GOBERNACION DEL HUILA

INFORME PETICIONES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015

Teniendo en cuenta que la Ley 1474 de julio 12 de 2011 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", establece en el capítulo VI, articulo 76 que la unidad de Control Interno o quien haga sus veces deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá un informe semestral a la administración de la entidad.

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.

PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO A EL REQUERIMIENTO PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015

REQUERIMIENTO	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL	%
PETICION	1622	89.86	2172	87.12	2350	86.43	2458	89.03	2290	85.13	1930	83.26	12822	86.72
QUEJA	6	0.33	10	0.40	21	0.77	32	1.16	25	0.93	38	1.64	132	0.89
RECLAMO	158	8.75	291	11.67	325	11.95	234	8.48	352	13.09	304	13.11	1664	11.25
SUGERENCIA	19	1.05	20	0.80	23	0.85	37	1.34	23	0.86	46	1.98	168	1.14
TOTAL	1805	100	2493	100	2719	100	2761	100	2690	100	2318	100	14786	100

Fuente: Plataforma Tecnológica EXTRANET REPORTES PQRS:

Se puede evidenciar que durante el primer semestre del año 2015, la Gobernación del Huila recibió 12822 Peticiones, que corresponden al 86,72%; 132 Quejas, que equivalen al 0.89%; 1664 Reclamos que corresponden a 11,25% y 168

Sugerencias que corresponden al 1,14%. Se observa que los requerimientos más utilizados por el ciudadano son las Peticiones, seguidos de los Reclamos.

CLASIFICACION DE PQRS POR TIPO DE CANAL

CLASIFICACION DE PQRS POR TIPO DE CANAL
PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015

CANALES	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL	%
BUZON	5	0.86	9	1.00	3	0.30	9	0.90	1	0.10	4	0.48	31	0.58
CORREO CERTIFICADO	115	19.69	232	25.78	247	24.38	254	25.48	264	26.19	240	28.92	1352	25.36
CORREO ELECTRONICO	8	1.37	9	1.00	16	1.58	15	1.50	21	2.08	2	0.24	71	1.33
FAX	2	0.34	5	0.56	0	-	2	0.20	2	0.20	4	0.48	15	0.28
FISICO	584	32.35	900	36.10	1013	37.26	997	36.11	1008	37.47	830	35.81	5332	36.06
PERONAL	1091	60.44	1338	53.67	1440	52.96	1482	53.68	1370	50.93	1210	52.20	7931	53.64
PORTAL WEB	0	-	0	-	0	-	0	-	22	0.82	27	1.16	49	0.33
TELEFONO	0	-	0	-	0	-	2	0.07	2	0.07	1	0.04	5	0.03
TOTAL	1805	100	2493	100	2719	100	2761	100	2690	100	2318	100	14786	100

Fuente: Plataforma Tecnológica EXTRANET REPORTES PQRS:

Se puede evidenciar que durante el primer semestre del año 2015, los canales utilizados por la ciudadanía corresponde a el Buzón con 31, lo que equivale al 0.58%; por Correo Certificado 1352, que equivale al 25,36%; Correo Electrónico 71, con un equivalente al 1,33%; Fax con 15, que corresponde al 15%; Físico 5332, que equivale al 36,06%; Personal 7931, que corresponde al 53,64%; Porta Web 49, que equivale al 0.33% y por medio Telefónico de 5, que equivale al 0.03%. Se observa que los canales más utilizados por el ciudadano son las presentadas de manera física, seguida de la forma personal.

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS POR AÑO 2013-2014-2015

AÑO	RECIBIDOS	%	CONTESTADOS	%	ABIERTOS	%	SIN CONTESTAR FUERA DE TIEMPO	%	TIEMPO PROMEDIO DIAS	EFICIENCIA %
2013	23367	38	23327	39	40	2	40	4	36,04	33,83
2014	23768	38	23632	39	136	8	136	15	29,24	64,93
2015	14786	24	13314	22	1472	89	743	81	14,71	79,62
TOTAL	**61921**	**100**	**60273**	**100**	**1648**	**100**	**919**	**100**		

Fuente: Plataforma Tecnológica EXTRANET REPORTES PQRS

Se evidencia que durante el año 2013 se recibieron 23367, peticiones, que corresponden al 38% de los recibidos en los tres años, de los cuales se han atendido 23327, que corresponden al 39%, quedando pendiente 40 peticiones sin dar respuesta oportuna que corresponde al 4% de los recibidos al primer semestre del año 2015; tiempo promedio de días de respuesta 36 y eficiencia del 33,83%.
Se evidencia que durante el año 2014 se recibieron 23768, peticiones, que corresponden al 38% de los recibidos en los tres años, de los cuales se han atendido 23632, que corresponden al 39%, quedando pendiente 136 peticiones sin dar respuesta oportuna el cual corresponde al % de los recibidos al primer semestre del año 2015; Tiempo promedio de días de respuesta 29 y eficiencia del 67,93%.

