



GOBERNACION DEL HUILA

INFORME PETICIONES RECIBIDAS AÑO 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 interpone ante la Entidad, desde el mes de enero a 30 de septiembre 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 entre el 1º de enero al 30 de septiembre de 2016.

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)



GOBERNACION DEL HUILA

Cumplimiento de la Ley 1474

"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; la que 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.

A continuación se realizara un análisis sobre el funcionamiento y mecanismos creados para la recepción de los PQRS, en la Gobernación del Huila, el que refleja el siguiente resultado.

A: 31 de enero de 2016, de acuerdo con la información suministrada de la plata forma de comunicaciones se cuenta con reporte de 872 PQRS SIN CONTESTAR FUERA DEL TIEMPO en total, siendo relevante en dicho periodo que persisten acumulación representativa de PQRS para la Secretaria de Salud con 235, Secretaria General con 215, Despacho del Gobernador 60, Secretaria de Hacienda con 161, Secretaria de Gobierno 48 y Departamento Administrativo Jurídico con 44.

A: 29 de febrero de 2016, se evidenciaron un total diecisiete (17) Dependencias con reporte de 462 PQRS SIN CONTESTAR FUERA DEL TIEMPO en total, siendo relevante en dicho periodo que persisten acumulación representativa de PQRS para la Secretaria de Salud con 203, Secretaria General con 109, Secretaria de Hacienda con 33 y Secretaria de Gobierno 27.



GOBERNACION DEL HUILA

Control de Gestión

A:31 de marzo de 2016, se evidenciaron un total quince (15) Dependencias con reporte de 664 PQRS SIN CONTESTAR FUERA DEL TIEMPO en total, siendo relevante en dicho periodo que persisten acumulación representativa de PQRS para la Secretaria de Salud con 409, Secretaria General con 86, Secretaria de Hacienda con 59 y Departamento Administrativo Jurídico con 24.

A: 30 de abril de 2016, se evidenciaron un total de doce (12) Dependencias con reporte de 329 PQRS SIN CONTESTAR FUERA DEL TIEMPO, siendo relevante en dicho periodo que persisten acumulación representativa de PQRS para la Secretaria de Salud con 205, Secretaria General con 40 y Secretaria de Hacienda con 33.

A: 31 de mayo de 2016, se evidenciaron un total 19 Dependencias con reporte de 946 PQRS SIN CONTESTAR FUERA DEL TIEMPO, siendo relevante en dicho periodo que persisten acumulación representativa de PQRS para la Secretaria de Salud con 459, Secretaria General con 146, Secretaria de Hacienda con 97 y Departamento Administrativo Jurídico con 75.

A: 30 de junio de 2016 se evidencian que persisten en forma general dieciocho (18) dependencias con 396 **PQRS SIN CONTESTAR NO OPORTUNAMENTE**, siendo representativas Secretaria de Salud con 82, Secretaria de Hacienda con 117 y Despacho del Gobernador 37, Departamento Administrativo de Planeación 37 y Departamento Administrativo Jurídico con 20, pqrs.

Lo anterior nos permite evidencias que las dependencias vienen aplicando correctivos no obstante de que persiste un número representativo de PQRS sin respuesta de 396 a junio 30 de 2016 y que se continúa saltando el cierre de Las PQRS en la Extranet como medida de control en el proceso de respuesta, de otro lado algunas PQRS tienen un plazo de respuesta superior al establecido en el Software por tratarse de procesos de tipo Jurídico



GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

Consolidado PQRS 1er Semestre de 2016

PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	31-ene-16	29-feb-16	31-mar-16	30-abr-16	31-may-16	30-jun-16
Dependencia	872	462	664	329	946	396
Oficina Asesora de Prensa	0	0	0	0	9	13
Aguas del Huila	1	1	1	1	1	1
Oficina Control Interno de Gestión	2	0	0	0	0	0
Oficina Control Interno Disciplinario	3	0	0	0	3	4
Fonvhuila	17	14	0	0	2	4
Oficina de Competitividad	0	0	0	0	0	0
Secretaria Privada	1	0	2	0	0	2
Oficina de Contratación Administrativa	16	14	5	1	14	4
Secretaria de Agricultura y Minería	13	10	12	5	22	18
Secretaria de Educación	2	6	4	0	7	0
Inderhuila	1	1	1	1	1	3
Despacho del Gobernador	60	1	9	13	22	37
Secretaria Privada	1	1	0	0	2	0
Secretaria de Gobierno y Desarrollo	48	27	16	5	19	20
Secretaria de Hacienda	161	33	59	33	97	117
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia,	3	1	1	0	2	5
Secretaria de Cultura y Turismo	2	1	0	0	2	2
Secretaria General	215	109	86	40	146	18
Departamento Administrativo de Planeación	12	10	12	9	34	37
Secretaria de Vías e Infraestructura	35	14	23	6	29	9
Secretaria de Salud Departamental	235	203	409	205	459	82
Departamento Administrativo Jurídico	44	16	24	10	75	20
TOTAL DEPENDENCIAS CON REPORTES	20	17	15	12	19	18

