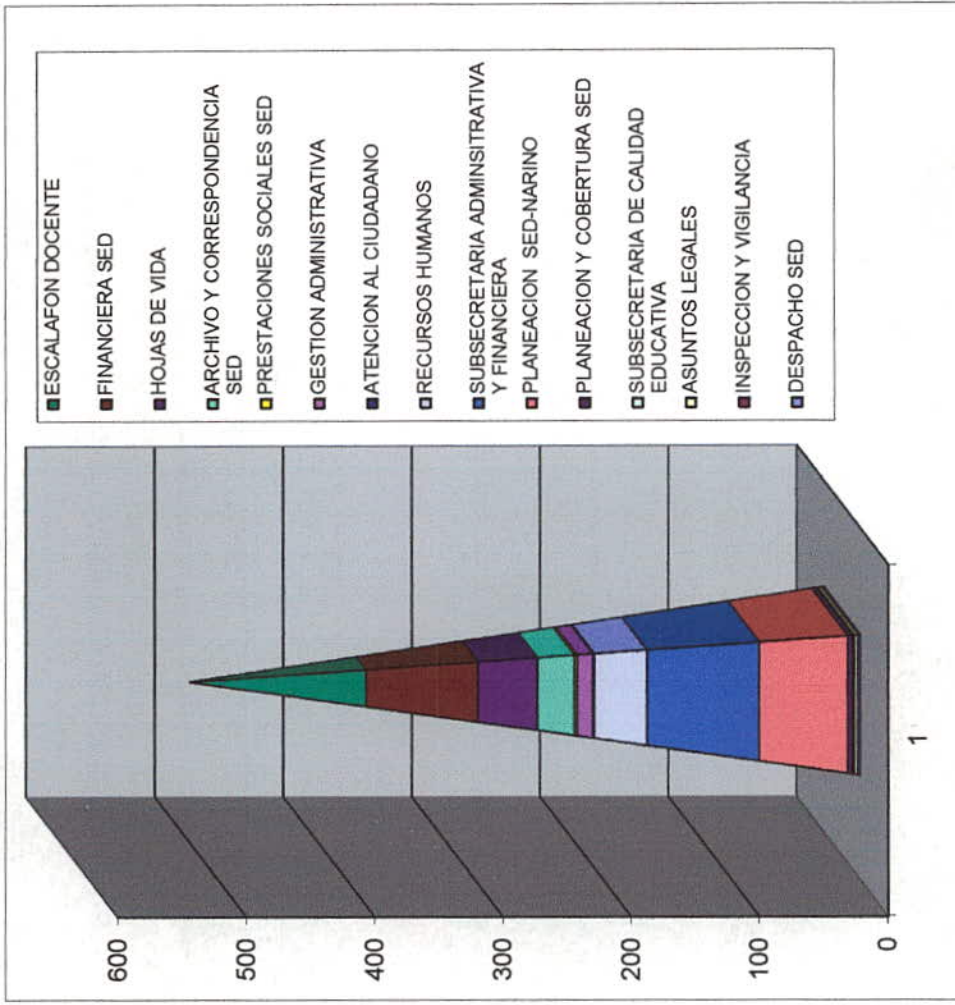




MES DE ABRIL-SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TÉRMINOS	PORCENTAJE
<b>SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL</b>				
DESPACHO SED	2	2	0	0,4
INSPECCION Y VIGILANCIA	0	0	0	0,0
ASUNTOS LEGALES	3	3	0	0,6
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	1	1	0	0,2
PLANEACION Y COBERTURA SED	4	3	1*	0,8
PLANEACION SED-NARIÑO	67	66	1	13,2
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	85	81	4	16,7
RECURSOS HUMANOS	40	34	6	7,9
ATENCION AL CIUDADANO	1	1	0	0,2
GESTION ADMINISTRATIVA	12	12	0	2,4
PRESTACIONES SOCIALES SED ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA SED	2	2	0	0,4
HOJAS DE VIDA	45	45	0	5,5
FINANCIERA SED	85	85	0	8,8
ESCALAFON DOCENTE	134	134	0	16,7
<b>TOTALES</b>	<b>509</b>	<b>497</b>	<b>11</b>	<b>26,3</b>
				<b>100,0</b>

1\* Derecho de Petición tramitado por fuera de los términos, enviado por competencia para su trámite a la Subsecretaría de Planeación y Cobertura de la SED-Nariño.

