

 <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>INFORMACION GENERAL</b>			
<b>NÚMERO DE AUDITORIA</b>	<b>06</b>	<b>FECHA DE INICIO DE AUDITORIA</b>	<b>08-02-2024</b>
<b>NOMBRE DE AUDITORÍA</b>	SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD – SEMESTRE II-2023		
<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 segundo semestre del año 2023 – 1 de julio a 31 de diciembre.

#### 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>

<b>PARTICIPANTES</b>			
<b>AUDITORES (Nombre y Cargo)</b>		<b>AUDITADOS (Nombre y Cargo)</b>	
<b>LIDER</b>	<b>GILBERTO PARDO LOPEZ</b> Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	<b>LIDER DEL PROCESO</b>	<b>EDGAR ORLANDO GONZÁLEZ</b> - Secretario de Servicios Admtivos. <b>YENNIFER ECHEVERRY VELEZ</b> - Secretaria de Salud <b>CARLOS CAMACHO QUINTERO</b> - Secretario de Educación
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	<b>MARIO FERNANDO FAJARDO ARTEAGA</b> Profesional de Apoyo OCIG	<b>LIDER DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>EDGAR ORLANDO GONZÁLEZ</b> - Secretario de Servicios Admtivos. <b>YENNIFER ECHEVERRY VELEZ</b> - Secretaria de Salud <b>CARLOS CAMACHO QUINTERO</b> - Secretario de Educación

**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 julio y el 31 de diciembre de 2023.

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 **1190** PQRSD radicadas en el segundo semestre del año 2023, 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**

En la **Tabla 1** se presenta la cantidad de PQRSD radicadas, en el segundo semestre de 2023, por los diferentes medios de recepción asignados para el proceso de gestión de PQRSD y a su

 <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>

vez la clasificación del tipo de PQRSD radicadas.

MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD					
TIPO DE PQRSD	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO CERTIFICADO	VENTANILA ÚNICA	WEB INSTITUCIONAL	TOTAL
DERECHOS DE PETICIÓN	54	10	70	19	153
QUEJA	3	1	13	0	17
REQUERIMIENTOS	119	12	34	0	165
SOLICITUDES	172	36	620	26	854
RECLAMO	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>59</b>	<b>738</b>	<b>45</b>	<b>1190</b>

Tabla 1: Medio de recepción y tipo de PQRSD - Fuente GESDOC

Según la información anterior, podemos deducir que el medio más utilizado para radicar solicitudes es la ventanilla única con **620** casos, se radicaron **172** solicitudes mediante el correo electrónico institucional; además, se logra observar que se radicaron un total de **119** requerimientos mediante el correo electrónico.

MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
MEDIO DE RECEPCIÓN	N° PQRSD	% PQRSD
VENTANILA ÚNICA	738	62.0%
CORREO ELECTRÓNICO	348	29.2%
CORREO CERTIFICADO	59	5.0%
WEB INSTITUCIONAL	45	3.8%
<b>TOTAL</b>	<b>1190</b>	<b>100%</b>

Tabla 2: Medio de recepción de PQRSD - Fuente GESDOC

Según el análisis estadístico basado en la información suministrada por la oficina de Atención al Usuario de la Gobernación del Putumayo en el segundo semestre de 2023, como lo indica la **tabla 2**, el medio más utilizado para la radicación de PQRSD es la ventanilla única con un total de **738** casos equivalentes al **62%** del total de PQRSD, el segundo medio más utilizado para la recepción de PQRSD es el correo electrónico con **348** casos que equivalen al **29,2%**, el correo certificado ocupa el tercer lugar para recibir correspondencia con **59** casos que corresponden al **5%** y el medio menos utilizado para radicar PQRSD es mediante la página web institucional con **45** casos correspondientes al **3,8%** del total de PQRSD radicados en la entidad.

## 1.2. TIPO DE PQRSD NIVEL CENTRAL

En la **tabla 3** se puede observar que las solicitudes es el tipo de PQRSD que más se radicó en

 <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>

el nivel central de la Gobernación del Putumayo con un **71,8%** de los casos totales radicados, en segundo lugar están los requerimientos con el **13,9%** y los derechos de petición con 153 casos equivalentes al **12,9%**. Además, se evidencia que de las 1190 PQRSD radicadas 935 fueron tramitadas o gestionadas, equivalentes al **78,57%** del total, con corte al 31 de diciembre de 2023 y el **11,43%** de PQRSD quedaron con respuesta pendiente para dar respuesta en el 2024.