A 30 de julio de 2016, durante este mes se evidencia una mejora en los tiempos de respuesta de los PQRS, dos (2) dependencias de la Administración Departamental presenta una retraso en los tiempos de respuesta oportuna. La Secretaria de Salud Departamental, ingresa 670 PQRS, de los cuales 640 con respuesta oportuna, eficiencia promedio del 81,94% del total de PQRS registrados, sin contestar dentro del tiempo oportuno 23 PQRS, el cual representa un promedio del 0.0343284% frente al número de pqrS registrados en la plata forma de comunicaciones, el tiempo promedio en días en las respuestas oportunas es de 15.52 días. Secretaria de Agricultura y Maniera, registra un ingreso de 70 pqrS, de los cuales 58 son contestados oportunamente, 12 sin contestar oportunamente, el tiempo promedio de respuesta es 24.4 días superior a la respuesta oportuna como le exige la normatividad y eficiencia del 60%.

A 30 de agosto de 2016, revisada la plata forma de comunicaciones de la Gobernación del Huila, se evidencia que nuevamente que las dependencias no han



GOBERNACION DEL HUILA

Comité Intersectorial

realizado el seguimiento, cierre oportuno de los pqr's y respuestas oportunas a las solicitudes radicadas en las ventanillas única de correspondencia, en el mes de agosto se presenta las siguientes el siguiente detalle de las pqr's.

Secretaria General: ingresa 14.148 pqr's de los cuales 13.902 fueron atendidos con respuesta oportuna, abiertos 246 y sin contestar a tiempo 219, y 27 pqr's sin contestar sin la respuesta oportuna el tiempo promedio de respuesta es 19.86 días, superando lo establecido por la normatividad, frente a la eficiencia del 64.29%,

Secretaría de Agricultura y Minería, se registra en esta dependencia 1804, pqr's, 1736 contestados oportunamente, 68 abiertos sin el respectivo cierre en la plata forma de cada funcionario el cual fue asignado la petición, 27 pqr's sin contestar dentro del tiempo oportuno requerido por el peticionario, 41 pqr's, la dependencia dio respuesta fuera del tiempo establecido equivalente al promedio 0.022% del total de los pqr's registrados, la eficiencia en la respuesta oportuna de la dependencia esta en promedio del 65,19%

Secretaria de Hacienda: Se registran 11.717 pqr's de los cuales 11.512 fueron contestados oportunamente, 205 abiertos en la plata forma de comunicaciones, 54 sin contestar dentro del tiempo oportuno requerido por el peticionario, el tiempo promedio de respuesta del total de los pqr's ingresado es de 22.60 días superando lo establecido por la normatividad, la eficiencia en la respuesta oportuna es del 64.4%

Secretaria de Vías e Infraestructura: se registra 4.143 pqr's en la plata forma de comunicaciones de los cuales 4.058 con respuesta oportuna, 85 abiertos sin el cierre en la plata forma, 71 pqr's, sin contestar a tiempo, 14 sin contestar fuera del tiempo establecido por la normatividad, en promedio del tiempo en días 15.97 el cual representa un 61.96% de eficiencia en la respuestas oportunas.

Departamento Administrativo de Planeación: en la plata forma se registra 2.572 pqr's de los cuales 2.506 con respuesta oportuna, 66 abiertos sin el cierre en la plata forma, 29 sin contestar a tiempo y 37 contestados fuera del tiempo establecido por la normatividad. El tiempo promedio en días es 23.40, el cual representa 67.92 de eficiencia en las respuestas oportunas.

Departamento Administrativo Jurídico. 5.309 pqr's registrados, 5.225 contestados, 84 abiertos en la plata forma de comunicaciones, 68 sin contestar a tiempo y 16 sin contestar fuera del tiempo, el tiempo promedio 25.78 días sin respuestas oportunas el cual representa 61.24 de eficiencia. De acuerdo con la información suministrada y reportada por el Departamento Administrativo jurídico los tiempos de respuesta



GOBERNACION DEL HUILA

está reglamentado por la ley respecto a las tutelas, demandas y demás actos administrativos generados por este departamento.

Departamento Administrativo de Contratación: se registra 1.000 pqr's en la plata forma, 981 contestados, 19 abiertos, 15 sin contestar a tiempo y 4 contestados fuera del tiempo, el tiempo promedio de repuesta 43.63 días es decir superando totalmente el tiempo establecido en la respuesta oportunas, la eficiencia es del 54.90% lo cual se recomienda realizar acciones de mejora.