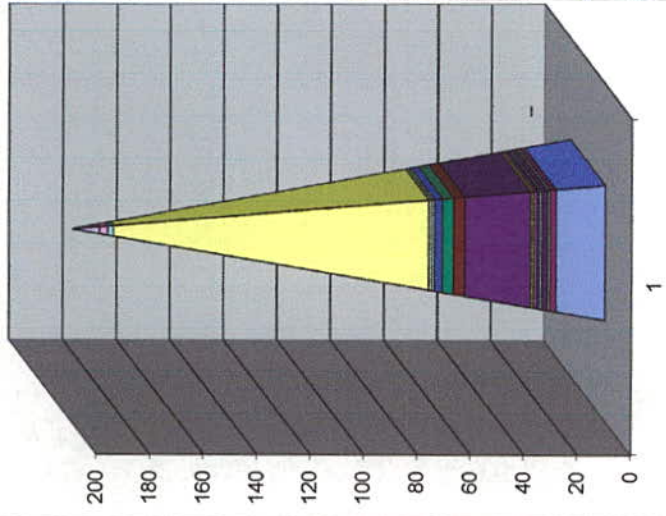


En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de abril en la Secretaría de Educación Departamental de la Gobernación de Nariño se recibieron 509 derechos de petición, de los cuales 497 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 97,64% y 11 fuera de ellos que corresponde a un 2,16%. Además la dependencia que más recepción de peticiones durante este periodo fue Escalafon Docente con un total de 134 correspondiente a un 26,3%; y las que menos tramitaron fueron Subsecretaría de Calidad Educativa y Atención al Ciudadano con un (1), derecho de petición tramitado correspondiente al 0,2%.



MES DE MAYO-NIVEL-CENTRAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
<b>NIVEL CENTRAL-GOVERNACION DE NARIÑO</b>	18	16	2 *	9,3
DESPACHO	2	2	0	1,0
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	0	0	0	0,0
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	1	1	0	0,5
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	2	2	0	1,0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0,0
OFICINA JURIDICA	0	0	0	0,0
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1	0	0,5
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	1	1	0	0,5
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1	0	0,5
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	1	0	1 *	0,5
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	24	24	0	12,4
ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO	4	4	0	2,1
SECRETARIA DE HACIENDA	4	4	0	2,1
TESORERIA GENERAL	3	3	0	1,6
CONTADURIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	1	1	0	0,5
SUBSECRETARIA DE RENTAS	1	1	0	0,5
SUBSECRETARIA DE TRANSITO	114	111	3	59,1
SECRETARIA DE AGRICULTURA	2	2	0	1,0
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	3	3	0	1,6
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	7	6	1 *	3,6
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	3	3	0	1,6
<b>TOTALES</b>	<b>193</b>	<b>186</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>



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

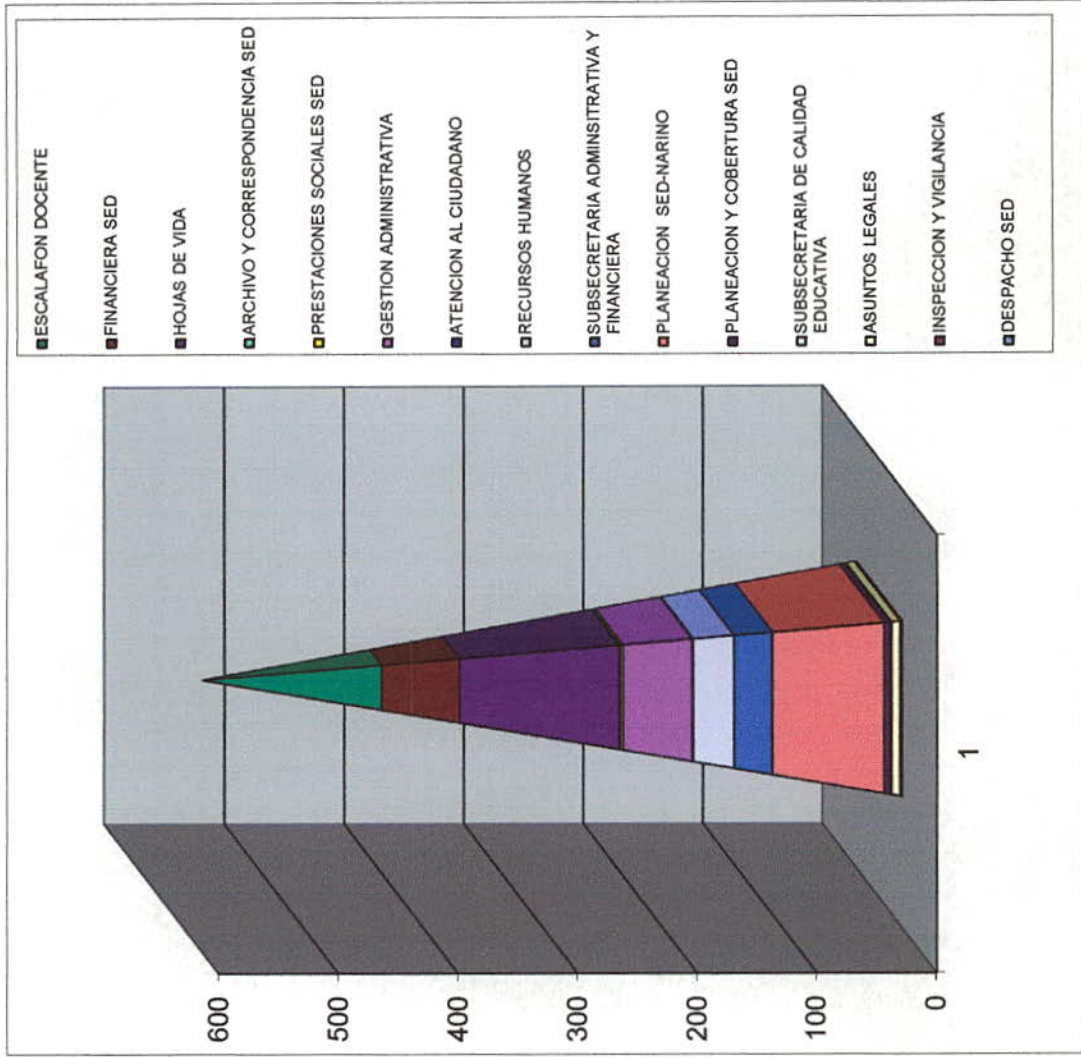
En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de mayo en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño se recibieron 193 derechos de petición, de los cuales 186 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 96,37% y 7 fuera de ellos que corresponde a un 3,62%. Además la dependencia que más recepción de derechos de petición durante este periodo fue Subsecretaría de Tránsito y Transporte con un total de 114 correspondiente a un 59,1%; y las que menos tramitaron fueron: Gestión de Riesgos de Desastres, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Desarrollo Comunitario, Secretaría de Planeación, Subsecretaría de Economía Regional y Agua Potable, Subsecretaría de Presupuesto, Subsecretaría de Rentas con un (1) derecho de petición tramitado correspondiente al 0,5%.

