



## GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

### INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS MES DE OCTUBRE DE 2016

#### 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 octubre de 2016.

#### OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento 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 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".



## GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

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

Una vez verificado y analizada la plata forma de comunicaciones de la Gobernación del Huila, durante el mes de octubre de 2016, registró el siguiente consolidado de comunicaciones; ingresaron a la plata forma 2.499 PQRs, de los cuales contestaron oportunamente 1.339, equivalente al 54% se registra 1.160 pqr's abiertos es decir sin vencerse para dar respuesta, sin contestar oportunamente a la fecha del informe 1.073, equivalente al 43% del total de los PQRs registrados en el sistema; persiste en algunas dependencias la no respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos de parte de los funcionarios responsables a quienes han sido asignado el poqrs; igualmente se evidencian Pqrs sin contestar no oportunamente 87, equivalente al 0.035%, a pesar de un porcentaje bajo es importante dar respuesta oportuna y dentro del tiempo establecido.

Es importante destacar que el tiempo promedio en respuesta sobre el total de las dependencias es 7, 09 días en dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos.

### Consolidado General

Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Dias)	Eficiencia (%)
Secretaría General	426	184	242	217	25	7.35	92,49
Secretaría de Agricultura y Minería	53	27	26	24	2	6.53	96,23
Secretaría de Educación	16	7	9	8	1	7.75	93,75
Secretaría de Cultura y Turismo	42	12	30	30	0	10.31	76,19
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	174	108	66	61	5	5.70	95,98
Secretaría de Hacienda	486	322	164	155	9	5.22	97,94



## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

Secretaría de Vías e Infraestructura	111	42	69	67	2	7.31	96,40
Departamento Administrativo de Planeación	101	57	44	43	1	5.20	99,01
Departamento Administrativo Jurídico	143	63	80	71	9	5.89	93,71
Departamento Administrativo de Contratación	40	22	18	16	2	5.28	95,00
Oficina Control Interno Disciplinario	18	14	4	3	1	6.11	88,89
Despacho del Gobernador	180	109	71	65	6	3.97	96,67
Oficina Control Interno de Gestión	4	1	3	3	0	9.25	100,00
Oficina Asesora de Prensa	3	0	3	1	2	16.00	33,33
Secretaría de Salud Departamental	646	352	294	273	21	6.21	95,82
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	34	8	26	25	1	9.50	94,12
Oficina de Competitividad	11	11	0	0	0	7.64	100,00
<b>TOTALES</b>	<b>2.499</b>	<b>1339</b>	<b>1160</b>	<b>1073</b>	<b>87</b>	<b>7,09</b>	<b>42,94</b>

Fuente: Reporte comunicaciones.



### Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por tipo de Requerimiento mes de octubre de 2016

Tipo Requerimiento	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	95,10	30	1250	87	1020	2387
Queja	100,00	0	10	0	8	18
Reclamo	100,00	0	49	0	45	94
<b>Total</b>	<b>95,32</b>	<b>30</b>	<b>1309</b>	<b>87</b>	<b>1073</b>	<b>2499</b>



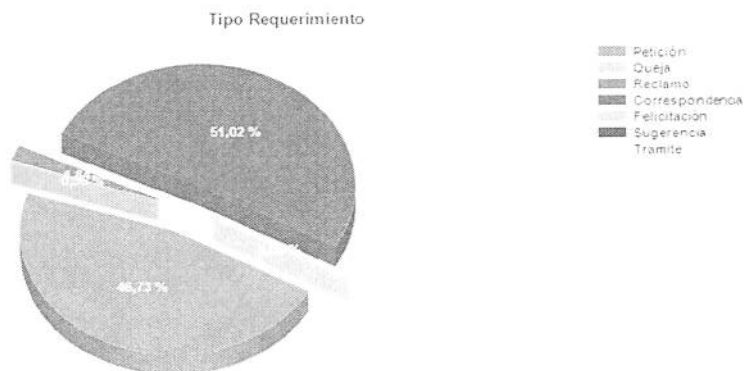


## GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

### Clasificación de Pqrs por Tipo de Requerimiento y Canal

	Buzón	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Extranet	Fax	Físico / Mensajería	Físico / Personal	Personal / Verbal	Portal Web	Telefónico	Ventanilla Externa	Total General
Correspondencia	0	262	9	0	0	551	1772	12	0	0	0	2.606
Felicitación	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Petición	0	123	3	0	0	315	1919	0	27	0	0	2.387
Queja	0	2	0	0	0	1	12	2	1	0	0	18
Reclamo	0	48	0	0	0	2	41	0	3	0	0	94
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trámite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>0</b>	<b>435</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>869</b>	<b>3.747</b>	<b>14</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5.108</b>



Se evidencia que el canal más utilizado de comunicación durante el mes de octubre de 2016, corresponde a medio físico personal es decir radicado en la ventanilla única de correspondencia 3.747, físico por mensajería 869, correo certificado 435, por el portal web 31, correo electrónico 12. Personal / Verbal 14. Se observa que los canales más utilizados por el ciudadano son las presentadas de manera física, seguida de la forma personal. Es importante diseñar estrategias para facilitar a las comunidades la utilización de las herramientas tipo web para que el acceso a la información sea más exequible a la comunidad.

#### Acciones de mejora

Se evidencia en la plata forma de comunicaciones una mejora en los tiempos de respuesta a los Pqrs, registra un promedio de 7,09 días en tiempo de respuesta las peticiones, quejas y reclamos.



## GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

### Recomendaciones.

1. Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo a las peticiones, quejas y reclamos registrados en la ventanilla única de comunicaciones.
2. Establecer canales de denuncias e investigación mediante lineamientos y directrices de protección al deportante.
3. Verificar el sistema de PQRs a través de la línea telefónica, el funcionario no contesta oportunamente o cuando lo hace no sabe direccionar las llamadas a las dependencias, no conoce sobre el sistema de quejas y reclamos.
4. Telefónicamente no se obtiene información sobre cómo poner una queja y un reclamo en persona.
5. No se puede realizar el seguimiento a la queja telefónicamente no queda registro de la comunicación.
6. Seguir generando la cultura de que las repuestas sean registradas a través la plata forma de comunicaciones para llevar un control y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la Entidad.
7. Medir el grado de satisfacción al cliente a través de encuestas de satisfacción a nivel de todos los procesos de la Gobernación del Huila.

  
**MARISOL GUTIERREZ TRUJILLO**  
Jefe Control Interno de Gestión

Elaboró:  
Aldubina Trujillo H