PQRSD RADICADAS Y TRAMITADAS - 2° SEMESTRE DE 2023				
TIPO DE PQRSD	RADICADAS	% RADICADAS	TRAMITADAS	% TRAMITADAS
DERECHOS DE PETICIÓN	153	12.9%	120	78.4%
QUEJA	17	1.4%	13	76.5%
REQUERIMIENTOS	165	13.9%	145	87.9%
SOLICITUDES	854	71.8%	656	76.8%
RECLAMO	1	0.1%	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1190</b>	<b>100%</b>	<b>935</b>	<b>78.57%</b>

Tabla 3: PQRSD Radicadas y tramitadas - Fuente GESDOC

### 1.3. PQRSD POR DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL

En la **tabla 3**, podemos observar que la Secretaría de Gobierno es la dependencia que más PQRSD recibió, en el segundo semestre de 2023, con un total de **407** casos correspondientes al **34,2%** del total de PQRSD radicadas en el nivel central de la entidad, seguida de la Secretaría de Salud con un total de **148** PQRSD radicadas que equivalen al **12,4%**, la Secretaría de Servicios Administrativos recibió el **10,8%**, siendo las dependencias que mayor gestión deben tener para la respuesta oportuna de las PQRSD.

GESTIÓN DE PQRSD POR SECRETARÍA, OFICINA O DEPENDENCIA RESPONSABLE				
SECRETARÍA, OFICINA O DEPENDENCIA RESPONSABLE	N° PQRSD ASIGNADAS	% PQRSD ASIGNADAS	N° PQRSD EXTEMPORÁNEAS	% PQRSD EXTEMPORÁNEAS
SECR. GOBIERNO	407	34.2%	133	32.7%
SECR. SALUD	148	12.4%	16	10.8%
SECR. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	128	10.8%	34	26.6%
SECR. HACIENDA	111	9.3%	30	27.0%
SECR. PLANEACIÓN	107	9.0%	28	26.2%
SECR. DESARROLLO SOCIAL	85	7.1%	40	47.1%
OF. JURÍDICA	80	6.7%	52	65.0%
SECR. INFRAESTRUCTURA	44	3.7%	30	68.2%

 <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>

OF. DE CONTRATACIÓN	28	2.4%	13	46.4%
SECR. DESARROLLO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	24	2.0%	11	45.8%
INDERCULTURA	17	1.4%	3	17.6%
SECR. COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	9	0.8%	5	55.6%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1	0.1%	0	0%
OF. CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1	0.1%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1190</b>	<b>100%</b>	<b>395</b>	<b>33.2%</b>

Tabla 4: Gestión de PQRSD por dependencia – Fuente GESDOC

Según el reporte de la oficina de Atención al Usuario y como se puede observar en la anterior tabla, la gestión de PQRSD por dependencias del nivel central presenta un alto porcentaje de respuestas extemporáneas con un **33,2%**, distribuido por dependencias de la siguiente manera:

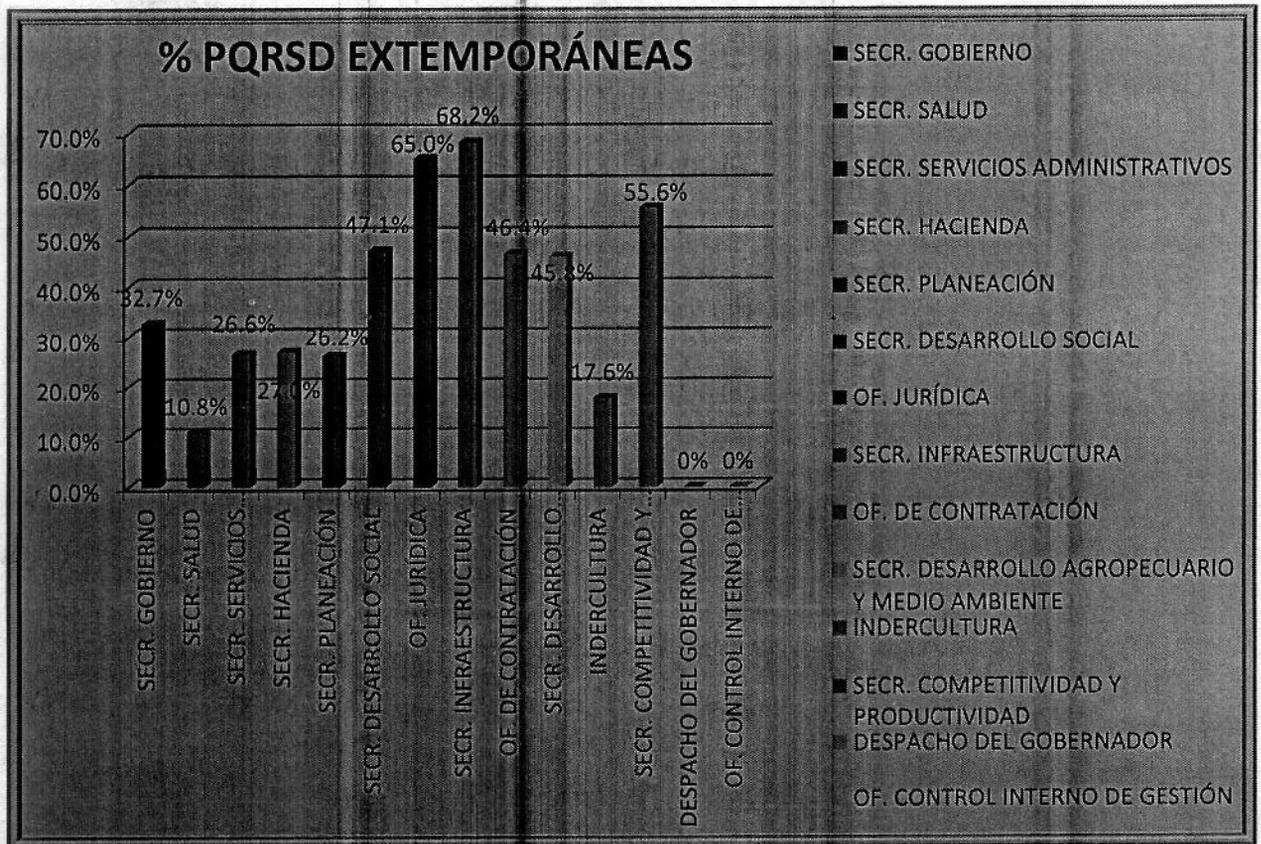


Ilustración 1: Porcentaje de PQRSD Extemporáneas – Fuente propia



 <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>

- ❖ La **Secretaría de Infraestructura** y la **Oficina Jurídica** son las dependencias que mayor porcentaje de respuestas extemporáneas presentan con el **68,2%** y **65%** respectivamente.
- ❖ De igual manera, la **Secretaría de Competitividad y Productividad** presenta un bajo porcentaje de oportunidad en las respuestas con un **55,6%** de respuestas extemporáneas.
- ❖ Se evidencia que la **Secretaría de Desarrollo Social** se le asignaron 85 PQRSD y se respondieron a tiempo 40 casos, mostrando un bajo nivel de oportunidad en los casos correspondientes al **47,1%**.
- ❖ Otras dependencias que muestran un bajo compromiso en la gestión de PQRSD son la **Oficina de Contratación** con un **46,4%** de respuestas extemporáneas y la **Secretaría de Desarrollo Agropecuario** con un **45,8%**.
- ❖ La **Secretaría de Gobierno** siendo la dependencia que más PQRSD recibe en el nivel central, también presenta un alto porcentaje de respuestas extemporáneas con un **32,7%**.
- ❖ Se evidencia que, la **Secretaría de Hacienda**, con un **27%**, la **Secretaría de Servicios Administrativos** con el **26,6%** y la **Secretaría de Planeación**, con el **26,2%**, también presentaron un porcentaje representativo de respuestas extratemporales.
- ❖ De acuerdo a la información suministrada por el aplicativo GESDOC, la **Secretaría de Salud** es la dependencia que tiene uno de los mejores porcentajes de oportunidad de respuestas a PQRSD, con un **89,2%** de casos respondidos a tiempo y, siendo una de las dependencias de la entidad que más recibe casos, se refleja que tienen una sobresaliente gestión de PQRSD.

#### 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:

ESTADO DE RESPUESTA DE PQRSD	N° PQRSD	% DE RPTA A PQRSD
RESPUESTA A TIEMPO	748	62.9%
RESPUESTA EXTEMPORANEA	396	33.3%
EN MARCHA CON RESPUESTA PENDIENTE	44	3.7%
ASIGNADOS CON RESPUESTA PENDIENTE	3	0.3%
EN ESPERA DE INFORMACIÓN	1	0.1%