2\* Derechos de Petición tramitados por fuera de los términos legales, recibidos en el Despacho del nivel Central de la Gobernación y enviados por competencia para su trámite a Secretaría de Infraestructura (1\*) y PDA (1\*).



MES DE MAYO-SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
<b>SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL</b>				
DESPACHO SED	1	1	0	0,2
INSPECCION Y VIGILANCIA	1	1	0	0,2
ASUNTOS LEGALES	7	7	0	1,2
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	1	1	0	0,2
PLANEACION Y COBERTURA SED	5	4	1	0,9
PLANEACION SED-NARIÑO	90	87	3	15,9
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	31	31	0	5,5
RECURSOS HUMANOS	33	29	4	5,8
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	0	0,2
GESTION ADMINISTRATIVA	56	56	0	9,9
PRESTACIONES SOCIALES SED ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA SED	2	2	0	0,4
HOJAS DE VIDA	129	129	0	22,8
FINANCIERA SED	63	55	8	11,1
ESCALAFON DOCENTE	145	145	0	25,6
<b>TOTALES</b>	<b>566</b>	<b>550</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>

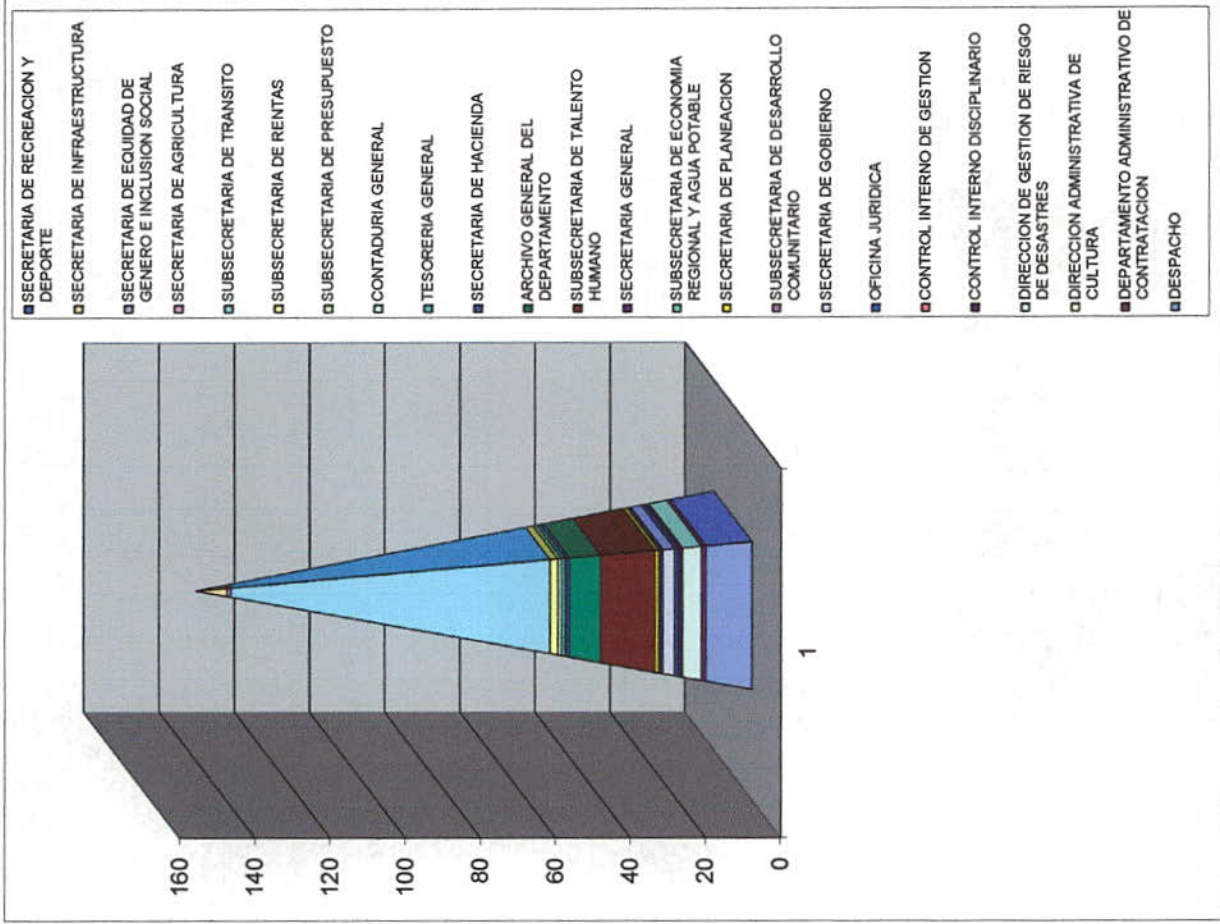


En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de mayo en la Secretaria de Educación Departamental de la Gobernación de Nariño se recibieron 566 derechos de petición, de los cuales 550 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 97,17% y 16 fuera de ellos que corresponden a un 2,8%. Además la dependencia que más recepción de derechos de petición durante este periodo fue Escalafón Docente con un total de 145 correspondiente a un 25,6%; y las que menos tramitaron fueron: Despacho, Inspección y Vigilancia, Calidad Educativa, Atención al Ciudadano, Archivo y correspondencia con un (1), derecho de petición tramitado correspondiente al 0,2%.



**MES DE JUNIO-NIVEL CENTRAL**

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE GOBERNACION DE NARIÑO	TRAMITADOS FUERA DE LOS	PORCENTAJE
<b>NIVEL CENTRAL-GOBERNACION DE NARIÑO</b>				
DESPACHO	12	10	2 *	8,5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	1	0	1*	0,7