Se evidencia que durante el primer semestre del año 2015 se recibieron 14786 peticiones, que corresponden al 24% de los recibidos en los tres años, de los que se han atendido 13314, que corresponden al 22%, quedando pendiente 1472 peticiones sin dar respuesta oportuna el cual corresponde al 89% de los recibidos al primer semestre del año 2015; Tiempo promedio de días de respuesta 14 y eficiencia del 79,62%.

Se observa que han ingresado a la Gobernación del Huila un total de 61921 PQRs, que corresponden al 100% del 15 de marzo de 2013 a 30 de junio de 2015; atendidos y con respuesta 60273, que corresponden al 100%, abiertos 1648, que corresponden al 100%; de los cuales se encuentran sin contestar y fuera de tiempo 919, que equivalen al 100%.

GOBERNACION DEL HUILA

CONSOLIDADO PQRs RECIBIDOS DEL 15 DE MARZO DE 2013 A 30 DE JUNIO DE 2015 POR DEPENDENCIAS.

TOTALES	61921	60273	1648	729	919	28,36	56,74
Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Días)	Eficiencia (%)
Gobernación del Huila	1	1	0	0	0	7,00	100,00
Sintradepartamental	85	84	1	1	0	38,94	35,29
Oficina Asesora de Prensa	224	192	32	4	28	35,65	21,43
Oficina de Competitividad	286	256	30	3	27	26,40	41,26
Secretaría Privada	67	63	4	3	1	74,43	25,37
Oficina Control Interno de Gestión	304	299	5	4	1	13,28	71,71
Oficina de Contratación Administrativa	576	414	162	27	135	47,04	42,88
Fonvihuila	1301	1292	9	6	3	19,12	59,26
Oficina Control Interno Disciplinario	1125	1123	2	1	1	12,80	69,87
Secretaría de Agricultura y Minería	1493	1412	81	29	52	24,03	49,63
Secretaría de Educación	796	785	11	10	1	41,47	31,41
Despacho del Gobernador	3520	3475	45	14	31	18,07	71,11
Departamento Administrativo Jurídico	3657	3431	226	103	123	37,43	42,41
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	5053	4976	77	38	39	17,02	58,40
Departamento Administrativo de Planeación	2433	2256	177	38	139	26,27	48,66
Secretaría de Vías e Infraestructura	3386	3318	68	33	35	22,51	47,58
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	791	775	16	8	8	37,38	32,24
Secretaría de Cultura y Turismo	274	252	22	6	16	19,46	54,74
Secretaría General	9619	9385	234	104	130	28,29	46,23
Secretaría de Hacienda	10950	10781	169	68	101	39,57	34,34
Secretaría de Salud Departamental	15980	15703	277	229	48	9,42	84,46

Fuente: Plataforma Tecnológica EXTRANET REPORTES PQRS

Igualmente se observar que la dependencia que más peticiones ha recibido en los año 2013 al primer semestre del año 2015, es la Secretaria de Salud, con 15980 peticiones, seguida por la Secretaria de Hacienda con 10950 y Secretaria General con 9619.

GOBERNACION DEL HUILA

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS POR AÑO 2013-2015 POR DEPENDECIA SIN CONTESTAR Y FUERA DE TIEMPO

AÑO	2013		2014		2015	
TOTALES	40		136		743	
Dependencia	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	%	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	%	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	%
Oficina Asesora de Prensa	0		1	1	27	4
Oficina Control Interno de Gestión	0		0		1	0
Oficina de Competitividad	0		4	3	23	3
Secretaría Privada	0		0		1	0
Oficina de Contratación Administrativa	2	5	56	41	77	10
Oficina Control Interno Disciplinario	0		0		1	0
Fonvihuila	0		1	1	2	0
Despacho del Gobernador	23	57,5	7	5	1	0
Secretaría de Agricultura y Minería	0		1	1	51	7
Secretaría de Educación	0		0		1	0
Departamento Administrativo Jurídico	0		4	3	119	16
Departamento Administrativo de Planeación	1	2,5	40	29	98	13
Secretaría de Vías e Infraestructura	1	2,5	1	1	33	4
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	0		1	1	38	5
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	1	2,5	2	1	5	1
Secretaría de Cultura y Turismo	0		0		16	2
Secretaría General	0		0		130	17
Secretaría de Hacienda	12	30	18	13	71	10
Secretaría de Salud Departamental	0		0		48	6