 <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>

DEVUELTAS CON RESPONSABLES	1	0.1%
<b>TOTAL</b>	<b>1193</b>	<b>100%</b>

Tabla 3: Estado de respuesta de PQRSD - Fuente GESDOC

De acuerdo a la información de la **Tabla 5** podemos inferir que el **62,9%** de las PQRSD radicadas se respondieron oportunamente en los tiempos establecidos por la Ley 1712 de 2014, lo que representa un bajo grado de respuesta a la ciudadanía o a las diferentes entidades; también se puede observar que 396 PQRSD, que equivalen al **33,3%** de las PQRSD totales, tienen respuesta pero no se cumplió con los términos establecidos por la ley para dar respuesta oportuna y tampoco se informa a los solicitantes el motivo de la respuesta extemporánea y el plazo correspondiente para dar respuesta a cada una de las PQRSD y de esta manera cumplir con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que en el párrafo del citado artículo 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."**

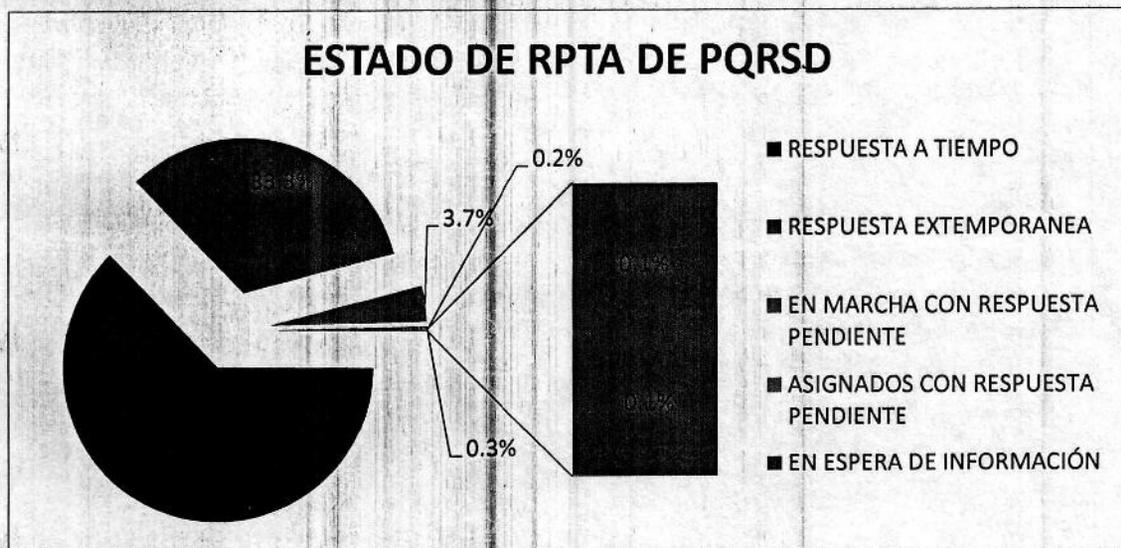


Ilustración 2: Estado de Respuesta de PQRSD – Fuente propia

Además, es pertinente informar que a 31 de diciembre de 2023 había un total de 47 PQRSD, registrados en el aplicativo GESDOC, con respuesta pendiente equivalente al **4%** de casos radicados y que se encuentran en los términos de ley para dar la respuesta respectiva. Las PQRSD radicadas en la entidad corresponden a las gestionadas mediante el aplicativo GESDOC.



 <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>

## 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 segundo semestre de 2023 se recibieron **513** 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.

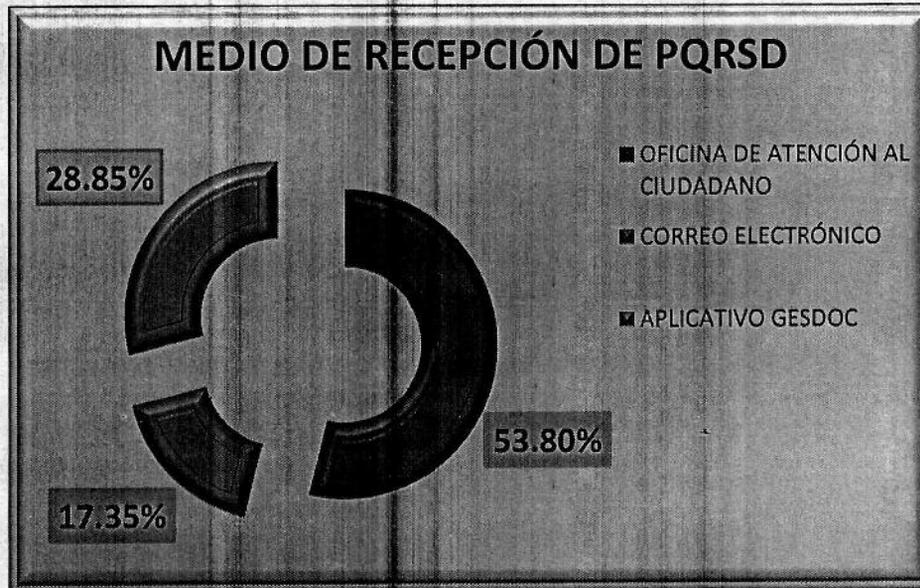
La Secretaría de Salud Departamental actualmente cuenta con diferentes medios para la recepción de PQRSD como son la oficina de Atención al Ciudadano, el correo institucional de la Secretaría de Salud y el aplicativo GESDOC. A continuación, se muestran las PQRSD radicadas según el medio de recepción:

MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD - SSD		
MEDIO DE RECEPCIÓN	N° PQRSD	% PQRSD
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	276	53.80%
CORREO ELECTRÓNICO	89	17.35%
APLICATIVO GESDOC	148	28.85%
<b>TOTAL</b>	<b>513</b>	<b>100%</b>

Tabla 4: Medio de recepción de PQRSD - SSD

Según el reporte de información de la Secretaría de Salud sobre la recepción de PQRSD se puede observar que para el segundo semestre de 2023, esta dependencia recibió un total de **513** PQRSD, como lo indica la **tabla 6**, el medio más utilizado para la radicación de PQRSD es la oficina de Atención al Ciudadano con un total **276** casos equivalentes al **53,80%** del total de PQRSD, el segundo medio más utilizado para la recepción de PQRSD es el aplicativo GESDOC con **148** casos que equivalen al **28,85%** y mediante el correo electrónico se recibieron **89** casos que corresponden al **17,35%** del total de PQRSD radicados en la SSD.

 <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>



*Ilustración 3: Medio de recepción de PQRSD -SSD – Fuente propia*

## 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.

PQRSD POR ENTIDAD – SERVICIOS DE SALUD		
ENTIDAD	N° DE PQRSD	% DE PQRSD
EMSSANAR	154	55.80%
NUEVA EPS	94	34.06%
AIC	14	5.07%
MALLAMAS	5	1.81%
CLINICA DE ALTA COMPLEJIDAD	1	3.70%
UNIMAP	1	0.36%
CLINICA MEDILASER	1	0.36%
FAMISANAR	1	0.36%
ASMET SALUD	1	0.36%

 <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>

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	1	0.36%
OTRA	3	1.09%
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100.00%</b>

Tabla 5: PQRSD por entidad de SSD

Como se puede observar en la **tabla 7** se han recibido **276** quejas en la oficina de atención al ciudadano, las entidades que más reciben quejas por los servicios prestados en salud son Emssanar con **154** casos equivalentes al **55,80%** del total de quejas recibidas y Nueva EPS con un **34,06%** de quejas radicadas en este despacho atendiendo **94** quejas. En general, se radicaron un total de **268** quejas sobre los servicios de salud que prestan las EPS en el Departamento del Putumayo correspondiente al **97,10%** del total de PQRSD radicadas en Atención al Ciudadano.

### 2.3. MOTIVOS DE RADICACIÓN DE PQRSD

La oficina de Atención al Usuario recibe PQRSD con 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 **tabla 8** se puede observar el número de PQRSD respecto a los motivos que tienen los usuarios sobre los diferentes servicios de salud que prestan las EPS.

MOTIVOS DE RADICACIÓN DE PQRSD – SERVICIOS DE SALUD		
MOTIVO DE PQRSD	N° DE PQRSD	% DE PQRSD
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INSUMOS, SUPLEMENTOS Y MEDICAMENTOS	131	47.46%
DEMORA EN LAS AUTORIZACIONES DE SERVICIOS Y ASIGNACIÓN DE CITAS CON ESPECIALISTAS Y EXÁMENES ESPECIALIZADOS	83	30.07%
NEGACIÓN DE TRANSPORTE A PACIENTE Y/O ACOMPAÑANTE	12	4.35%
NEGACIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE IPS	10	3.62%
DEMORA EN LA DISPONIBILIDAD DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	16	5.80%
ATENCIÓN INDIGNA Y DESHUMANIZADA	2	0.72%
MALA PRAXIS	3	1.09%
INCONFORMIDAD POR MALA ATENCIÓN Y SERVICIOS PRESTADOS	11	3.99%
OTRAS QUEJAS	8	2.90%
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 6: Motivos de radicación de PQRSD – Servicios de Salud

 <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>

Las quejas por prestación de servicios de salud presentan su mayor incidencia en: Entrega de medicamentos, con **131** quejas equivalentes al **47,46%** del total de PQRSD; Autorización de servicios con **83** casos, equivalente al **30,07%**; Servicios de transporte con **12** casos, que equivalen al **4,35%**; Demora en disponibilidad de referencia y contra referencia con el **5,80%**; Inconformidad por mala atención y servicios prestados con **11** casos radicados que equivalen al **3,99%**.