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	0	0	0	0,0
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	5	5	0	3,5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	0,7
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0,0
OFICINA JURIDICA	1	1	0	0,7
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	2	1*	2,1
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	0	0,0
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1	0	0,7
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	0	0	0	0,0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	14	14	0	9,9
ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO	8	8	0	5,6
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1	0	0,7
TESORERIA GENERAL	1	1	0	0,7
CONTADURIA GENERAL	0	0	0	0,0
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	1	1	0	0,7
SUBSECRETARIA DE RENTAS	2	2	0	1,4
SUBSECRETARIA DE TRANSITO	82	82	0	57,7
SECRETARIA DE AGRICULTURA	1	1	0	0,7
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	0	0	0	0,0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	7	7	0	4,9
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	1	1	0	0,7
<b>TOTALES</b>	<b>142</b>	<b>138</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>



En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de junio en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño se recibieron 142 derechos de petición, de los cuales 138 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 97,18% y 4 fuera de ellos que corresponde a un 2,8%. Además la dependencia que más recibió derechos de petición durante este periodo fue la Subsecretaría de Transito y Transporte con un total de 82 y correspondiente a un 57,7%; y las que menos tramitaron fueron: Dirección Administrativa de Contratación, Oficina Jurídica, Control Interno Disciplinario, Derechos Humanos, Secretaría de Planeación, Secretaría de Hacienda, Tesorería, Subsecretaría de Presupuesto, Secretaría de Agricultura, Secretaría de Recreación y Deporte con un (1) derecho de petición tramitado correspondiente al 0,7%.