Secretaria de Salud Departamental. Se registra en la plata forma 26.231 pqr's, contestados 25.828 dentro del tiempo establecido, 403 abiertos en la asignación de cada funcionario responsable, 270 pqr's sin contestar a tiempo, 133 sin contestar fuera del tiempo establecido por la norma, el tiempo en respuesta es de 9.51 días es importante destacar que se encuentran del tiempo de respuesta oportuna. La eficiencia es 84.77% lo que demuestra eficiencia en el tiempo de respuesta.

Las demás dependencias y oficinas no representan mayor cantidad en cuanto al registro de pqr's en la plata forma de comunicaciones ventanilla única.

A 30 de septiembre de 2016. Reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por Dependencia.

Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Días)	Eficiencia (%)
Secretaría General	448	435	13	2	11	10.63	76,34
Secretaría de Agricultura y Minería	55	48	7	0	7	12.93	67,27
Secretaría de Educación	10	10	0	0	0	10.00	70,00
Secretaría de Cultura y Turismo	49	49	0	0	0	12.88	79,59
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	208	207	1	0	1	9.12	85,58
Secretaría de Hacienda	443	420	23	0	23	7.08	87,81
Secretaría de Vías e Infraestructura	136	132	4	0	4	12.68	66,91
Departamento Administrativo de Planeación	90	83	7	0	7	10.02	77,78
Departamento Administrativo Jurídico	145	142	3	0	3	9.57	78,62
Departamento Administrativo de Contratación	37	35	2	0	2	9.19	72,97
Oficina Control Interno Disciplinario	28	28	0	0	0	3.46	96,43
Despacho del Gobernador	163	155	8	0	8	4.51	92,64
Oficina Control Interno de Gestión	9	9	0	0	0	6.44	100,0
Oficina Asesora de Prensa	4	1	3	0	3	22.75	25,00
Secretaría de Salud Departamental	643	597	46	25	21	9.95	88,49
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	23	23	0	0	0	11.35	82,61
Oficina de Competitividad	8	8	0	0	0	9.25	87,50
TOTALES	2499	2382	117	27	90	10,11	1,08



GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

Durante el mes de septiembre, ingresaron a la plataforma de comunicaciones un total de 2499 pqr's de los cuales 2.382 contestados lo que representa el 95.3%, contestados oportunamente, con un tiempo promedio en días 10.11 en las respuestas dadas a las peticiones, quejas y reclamos registrados. Las dependencias que registra sin contestar fuera de tiempo es la Secretaría de Hacienda con un total de 23 pqr's, secretaria de salud departamental 21 pqr's, secretaria General 11 Departamento Administrativo de Planeación 7, las cuales son las más representativas.

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	2450	212	0	13	4143	15535	132	0	0	0	22485
Felicitación	0	0	0	0	0	9	50	0	0	0	0	59
Petición	1	729	115	0	6	3048	15353	4	350	0	3	19609
Queja	0	7	2	0	0	13	81	17	54	1	0	175
Reclamo	0	921	5	0	1	5	868	2	19	0	0	1821
Sugerencia	0	0	0	0	0	1	7	0	0	0	0	8
Trámite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total General	1	4.107	334	0	20	7.219	31.894	155	423	1	3	44157

Se puede evidenciar que lo corrido del año 2016, los canales utilizados por la ciudadanía corresponde a medio físico personal es decir radicado en la ventanilla única de correspondencia 31.894, físico por mensajería 7.219, correo certificado 4.107, por el portal web 423, correo electrónico 334. 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 ejecutable a la comunidad.