### 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 julio a diciembre de 2023, se registra un gran volumen de PQRSD radicadas en esta secretaría, en total se recibieron **15.322** casos en dicho periodo, con un promedio mensual de **2553,7** requerimientos realizados.

PQRSD RADICADAS POR MES - SED	
MES	N° PQRSD RADICADAS
JULIO	2904
AGOSTO	2741
SEPTIEMBRE	2384
OCTUBRE	2432
NOVIEMBRE	2720
DICIEMBRE	2141
<b>TOTAL</b>	<b>15322</b>

Tabla 7: 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.

PQRSD RADICADOS POR CANAL - SED		
CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRSD	N° DE PQRSD	% TOTAL
PERSONAL	1475	9.63%



 <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>

PÁGINA WEB	9791	63.90%
TELFÓNICO	9	0.06%
CORREO ELECTRÓNICO	3965	25.88%
CORREO CERTIFICADO	82	0.54%
<b>TOTAL</b>	<b>15322</b>	<b>100%</b>

Tabla 8: Canal de recepción de PQRSD - SED

Según la información de la **Tabla 10**, podemos deducir que el medio más utilizado para radicar solicitudes en el segundo semestre del 2023 es la página web con **9761** casos equivalente al **63,90%** del total de requerimientos radicados; el segundo medio más utilizado fue el correo electrónico con **3965** casos con un **25,88%**; también se radicaron **1475** casos en ventanilla única de manera personal con el **9,63%**; y mediante correo certificado se recibieron **82** casos que equivalen al **0,54%**; por último, se recibieron **9** solicitudes mediante la línea de atención telefónica que equivalen al **0,06%** del total de casos recibidos en la Secretaría de Educación Departamental.

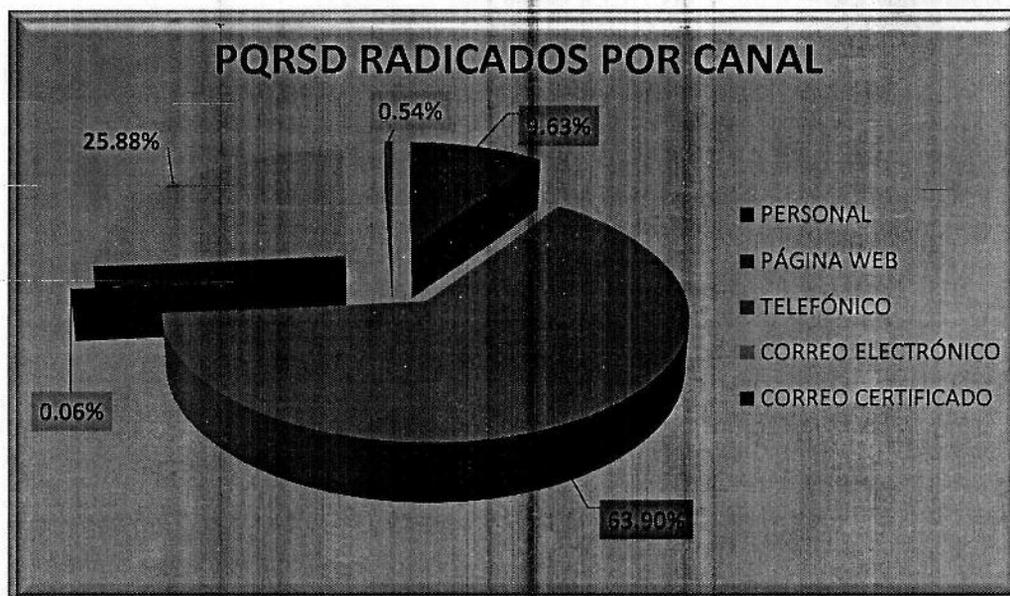


Ilustración 4: PQRSD radicadas por canal - SED

### 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 segundo semestre de 2023.

 <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>

PQRSD RADICADOS POR TIPO - SED		
TIPO DE PQRSD	Nº DE PQRSD	% TOTAL
DENUNCIA	18	0.12%
FELICITACIONES	5	0.03%
PETICIÓN	1886	12.86%
QUEJA	60	0.41%
RECLAMO	177	1.21%
SUGERENCIA	56	0.38%
TRÁMITE	12469	84.99%
<b>TOTAL</b>	<b>14671</b>	<b>100%</b>

Tabla 9: Tipo de PQRSD - SED

Se observa que el tipo de PQRSD más representativo, según la información de la **Tabla 11**, es el trámite con **12.469** casos equivalentes al **84,99%**; en segundo lugar se recibieron **1.886** peticiones equivalentes al **12,86%**; se presentaron **177** reclamos equivalentes al **1,21%**; **60** de los casos fueron quejas equivalentes al **0,41%**; las sugerencias, las denuncias y las felicitaciones fueron los PQRSD que menos se presentaron en el periodo mencionado, equivalentes al **0,54%** del total de casos recibidos.