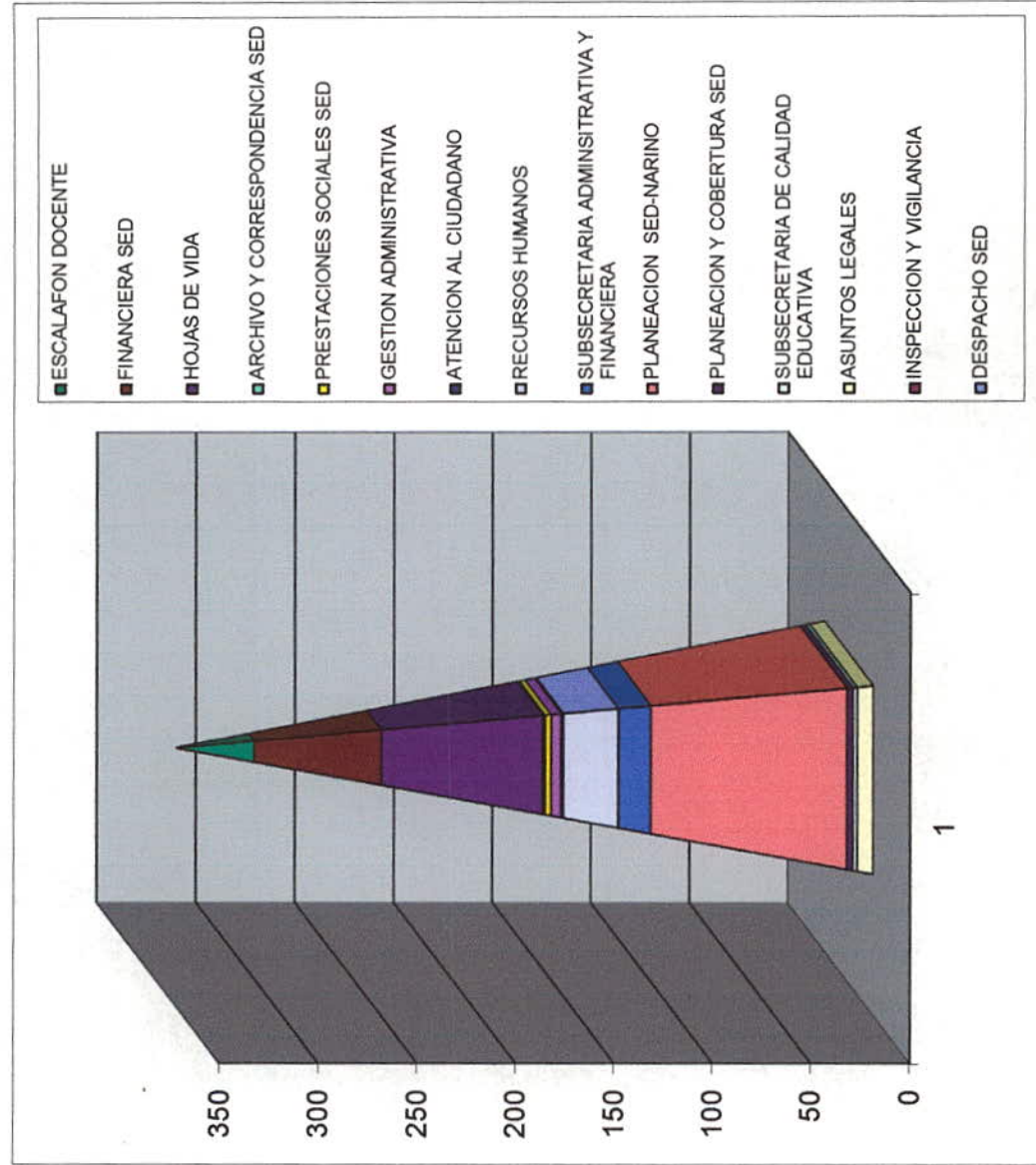
\*Derechos de Petición tramitados por fuera de los términos, recibidos en el Despacho del nivel central de la Gobernación y enviados por competencia para su trámite a Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno(1) y Departamento Administrativo de Contratación (1).





**MES DE JUNIO-SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL**

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE
<b>SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL</b>				
DESPACHO SED	0	0	0	0,0
INSPECCION Y VIGILANCIA	0	0	0	0,0
ASUNTOS LEGALES	8	8	0	2,3
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	2	2	0	0,6
PLANEACION Y COBERTURA SED	3	3	0	0,9
PLANEACION SED-NARIÑO	96	96	0	28,2
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16	16	0	4,7
RECURSOS HUMANOS	27	27	0	7,9
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	0	0,3
GESTION ADMINISTRATIVA	5	5	0	1,5
PRESTACIONES SOCIALES SED ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA SED	3	3	0	0,9
HOJAS DE VIDA	79	79	0	23,2
FINANCIERA SED	62	62	0	18,2
ESCALAFON DOCENTE	38	38	0	11,1
<b>TOTALES</b>	<b>341</b>	<b>341</b>	<b>0</b>	<b>100,00</b>



