GOBERNACION DEL HUILA

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS MES DE ENERO 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 enero 2017

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos 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 1 de octubre al 31 del mismo mes del presente año.

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".

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".

Verificación del Cumplimiento de la Normatividad y Metas Propuestas en el Proceso de Atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta las normas y procedimientos que se deben enmarcar dentro del proceso de atención al ciudadano en cuanto a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; constituye obligatoriedad en la efectividad de los tiempos de respuestas dentro de los términos de ley, brindando la información en forma actualizada, coherente y disponible, a través de los procedimientos de Correspondencia recibida y Correspondencia despachada.

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 Secretarias que continúan con el incumplimiento al cierre oportuno de las **PQRS**.

dependencia	Nro. Pqr sin Contestar	dia promedio vencidos
Departamento Administrativo Jurídico	13	3.07
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	1	3
Secretaría de Agricultura y Minería	2	3.5
Secretaría de Cultura y Turismo	1	1
Secretaría de Educación	3	6
Secretaria de Salud	14	3.5
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	2	6
Secretaria de Hacienda	28	3.8
Secretaría de Vías e Infraestructura	2	1
Secretaria General	16	3.8
Despacho Gobernador	20	2.8
Total	**102**	**37.47**

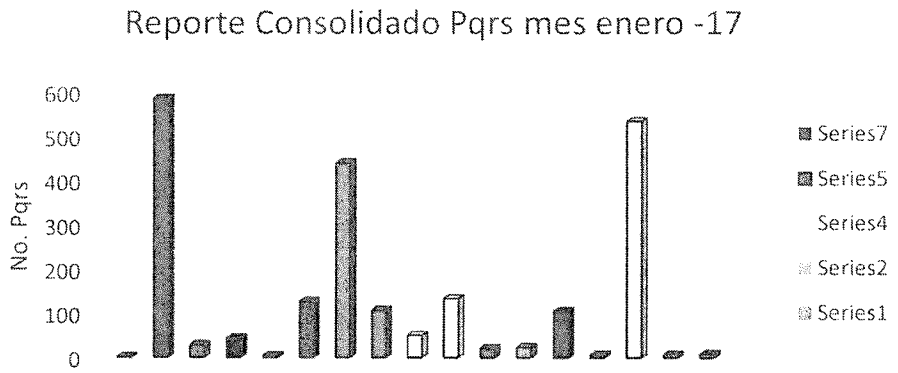
Fuente extranet 31-01-17

Teniendo en cuenta el cuadro anterior y pesar de haberse mejorado sustancialmente las repuestas oportunas de los PQRS dentro del tiempo determinado frente a los meses anteriores de la vigencia 2016, continuan algunas secretarias sin contestar oportunamente las peticiones quejas y reclamos presentados por los peticionarios a la Gobernación del Huila, refleja esto un incumplimiento a la ley 1712 de 2014 y decreto reglamentario 103-2015.

Reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por Dependencia

TOTALES	2218	1109	1109	1020	89	6,13	45,99
Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Dias)	Eficiencia (%)
Secretaría General	585	308	277	261	16	5.45	96,24
Secretaría de Agricultura y Minería	28	12	16	14	2	8.18	92,86
Secretaría de Educación	43	10	33	30	3	6.86	93,02
Secretaría de Cultura y Turismo	4	0	4	3	1	11.00	75,00
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	126	53	73	71	2	5.98	96,03
Secretaría de Hacienda	439	270	169	141	28	6.17	93,17
Secretaría de Vías e Infraestructura	107	43	64	62	2	6.42	97,20
Departamento Administrativo de Planeación	50	42	8	8	0	6.42	100,00
Departamento Administrativo Jurídico	133	89	44	31	13	7.17	87,97
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
Despacho del Gobernador	105	43	62	55	7	5.22	93,33
Oficina Control Interno de Gestión	6	1	5	5	0	6.50	100,00
Secretaría de Salud Departamental	533	199	334	320	14	6.02	89,87
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	7	0	7	6	1	8.43	85,71
Oficina de Competitividad	8	6	2	2	0	3.75	100,00

Fuente: reporte comunicaciones extranet 31-01-2017



Análisis: ingresó a la plata forma de comunicaciones oficiales ventanilla única de atención al ciudadano un total 2.218 desde el 1º a 31 de enero de 2017, PQRs Contestados: 1.109, es decir el 50% de los PQRS, fueron contestados oportunamente, Abiertos 1.109; sin Contestar a tiempo 1020, equivalente al 45% de los Pqrs registrados en la plata forma no fueron contestados dentro del tiempo determinado por la ley; Sin Contestar (Fuera de Tiempo) 89, Tiempo Promedio en días fue de 6.13. La Dependencia que más tiempo registra en dar respuesta oportuna durante el mes de enero fue la Secretaría de Cultura y Turismo.

Es significativo destacar durante el mes de enero 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 (Dias)	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

Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Dias)	Eficiencia (%)
Secretaría de Cultura y Turismo	4	0	4	3	1	11.00	75,00

Como se evidencia en el cuadro anterior la Secretaria de Cultura y Turismo, en el mes de enero de 2017, registró 4 peticiones sin contestar dentro del tiempo, abiertas 4, sin contestar a tiempo 3, PQRs sin contestar fuera de tiempo 1, el promedio de tiempo de respuesta fue de 11 días, la eficiencia del 75% la más baja registrada en el mes de enero de 2017, frente a las otras dependencias.

Clasificación de PQRs por tipo de Requerimiento y Canal

Tipo Requerimiento	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Extranet	Fax	Físico / Mensajería	Físico / Personal	Personal / Verbal	Portal Web	Total General
Correspondencia	256	18	2	2	611	1.818	14	0	**2.721**
Denuncia	0	0	0	0	0	1	0	1	**2**
Felicitación	0	0	0	0	1	0	0	0	**1**
Petición	66	5	1	0	309	1.477	0	19	**1.877**
Queja	2	0	0	0	3	11	0	2	**18**
Reclamo	46	0	0	0	1	77	0	2	**126**
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**

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. Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solucionando de fondo a las peticiones, quejas y reclamos registrados en la ventanilla única de comunicaciones.

2. Realizar campañas para que los responsables a quienes se les asigne las peticiones, quejas, reclamos hagan el cierre oportuno en la plata forma de comunicaciones estas peticiones para mejorar el indicador de eficacia y oportunidad.
3. Establecer lineamientos y canales de comunicación claro para que las denuncias e investigaciones brinden protección al denunciante.

4. Telefónicamente no se obtiene información sobre cómo poner una queja y un reclamo en persona.

5. Se recomienda revisar a diario los correos institucionales, así como a los enlaces de comunicaciones oficiales PQRS revisar las peticiones que se registran a través de este medio tecnológico

6. 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

MARISOL GUTIERREZ TRUJILLO
Jefe Control Interno de Gestión

Elaboró:
Aldubina Trujllo H