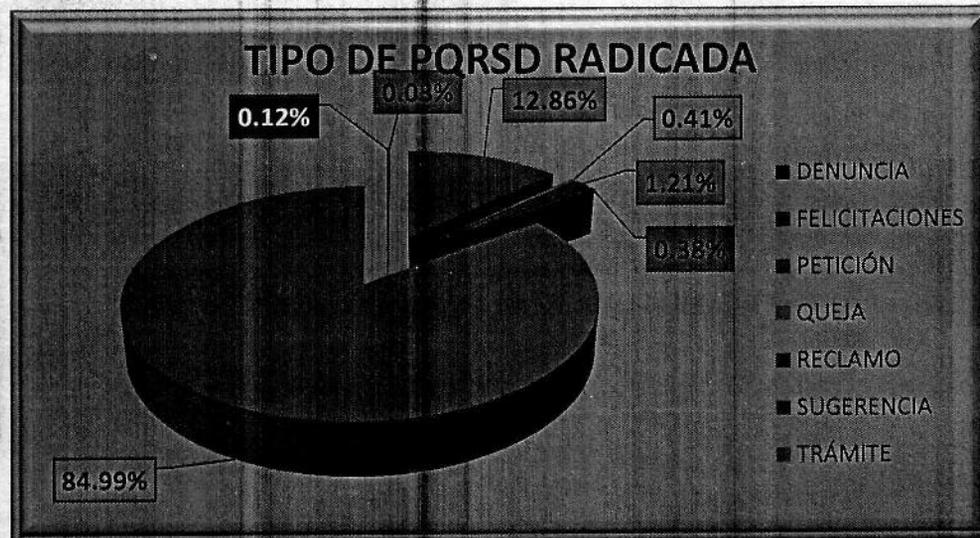


Ilustración 5: Tipo de PQRSD - SED

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

Respecto a la oportunidad de respuesta de PQRSD, según el reporte realizado por la



 <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>

Secretaría de Educación Departamental podemos observar en la siguiente tabla que el nivel de oportunidad que tienen las diferentes dependencias de esta secretaría es alto, ya Oficina de Atención al Ciudadano del nivel central, se reportaron los siguientes datos estadísticos:

PQRSD OPORTUNAS Y EXTEMPORÁNEAS SED - 2º SEMESTRE DE 2023					
MES	# PQRSD	# PQRSD OPORTUNAS	% PQRSD OPORTUNAS	#PQRSD VENCIDOS O EXTEMPORÁNEAS	% PQRSD VENCIDOS O EXTEMPORÁNEAS
JULIO	2904	2885	99,35%	19	0,65%
AGOSTO	2741	2702	98,58%	39	1,42%
SEPTIEMBRE	2384	2358	98,91%	26	1,09%
OCTUBRE	2432	2408	99,01%	24	0,99%
NOVIEMBRE	2720	2678	98,46%	42	1,54%
DECIEMBRE	2141	2106	98,37%	35	1,63%
<b>TOTAL</b>	<b>15322</b>	<b>15137</b>	<b>98,79%</b>	<b>185</b>	<b>1,21%</b>

Tabla 10: PQRSD Oportunas y Extemporáneas - SED

En la **tabla 12** se puede observar que la Secretaría de Educación recibió muchas PQRSD con un total de **15322** casos recepcionados, en el segundo semestre de 2023, mediante los diferentes canales disponibles por la SED para este trámite, de esta manera es la dependencia de la Gobernación del Putumayo 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 **15.137** casos con un porcentaje de oportunidad equivalente al **98,79%**, y se verifica que, en este periodo, solamente hubo un total de **185** casos de PQRSD vencidos o respondidos por fuera del tiempo establecidos por ley.



Tabla 11: Oportunidad de respuesta 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>

Sin embargo, según los documentos allegados 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.”***

La Secretaría de Educación Departamental realiza el seguimiento e imparte lineamientos para el cumplimiento de las Circulares 177 del 1/07/2022 y 152 del 15/06/2023 sobre Orientaciones y Directrices para la atención de PQRSD.