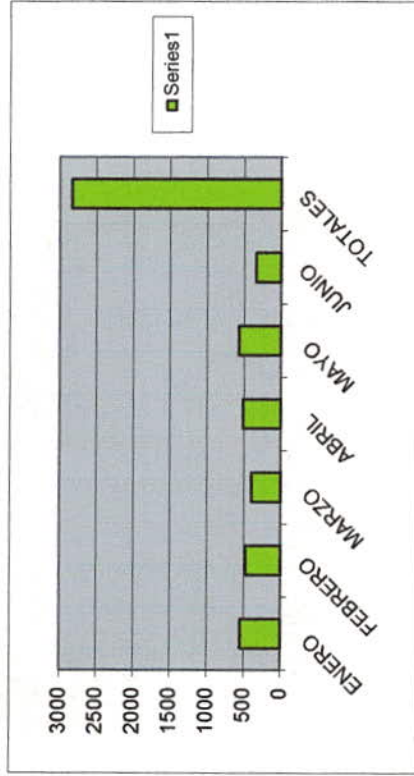
En la siguiente gráfica podemos observar que en el mes de junio en la Secretaria de Educación Departamental de la Gobernación de Nariño se recibieron 341 derechos de petición, de los cuales 341 se tramitaron dentro de los términos que corresponde a un 100%. La dependencia que más recepción de derechos de petición durante este periodo fue Subsecretaría de Planeación Educativa con un total de 96 correspondiente a un 28,2%; y las que menos tramitaron fueron: Atención al Ciudadano, Archivo y correspondencia con un (1), derecho de petición tramitado correspondiente al 0,3%.





### RECEPCION DERECHOS DE PETICION PERIODO ENERO-JUNIO 2014 SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL

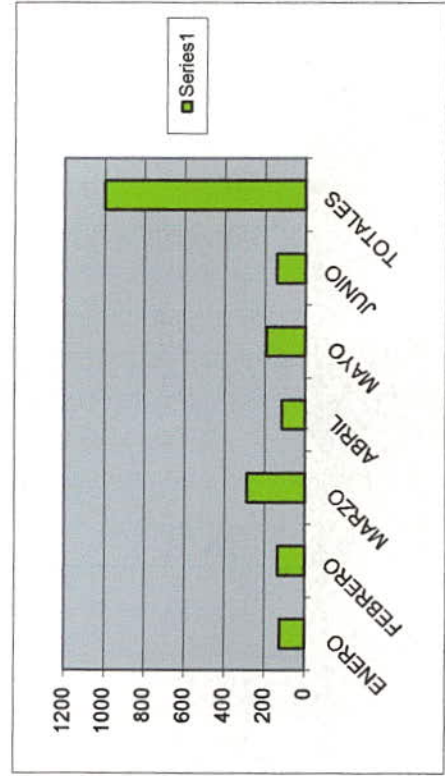
MESES	No.DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	DERECHOS DE PETICION TRAMITADOS FUERA DE TERMINOS
ENERO	546	18
FEBRERO	475	9
MARZO	394	8
ABRIL	509	11
MAYO	566	16
JUNIO	341	0
<b>TOTALES</b>	<b>2831</b>	<b>62</b>



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 mayo y una disminución en el mes de junio del presente año.

### RECEPCION DERECHOS DE PETICION PERIODO ENERO-JUNIO 2014 NIVEL CENTRAL -GOBERNACION DE NARIÑO

MESES	No.DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	DERECHOS DE PETICION TRAMITADOS FUERA DE TERMINOS
ENERO	124	11
FEBRERO	134	12
MARZO	290	13
ABRIL	115	1
MAYO	193	7
JUNIO	142	4
<b>TOTALES</b>	<b>998</b>	<b>48</b>



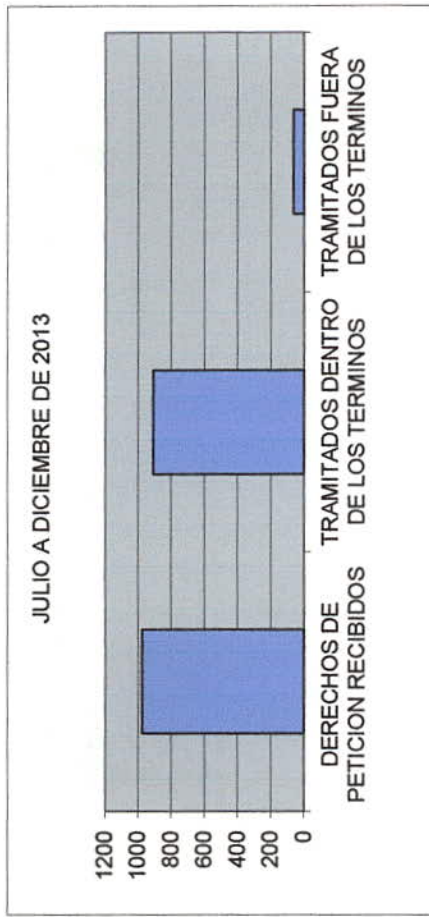
Podemos observar según la gráfica que hay un incremento en las solicitudes de derechos de petición tramitados en el Nivel Central de la Gobernación de Nariño durante el mes de marzo y una disminución en el mes de abril del presente año.



