



## **GOBERNACION DEL HUILA**

### **INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS MES DE FEBRERO DE 2017**

#### **INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía ante la Entidad durante el mes de febrero 2017

#### **OBJETIVO**

Realizar seguimiento sobre el estado de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Gobernación del Huila, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

#### **ALCANCE**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante la Gobernación del Huila, durante el período comprendido del 1º al 28 de febrero de 2017.

#### **MARCO NORMATIVO**

Constitución Política de Colombia - Art. 23 "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".

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".



## GOBERNACION DEL HUILA

Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

### Reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por Dependencia

La oficina de Control Interno de Gestión, ha realizado mensualmente el seguimiento desde el aplicativo de PQRS de la Extranet Plataforma de Comunicaciones Oficiales el Indicador (Consolidado General de Oportunidad y Detalle) para cada dependencia resaltando que dicha información reporta la medición de la Eficiencia en atención al usuario incide que mide en el cumplimiento de la Política de Gobierno en Línea.

Teniendo en cuenta lo anterior y una vez extraída la información y evaluada su contenido se procedió a comunicarla a cada dependencia, con el fin de que se tomen las medidas y se dispongas acciones que permitan mitigar la ocurrencia del incumplimiento.

Por lo anterior y dentro de la revisión al consolidado de PQRS se evidencian que existen funcionarios de las diferentes Secretarías que continúan con el incumplimiento al cierre oportuno de las **PQRS**, así:

#### Departamento Administrativo de Planeación:

Tipo de Requerimiento	Usuario	Tiempo	F. Vencimiento	Días
Petición	Fanny Osorio Cuellar	Fuera de Tiempo	22-02-2017	8 día(s) Vencido
Petición	Fanny Osorio Cuellar	Fuera de Tiempo	22-02-2017	8 día(s) Vencido
Petición	Fanny Osorio Cuellar	Fuera de Tiempo	22-02-2017	8 día(s) Vencido
Petición	Fanny Osorio Cuellar	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
Petición	César Alberto Rozo Rodríguez	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Petición	Adriana Hernández Ramírez	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Petición	Yolanda Collazos Sambony	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido
Petición	Yolanda Collazos Sambony	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido
Petición	Gloria Patricia Aranaga Rojas	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido
Petición	Gloria Patricia Aranaga Rojas	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Petición	Adriana Hernández Ramírez	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Petición	Fanny Osorio Cuellar	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Petición	César Alberto Rozo Rodríguez	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido

#### Departamento Administrativo Jurídico.

Usuario	Contestadas	Tiempo	F. Vencimiento	Días
Ana Milena Perdomo	Faltante	Fuera de Tiempo	23-02-2017	7 día(s) Vencido
David Huepe	Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido



## GOBERNACION DEL HUILA

Cristiam Manuel Zamora Rivera	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Cristiam Manuel Zamora Rivera	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
David Huepe	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido

### Despacho Gobernador.

Usuario	Contestadas	Tiempo	F. Vencimiento	Dias
Jose Nelson Polania Tamayo	Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
Maria Fernanda Guevara Cadena	Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
Maria Fernanda Guevara Cadena	Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
Graciela Méndez Fajardo	Faltante	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido
Jose Nelson Polania Tamayo	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Maria Fernanda Guevara Cadena	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido

### Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales

Usuario	Contestadas	Tiempo	F. Vencimiento	Dias
Martha Julieta Galindo Polonia	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido

### Secretaria de Cultura y Turismo

Usuario	Contestadas	Tiempo	F. Vencimiento	Dias
Diana Marcela Molina Argote	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Diana Marcela Molina Argote	Faltante	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido

### Secretaría de Educación

Usuario	Contestadas	Tiempo	F. Vencimiento	Dias
Diana Patricia Chavarro Andrade	Faltante	Fuera de Tiempo	22-02-2017	8 día(s) Vencido
Adriana Calderon	Faltante	Fuera de Tiempo	22-02-2017	8 día(s) Vencido
Olga Lucia Alvira Lievano	Faltante	Fuera de Tiempo	16-02-2017	12 día(s) Vencido
Rosario Tapia	Faltante	Fuera de Tiempo	23-02-2017	7 día(s) Vencido
Yasmin Saavedra Ardila	Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
fernando salas oliveros	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Rosario Tapia	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Oscar Humberto Cuellar Castro	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Diana Patricia Chavarro Andrade	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Diana Patricia Chavarro Andrade	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
olga lucia alvira	Faltante	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido
María Nelcy Zuleta Aquite	Faltante	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido
Diana Patricia Chavarro Andrade	Faltante	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido



## GOBERNACION DEL HUILA

jhon jairo quintero peralta	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Jacqueline Silva Tovar	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Adriana Calderon	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Mayury Andrea Garzón Cabrera	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido

### Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario

Usuario	Contestadas	Tiempo	F. Vencimiento	Días
Luis Fernando castro Maje	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
María Azucena Cedeño Cedeño	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
María Azucena Cedeño Cedeño	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
José Rafael Cárdenas Chávez	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido

### Secretaría de Hacienda

Usuario	Contestadas	Tiempo	F. Vencimiento	Días
Lucero Moreno de Murcia	Faltante	Fuera de Tiempo	22-02-2017	8 día(s) Vencido
Lucero Moreno de Murcia	Faltante	Fuera de Tiempo	22-02-2017	8 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Faltante	Fuera de Tiempo	22-02-2017	8 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Faltante	Fuera de Tiempo	23-02-2017	7 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Faltante	Fuera de Tiempo	23-02-2017	7 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Faltante	Fuera de Tiempo	23-02-2017	7 día(s) Vencido
Irma Guzmán García	Faltante	Fuera de Tiempo	23-02-2017	7 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
Lucero Moreno de Murcia	Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
Héctor Galindo Yustres	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Irma Guzmán García	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Héctor Galindo Yustres	Faltante	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Lucero Moreno de Murcia	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido



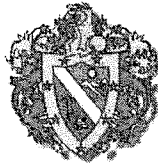
## GOBERNACION DEL HUILA

Irma Guzmán García	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Héctor Galindo Yustres	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Manuel Ricardo Molina Archila	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Lucero Moreno de Murcia	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Manuel Ricardo Molina Archila	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Manuel Ricardo Molina Archila	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido

### Secretaría de Salud Departamental

Usuario		Contestadas	Tiempo	F. Vencimiento	Dias
María Consuelo	Angarita Riaño	Faltante	Fuera de Tiempo	22-02-2017	8 día(s) Vencido
María Consuelo	Angarita Riaño	Faltante	Fuera de Tiempo	22-02-2017	8 día(s) Vencido
Victor Angel	Vasquez Sotelo	Faltante	Fuera de Tiempo	22-02-2017	8 día(s) Vencido
María Consuelo	Angarita Riaño	Faltante	Fuera de Tiempo	22-02-2017	8 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano		Faltante	Fuera de Tiempo	15-02-2017	13 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano		Faltante	Fuera de Tiempo	15-02-2017	13 día(s) Vencido
Ana Felisa Serrato Rojas		Faltante	Fuera de Tiempo	22-02-2017	8 día(s) Vencido
Luis Edgar Galvis Quintero		Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
Victor Angel	Vasquez Sotelo	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Yina Paola Chivarro Murcia		Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Luis Edgar Galvis Quintero		Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
María Consuelo	Angarita Riaño	Faltante	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido
Luis Edgar Galvis Quintero		Faltante	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido
Diana Carolina Valbuena Sterling		Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Luis Edg Galvis Quintero		Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
María Consuelo	Angarita Riaño	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
María Consuelo	Angarita Riaño	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
María Consuelo	Angarita Riaño	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
María Consuelo	Angarita Riaño	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Luis Edgar Galvis Quintero		Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Luis Edgar Galvis Quintero		Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Luis Edgar Galvis Quintero		Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Luis Edgar Galvis Quintero		Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Eduardo García Chacón		Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
María Consuelo	Angarita Riaño	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano		Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
CRUE Psicólogo		Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
María Consuelo	Angarita Riaño	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano		Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano		Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido

6



## GOBERNACION DEL HUILA

Oscar Ordoñez Lozano	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido

### Secretaría de Vías e Infraestructura

Usuario	Contestadas	Tiempo	F. Vencimiento	Días
Gloria Eugenia Carvajal Molina	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Fabiola Rojas Rojas	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Fabiola Rojas Rojas	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Gloria Eugenia Carvajal Molina	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Gloria Eugenia Carvajal Molina	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Gloria Eugenia Carvajal Molina	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Gloria Eugenia Carvajal Molina	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido

### Secretaría General

Usuario	Contestadas	Tiempo	F. Vencimiento	Días
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	23-02-2017	7 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	24-02-2017	6 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	27-02-2017	5 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Faltante	Fuera de Tiempo	28-02-2017	4 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	01-03-2017	3 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido



## GOBERNACION DEL HUILA

Yuderly Reina	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	02-03-2017	2 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Dolly Peña Bermeo	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Pedro Andrés López Gómez	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Dolly Peña Bermeo	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Faltante	Fuera de Tiempo	03-03-2017	1 día(s) Vencido