Además, La oficina de atención al ciudadano realiza 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.

Es pertinente informar que según información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación, durante la vigencia 2023, se efectuaron 562 capacitaciones e inducciones en manejo del SAC y sobre el módulo de legalizaciones: 46 funcionarios asistieron a la capacitación programada por el MEN, en el mes de julio; por otro lado, 33 funcionarios y 202 ciudadanos nuevos recibieron inducción en manejo de este aplicativo.

### CONCLUSIONES GENERALES

Una vez verificados los procesos y procedimientos de gestión de PQRSD en la Gobernación del Putumayo, es pertinente informar que las oficinas de Atención al Ciudadano propenden la eficiencia y la mejora continua respecto a las respuestas oportunas que se deben entregar a la ciudadanía o a las diferentes entidades, mediante comunicaciones, circulares (Circulares: 088 de 2023, 113 de 2023, 132 de 2023) y los diferentes seguimientos realizados mediante el aplicativo GESDOC en el nivel central y el SAC de la Secretaría de Educación.

Sin embargo las dependencias a cargo de dar respuesta a las PQRSD no están acatando la normatividad y los lineamientos que imparten las oficinas de Atención al Ciudadano en cuanto a la gestión oportuna de PQRSD, ya que se evidencia un bajo nivel de eficiencia respecto al trámite para dar respuesta en los tiempos establecidos por ley, lo que conlleva al incumplimiento del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

También es oportuno informar que las dependencias no están teniendo en cuenta el parágrafo



 <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>

del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, 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.***"

Una vez revisados los formatos de apoyo que establece la Secretaría de Salud Departamental para el seguimiento a la recepción y gestión de PQRSD, no se evidencia en ninguno de los formatos una casilla de verificación para establecer si se brindó una respuesta oportuna dentro de los términos de ley establecidos, con el fin de realizar el respectivo análisis cualitativo y cuantitativo de la gestión de PQRSD en la Secretaría de Salud Departamental. Por lo anterior, en la presente auditoría no es posible establecer el porcentaje de oportunidad que tiene esa secretaría, ya que, únicamente se cuenta con los datos reportados por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Servicios Administrativos, quienes realizaron el reporte de las PQRSD gestionadas mediante el aplicativo GESDOC de todas las dependencias del nivel central de la Gobernación del Putumayo, incluyendo la gestión de la Secretaría de Salud Departamental.

### RECOMENDACIONES

1. Se recomienda ***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 cumplir con 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.
  
2. Las secretarías, áreas, oficinas y/o dependencias de la Gobernación del Putumayo deben realizar una ***atención oportuna a PQRSD***, ya que según el reporte de la Oficina de Atención al Ciudadano mediante el aplicativo GESDOC, se evidencia que el porcentaje de respuestas extemporáneas es alto en la mayoría de las dependencias de la entidad. Las secretarías u oficinas que deben mejorar en cuanto a la gestión oportuna de PQRSD son las siguientes: ***Secretaría de Infraestructura, Oficina Jurídica, Secretaría de Competitividad y Productividad, Secretaría de Desarrollo Social, Oficina de Contratación, Secretaría de Desarrollo Agropecuario, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Servicios Administrativos y Secretaría de Planeación.***

 <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. Una vez se haya proyectado y enviado la respuesta al ciudadano, es pertinente que las áreas, oficinas o dependencias de la Gobernación del Putumayo realicen el respectivo **reporte en el aplicativo GESDOC o en el SAC**, según sea el caso, con el fin de que se realicen las actualizaciones del caso sobre la gestión de PQRSD.
4. Es necesario que la entidad, entregue a disposición de los usuarios o interesados, los **formularios y formatos estandarizados para la formulación de PQRSD**, de acuerdo al párrafo tres del **Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015**.
5. **Prever con antelación la respuesta a las PQRSD** externas e internas y, en caso de ser necesario, requerir o informar sobre la prórroga en el tiempo de respuesta. Se debe hacer una proyección de solicitud o un oficio informativo, previo al vencimiento de la solicitud, teniendo en cuenta el **parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**.
6. 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.
7. Cumplir con lo estipulado en el Artículo 54 de la Ley 190 de 1995: "**ARTÍCULO 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública**". Ver **Decreto Nacional 2232 de 1995**

Fecha de emisión del Informe: 23/02/2024

AUDITORES	NOMBRE	FIRMA
LIDER	GILBERTO PARDO LOPEZ Jefe Oficina Control Interno de Gestión	
EQUIPO AUDITOR	MARIO FERNANDO FAJARDO ARTEAGA Profesional de Apoyo OCIG	