**COMPARATIVO DERECHOS DE PETICION RECEPCIONADOS  
SEMESTRES JULIO A DICIEMBRE DE 2013 - ENERO A JUNIO DE 2014**

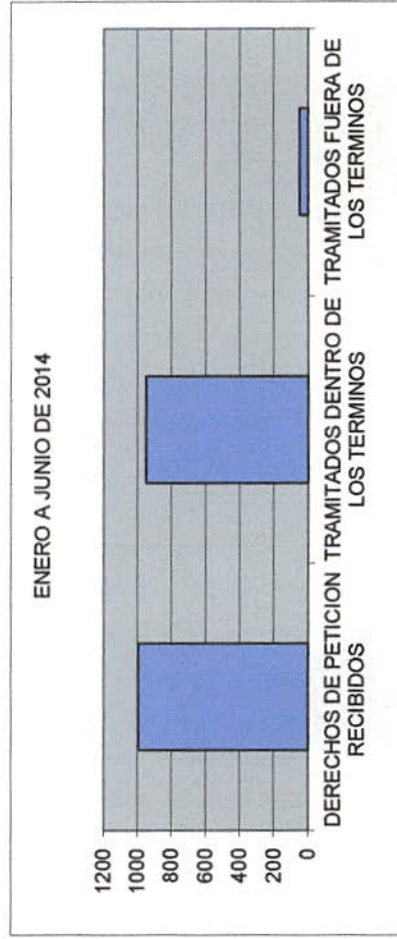
**NIVEL CENTRAL  
JULIO A DICIEMBRE DE 2013**

PERIODO	DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS
JULIO A DICIEMBRE DE 2013	976	911	65



**ENERO A JUNIO DE 2014**

PERIODO	DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS
ENERO A JUNIO DE 2014	998	950	48



Realizado el comparativo entre el semestre Julio a Diciembre de 2013 y Enero a Junio de 2014, podemos observar que hay un incremento en la solicitudes de derechos de petición de 22 que equivale a un 2,25%.

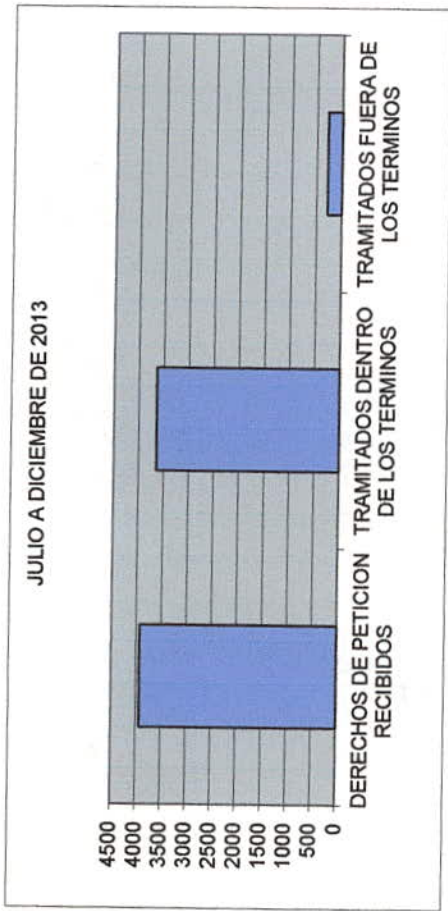
En cuanto a los derechos de petición tramitados fuera de los términos podemos observar que disminuyó en un número de 17 durante el periodo Enero a Junio de 2014, el cual equivale a un 0,17%.



**COMPARATIVO DERECHOS DE PETICION RECEPCIONADOS  
SEMESTRES JULIO A DICIEMBRE DE 2013 - ENERO A JUNIO DE 2014**

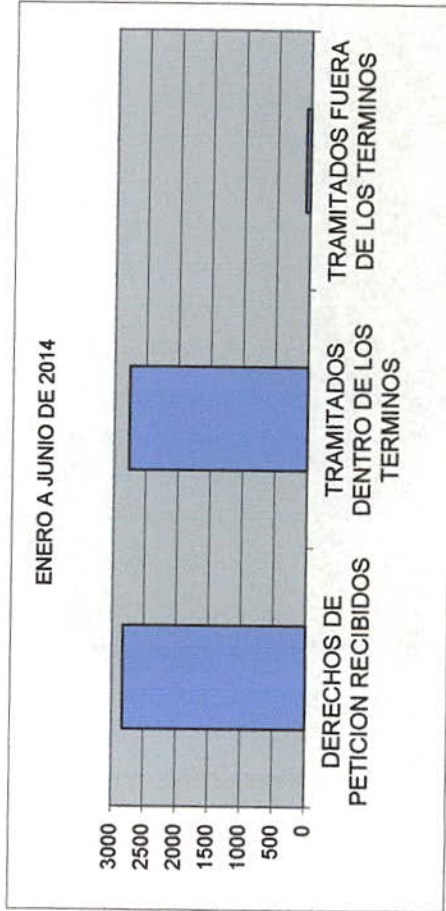
**SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL  
JULIO A DICIEMBRE DE 2013**