### Relación de PQRS, por dependencias desde el 1º al 28 de febrero-17

TOTALES	2517	1444	1073	852	221	7,92	33,85
Dependencia	Numero PQRS	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar a Tiempo	PQRs, Sin Contestar fuera de tiempo	Tiempo Promedio (Días)	Eficiencia %
Secretaría General	462	289	173	141	32	6,87	92,21
Secretaría de Agricultura y Minería	59	36	23	19	4	8,51	89,83
Secretaría de Educación	67	15	52	35	17	11,97	74,63
Secretaría de Cultura y Turismo	4	0	4	2	2	15,50	50,00
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	249	126	123	104	19	8,44	91,97
Secretaría de Hacienda	481	319	162	129	33	7,41	92,10
Secretaría de Vías e Infraestructura	142	76	66	59	7	10,42	80,99
Departamento Activo de Planeación	124	52	72	59	13	7,83	87,10
Departamento Administrativo Jurídico	117	80	37	32	5	6,10	95,73
Departamento Activo de Contratación	52	40	12	12	0	5,35	98,08
Oficina Control Interno Disciplinario	33	30	3	3	0	1,67	100,00
Despacho del Gobernador	86	39	47	41	6	6,52	93,02
Oficina Control Interno de Gestión	4	4	0	0	0	3,00	100,00
Secretaría de Salud Departamental	609	327	282	200	82	9,32	77,50
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	18	3	15	14	1	12,78	77,78
Oficina de Competitividad	9	8	1	1	0	4,89	100,00

Fuente extranet 28-02-2017

**Análisis:** ingresó a la plata forma de comunicaciones oficiales ventanilla única de atención al ciudadano un total **2517** desde el 1º a 28 de febrero de 2017, PQRs Contestados: **1444**, es decir el 57% de los PQRS, fueron contestados oportunamente, Abiertos **1073**; equivalente al 42% no han tenido respuesta, sin Contestar a tiempo **852**, equivalente al 33% de los Pqrs registrados en la plata forma no fueron contestados dentro del tiempo determinado por la ley; Sin Contestar (Fuera de Tiempo) **221**, **equivalente el 9%**, Tiempo Promedio en días fue de 7.92 días. La Dependencia que más tiempo registra en dar respuesta oportuna durante el mes de febrero continuo siendo la Secretaría de Cultura y Turismo.





## GOBERNACION DEL HUILA

Es significativo destacar durante el mes de febrero 2017, hubo dependencias que cumplieron eficazmente respecto a la oportunidad de respuesta estas dependencias se encuentran en un porcentaje de excelente el promedio total 100% así:

Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Días)	Eficiencia (%)
Departamento Administrativo de Planeación	50	42	8	8	0	6.42	100,00
Departamento Administrativo de Contratación	21	10	11	11	0	3.00	100,00
Oficina Control Interno Disciplinario	23	23	0	0	0	1.48	100,00
Oficina Control Interno de Gestión	6	1	5	5	0	6.50	100,00
Oficina de Competitividad	8	6	2	2	0	3.75	100,00

Igualmente durante el mes de febrero de 2017, hubo Secretarías están en rango bajo en cuanto a la eficiencia en respuesta oportuna.

Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar a Tiempo	PQRs, Sin Contestar fuera de tiempo	Tiempo Promedio (Días)	Eficiencia %
Secretaría de Educación	67	15	52	35	17	11,97	74,63
Secretaría de Cultura y Turismo	4	0	4	2	2	15,50	50,00
Secretaría de Salud Departamental	609	327	282	200	82	9,32	77,50
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	18	3	15	14	1	12,78	77,78

### Clasificación de PQRs por tipo de Requerimiento y Canal

Grupo	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Extranet	Físico / Mensajería	Físico / Personal	Personal / Verbal	Portal Web	Total General
Correspondencia	354	10	2	654	1489	3	0	2512
Denuncia	0	0	0	0	1	0	2	3
Felicitación	0	0	0	1	1	0	0	2
Petición	102	11	2	313	1893	0	34	2355
Queja	0	0	0	0	13	0	5	18
Reclamo	55	1	0	0	83	0	2	141
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0
Tramite	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>511</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>968</b>	<b>3480</b>	<b>3</b>	<b>43</b>	<b>5031</b>



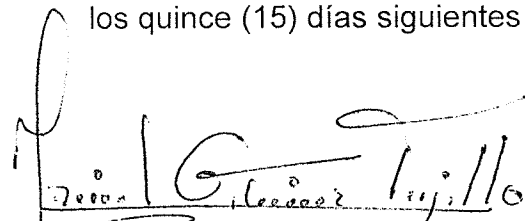
## GOBERNACION DEL HUILA

Oficina de Control Interno de Gestión

### Conclusiones y Recomendaciones.

La oficina de Control Interno de Gestión, recomienda a la Dirección, Secretarios y funcionarios tener en cuenta las siguientes recomendaciones para el mejoramiento continuo de la Administración Departamental, frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS.

1. Durante el mes de febrero de 2017, se registraron 852 pqrs, sin contestar a tiempo y 221 sin contestar fuera de tiempo; por lo que se recomienda a los secretarios de despacho y funcionarios dar cumplimiento a las respuestas oportunas a los peticionarios dentro del tiempo establecido por la ley.
2. Se recomienda revisar a diario los correos institucionales, así como a los enlaces de comunicaciones oficiales PQRS el cual reportan el estado real de las peticiones asignadas a cada funcionario o contratista.
3. Tener en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011: "Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

  
**MARISÓL-GUTIÉRREZ TRUJILLO**  
Jefe Control Interno de Gestión

Elaboró:  
Aldubina Trujillo H