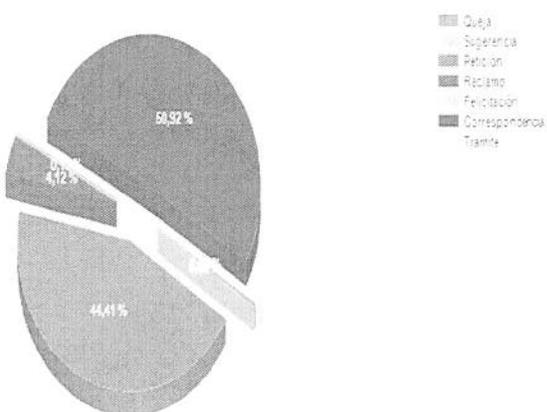


GOBERNACION DEL HUILA

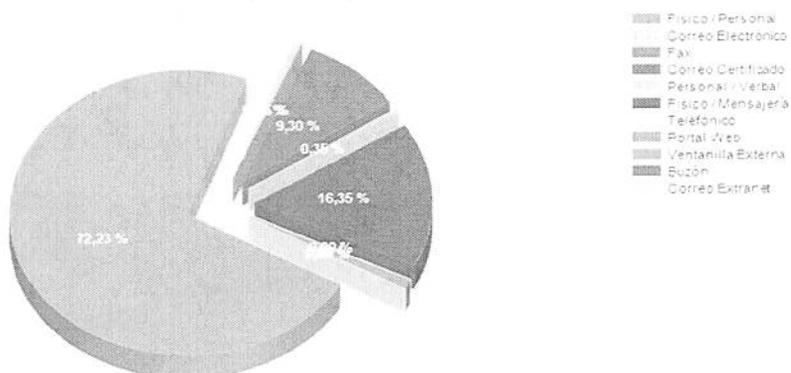
Calidad Institucional y Atención al Ciudadano

Se puede evidenciar que durante lo corrido del presente año, la Gobernación del Huila recibió un total general de 44157, PQRs representado así.

Tipo Requerimiento



Requerimientos por Canal





GOBERNACION DEL HUILA

GOBIERNO REGIONAL

INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE

Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medición
2016 - enero	1365	0	1781	76,64 %	DEFICIENTE
2016 - febrero	1593	0	2302	69,20 %	DEFICIENTE
2016 - marzo	1579	0	2367	66,71 %	DEFICIENTE
2016 - abril	2196	0	2919	75,23 %	DEFICIENTE
2016 - mayo	2069	0	2640	78,37 %	DEFICIENTE
2016 - junio	1828	0	2239	81,64 %	ACEPTABLE
2016 - julio	1779	0	2160	82,36 %	ACEPTABLE
2016 - agosto	2110	0	2510	84,06 %	ACEPTABLE
2016 - septiembre	2050	0	2382	86,06 %	ACEPTABLE

Totales 16569 0 21300 77,79 % DEFICIENTE

RECOMENDACIONES.

Es importante tener en cuenta que de acuerdo con la regulación legal y el procedimiento establecido por la entidad, la falta de atención y respuesta de fondo, el incumplimiento de los términos y el desconocimiento de los derechos de las personas constituirán falta gravísima para el servidor público y dan lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria, por lo tanto consideramos pertinente que se implemente los mecanismos necesarios para el cabal cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley y que recaen sobre la Gobernación del Huila, por lo tanto las dependencias responsables de dar respuesta a las PQRS deben buscar diferentes alternativas para tramitarlas dentro del marco de la legislación;

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante la ventanilla única de comunicaciones, la Oficina de



GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias

1. Realizar análisis de las causas que ocasionan las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, relacionados con el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el aplicativo con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.
2. 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.
3. 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.
4. Es necesario que cada funcionario o contratista cierre oportunamente el registro de comunicaciones oficiales cuando se dé la respuesta a la petición, queja o reclamo para evitar así comunicaciones ineficaces a los funcionarios y/o contratista por el no cumplimiento o cierre oportuno, debido que esto afecta el resultado de cumplimiento de las respuestas oportunas a las peticiones presentadas a la entidad.
5. Depurar la información en cada dependencia, sobre los PQRs, que se encuentran abiertos y sin respuesta oportuna, trabajo que se puede realizar conjuntamente con la Oficina de las TICS, teniendo en cuenta que en varias dependencias responsables, se relaciona personal, que no se encuentra vinculada a la institución, o en otra situación cambiaron de área.
6. Medir el grado de satisfacción al cliente a través de encuestas de satisfacción a nivel de todos los procesos de la Gobernación del Huila.
7. De acuerdo con el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, en el **Subcomponente 1** Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico el componente de Servicio al Ciudadano se contempla la actividad "Implementar la evaluación del servicio recibido en los puntos de atención al Ciudadano". Teniendo en cuenta la actividad planteada a la

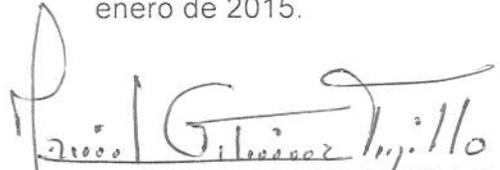


GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

fecha no se evidencia avance por lo que se recomienda adelantar acciones para atender esta actividad

8. La no respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, constituye un riesgo para la institución, toda vez que puede ser objeto de sanciones de tipo disciplinario por incumplimiento en los términos previstos por la Ley y más aún en la entrada de la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y de acceso a la Información Pública y Decreto 103 del 20 de enero de 2015.


MARISOL GUTIERREZ TRUJILLO
Jefe Control Interno de Gestión

Elaboró:
Aldubina Trujillo H