PERIODO	DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS
JULIO A DICIEMBRE DE 2013	3934	3648	286



**ENERO A JUNIO DE 2014**

PERIODO	DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	TRAMITADOS DENTRO DE LOS TERMINOS	TRAMITADOS FUERA DE LOS TERMINOS
ENERO A JUNIO DE 2014	2831	2768	63



Realizado el comparativo entre el semestre Julio a Diciembre de 2013 y Enero a Junio de 2014, podemos observar que hay una disminución en la solicitudes de derechos de petición de 1.103 que equivale a un 28%.

En cuanto a los derechos de petición tramitados fuera de los términos podemos observar que disminuyó en un número de 223 durante el periodo Enero a Junio de 2014, el cual equivale a un 5,6%.






## Conclusiones y Recomendaciones

1. En reiteradas ocasiones y mediante Circular No.04 de 25 de febrero de 2014, la Oficina de Control Interno de Gestión ha informado a las diferentes dependencias de la Entidad que el término legal para las respuestas a los Derechos de Petición es de quince días hábiles contados a partir del día siguiente en el cual se radica el documento en la Oficina de correspondencia del nivel central de la Gobernación, y no a partir de la fecha de radicación en la dependencia competente para su trámite, lo cual ha propiciado respuestas extemporáneas a muchos de los requerimientos radicados.
2. Se recomienda a los profesionales, contratistas responsables de brindar repuestas a las PQRD radicados en la entidad, la importancia de brindar al ciudadano una respuesta clara, coherente, y profunda frente a la petición, fomentando la cultura del autocontrol en su trámite, teniendo en cuenta los tiempos establecidos para la respuesta y así evitar las posibles sanciones disciplinarias.
3. Se recomiendan que al interior de cada dependencia se tomen acciones correctivas para evitar los vencimientos en el trámite y cierre de las PQRD, además de acoger con buena disposición los recordatorios que realiza el Despacho del Señor Gobernador como la Oficina de Control Interno de Gestión a través de correos electrónicos en cuanto a los términos de vencimiento de los Derecho de Petición y PQRD.
4. Se puede concluir que el compromiso de las diferentes dependencias de la Administración Departamental en el periodo enero-junio de 2014, permitió tener un porcentaje de respuesta a las solicitudes de ciudadanos del 97.1%, 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%.
5. 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,



TANIA CHAVES CAICEDO

Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Consolidó: Nadua B.  
Secretaría Ejecutiva  
Oficina Asesora de Control Interno de Gestión





**CIRCULAR 04 - 2014**

**DE:** Oficina de Control Interno de Gestión

**PARA:** Secretarios, Subsecretarios, Jefes de Oficina y demás funcionarios de la Gobernación de Nariño

**ASUNTO:** Estricto cumplimiento a las respuestas de los derechos de petición.

**FECHA:** 25 de febrero de 2014

Teniendo en cuenta los resultados del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno de Gestión al trámite de los derechos de petición en la Administración Departamental, durante el último semestre del 2013, donde se observó que se dieron algunas respuestas fuera de los términos de Ley, se considera necesario dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente, así:

De conformidad con la Constitución Nacional, en su artículo 23 estipula "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Mediante la Ley 1437 de 2011, se expidió: "El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", que entro en vigencia el día dos (2) de julio de 2012, se recuerda a todos los Funcionarios de la Gobernación de Nariño, la obligación de dar trámite a las diversas peticiones dentro de los términos que la norma lo establece.

A la entrada en vigencia del mencionado Código, la Corte Constitucional mediante Sentencia C- 818 de 11 de noviembre de 2011, declaró inexecutable los artículos 13 a 33 inclusive, referentes al derecho de petición, lo hizo con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014, hasta tanto el Congreso de la República, expida la Ley Estatutaria correspondiente.

Así las cosas, la reglamentación allí contenida se encuentra vigente hasta el 31 de diciembre de 2014, por lo que debe prestarse especial atención al trámite y tiempo de respuesta a los derechos de petición, solicitudes o requerimientos.

**TERMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES**  
(Artículo 14, Ley 1437 de 2011)

*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*





República de Colombia



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Funcionario sin competencia.** (Artículo 21, Ley 1437 de 2011)

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Finalmente, se recuerda que la falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los términos para resolver o contestar las mismas, dará lugar a la apertura de investigaciones disciplinarias conllevando a las consecuentes sanciones.

Cordialmente,

**TANIA CHAVES CAICEDO**

Jefe Oficina de Control Interno de Gestión