Fuente: Plataforma Tecnológica EXTRANET REPORTES PQRS:

Respuesta a los PQRs, por dependencia que se encuentran abiertos, sin contestar y fuera de tiempo:

- Oficina Asesora de prensa: 1 en el año 2014, que equivale al 1% y 27 en el primer semestre del año 2015, que equivale al 4%
- Oficina de Control Interno 1 del primer semestre del año 2015, que equivale al 1%;
- Oficina de Competitividad 4 en el 2014, que corresponde al 3% y 23 del primer semestre del año 2015 que corresponde al 3%;
- Departamento Administrativo de Contratación 2 del año 2013, 56 del año 2014 que equivale al 4% y 77 del primer semestre del año 2015 que equivale al 10%;

- Control Interno Disciplinario 1 que corresponde al primer semestre del año 2015 y equivale al 1%;
- FONVIHUILA con 1 en el año 2014 que equivale al 1% y 2 en el primer semestre del año 2015 que equivale al 0%;
- Despacho del Gobernador 23 para el año 2013 que corresponden al 57.5%, 7 del año 2014, que equivale al 5% y 1 en el primer semestre del año 2015, que equivale al 0%;
- Secretaria de Agricultura y Minería, 1 para el año 2014, que equivale al 1%, 51 para el primer semestre del año 2015 que equivale al 7%;
- Secretaria de Educación 1, para el primer semestre del año 2015, el que equivale al 0%;
- Departamento Administrativo Jurídico 4 para el año 2014 que equivale al 3% y 119 para el primer semestre del año 2015 que equivale al 16%;
- Departamento Administrativo de Planeación 1 para el año 2013, que equivale al 2.5%., 40 para el año 2014, que equivale al 2% y 98 para el primer semestre del año 2015 que equivale al 13%;
- Secretaria de Vías e Infraestructura 1 para el año 2013, que equivale al 2,5%, 1 para el año 2014, que equivale al 1% y 33 para el primer semestre del año 2015 que equivale al 4%;
- Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario 1 del año 2014 que corresponde al 1%, 38 del primer semestre del año 2015 que corresponde al 5%;
- Oficina Asesora de la mujer Infancia , Adolescencia y Asuntos Sociales, 1 para el año 2013 que corresponde al 2.5%, 2 para el año 2014, que corresponde a 1% y 5 para el primer semestre del año 2015, que corresponde al 1%;
- Secretaria de Cultura y Turismo, 16 para el año 2015, que equivale al 2%; Secretaria General 130 para el año 2015 que equivale al 17%;
- Secretaria de Hacienda 12 para el año 2013 que corresponde a el 30%, 18 para el año 2014 que equivale al 13% y 71 para el primer semestre del año 2015, que equivale al 10%;
- Secretaria de Salud, 48 para el primer semestre del año 2015 que equivale al 6%.

Se evidencia que las Dependencia que más deficiencia presenta son la Secretaria General, con 130 PQRS con 17%, para el Primer semestre del año 2015, seguido del Departamento Jurídico con 119, con 16% y la Oficina de Contratación con 77 y 10%.

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; consideramos pertinente que se implemente los mecanismos necesarios para el cabal cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley; por lo tanto las áreas responsables deben dar respuestas a los PQRS; buscar alternativas para tramitar los PQR dentro del marco de la regulación.

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.

Medir el grado de satisfacción al cliente a través de encuestas de satisfacción a nivel de todos los procesos de la Gobernación del Huila.

CONCLUSIONES

Se observa que el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Gobernación del Huila, se ejecuta con bajo cumplimiento en el marco normativo, en algunas dependencias no atienden oportunamente las peticiones, o en su momento no realizan el cierre del registro, aspecto que permite disminuir el nivel del indicador de eficiencia, tal como se observa en las diferentes tablas: AÑO: **2013- 33,83%; 2014 - 64% y 2015 - 79%.**

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 Trujllo H