



**GOBERNACION DEL HUILA**  
Control Interno de Gestión

**INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS. "PQRS" SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015.**

**Elaboro:**

**YAQUELIN ANDRADE CASTILLO**

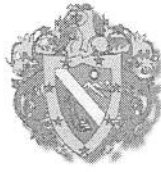
**Reviso:**

**ALDUBINA TRUJILLO HERNANDEZ**

**Aprobó:**

**MARISOL GUTIERREZ TRUJILLO**

**Neiva, 15 de diciembre de 2015**



## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

#### 1. PRESENTACIÓN

Teniendo en cuenta 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, artículo 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.

La oficina o personas encargadas del control interno, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 12 Literal I, de la Ley 87 de 1993; deberá “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadano, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley y la jurisprudencia sobre el tema y de manera consecuente establece la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

El sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento de los procesos continuamente, ya que permite obtener la percepción que tiene el usuario de la calidad del servicio prestado, visualizar e informarse de lo que sucede, cuales son las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos y políticas de la Gobernación del Huila.



## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

## 2. ALCANCE

Evaluar y verificar el cumplimiento de los procesos del servicio de correspondencia y atención al ciudadano, establecido en la Gobernación del Huila correspondiente a los PQRS, (Petitionen, quejas, reclamos y sugerencias), atendidas durante el segundo semestre del año 2015.

## 3. OBJETIVOS

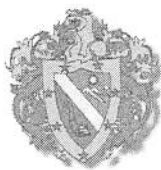
### 3.1 GENERAL

Cumplir con lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011; verificar la eficacia, eficiencia y efectividad a través de las solicitudes efectuadas por la comunidad en general y demás procesos de la administración Departamental, con relación a las Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en cumplimiento a la normatividad legal vigente.

**Artículo 76.** La Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias, Reglamentado por el decreto nacional 2641 de 2012. "En toda entidad deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Petitionen Quejas, Quejas y sugerencias, que los ciudadanos formulen y se relacionen con la misión de la entidad".

### 3.2 ESPECIFICOS

Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de los procedimientos e implementación de los registros, a fin de determinar el cumplimiento de las políticas y normatividad vigente para el registro, manejo responsabilidad y control de los procesos de Atención al ciudadano y correspondencia, Relacionados con los PQRs, además de medir el compromiso institucional de los servidores públicos.



## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

#### 4. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia, Título II de los Derechos y las Garantías y los Deberes, Capítulo 1 Artículo 23.
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993 "Por la cual se establecen como uno de los objetivos del control interno de las entidades del estado el proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante los posibles riesgos que la afecten.
- Ley 734 de 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"
- Ley 489 de 1998, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional:"
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Ley 1474 2011 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 594 de 2000 "Por medio del cual se dicta la ley General de archivo y se dictan otras disposiciones."
- Decreto Nacional 019, de 2012, Art. 237 "La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario, con el fin de iniciar investigaciones a que hubiera lugar.
- El programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señala los estándares de que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.



## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

- Ley 1755, 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.”

## 5. METODOLOGIA

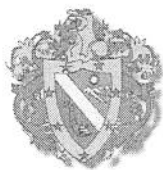
Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas, tales como consultas (entrevistas a servidores públicos y funcionarios públicos; Inspección (análisis y cotejo de la información y demás registros soportados en la Plataforma tecnológica de la entidad y Actas de visitas).

## 6. RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO

### 6.1 VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD Y METAS 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, que constituye obligatoriedad en la efectividad de los tiempos de respuestas dentro de los términos de ley, a través de los procedimientos de Correspondencia recibida y Correspondencia despachada.

A continuación se presenta el consolidado de peticiones quejas, reclamos y sugerencia por dependencias de la Gobernación del Huila, con el respectivo análisis durante el periodo comprendido entre el primero (1) de julio al 15 de diciembre de 2015 y las



**GOBERNACION DEL HUILA**  
Control Interno de Gestión

Acciones de mejora con el fin de garantizar la satisfacción del usuario, según los datos registrados en la plataforma de correspondencia.

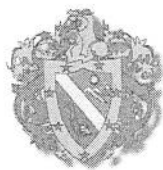
**7.1.1 PETICIONES RECIBIDAS TIPO DE REQUERIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015**

Cuadro No. 1

REQUERIMIENTO	JULIO	%	AGOSTO	%	SEP.	%	OCT.	%	NOV.	%	DIC.	%	TOTAL	%
CORRESPONDENCIA	611	11	791	17	815	15	2076	45	3012	62	1594	63	8899	32
FELICITACIONES	0	-	3	0	4	0	1	9	2	0	2	0	12	0
OFICIO	1157	21	831	18	1201	23	420	9	0	-	0	-	3609	13
PETICION	2693	49	2298	49	2546	48	1707	37	1523	31	791	31	11558	42
QUEJA	21	0	27	1	22	0	41	1	20	0	16	1	147	1
RECLAMO	423	8	411	9	492	9	333	7	306	6	133	5	2098	8
SUGERENCIA	31	1	39	1	20	0	11	0	1	0	0	-	102	0
TRAMITE	538		330		184		45		0		0		1097	4
TOTAL	5474	100	4730	100	5284	100	4634	100	4864	100	2536	100	27522	100

Fuente: Plataforma Tecnológica EXTRANET REPORTES PQRS.

Se puede evidenciar que durante el segundo semestre del año 2015, la Gobernación del Huila recibió 11558 Peticiones, que corresponden al 42%; 147 Quejas, que equivalen al 1%; 2098 Reclamos que corresponden a 8% y 102 Sugerencias que corresponden al 0%. Se observa que los requerimientos más utilizados por el ciudadano son las Peticiones, seguidos de los Reclamos.



**GOBERNACION DEL HUILA**  
Control Interno de Gestión

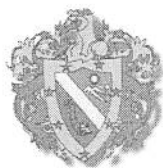
**7.1.2 CLASIFICACION DE PQRS POR TIPO DE CANAL SEGUNDO SEMESTRE DEL  
AÑO 2015**

Cuadro No. 2

CANALES	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL	%
BUZON	14	0	33	1	17	0	0	-	0	-	0	-	64	0
CORREO CERTIFICADO	681	12	526	11	708	27	689	15	560	12	311	12	3475	13
CORREO ELECTRONICO	86	2	56	1	74	1	69	1	63	1	23	1	371	1
FAX	10	0	4	0	5	0	0	-	1	0	2	0	22	0
FISICO	2588	47	2121	45	2670	51	736	16	695	14	374	15	9184	33
FISICO PERONAL	0	-	0	-	1131	21	3068	66	3510	72	1805	71	9514	35
PERONAL VERBAL	2026	37	1963	42	652	12	32	1	13	0	12	0	4698	17
PORTAL WEB	68	1	27	1	26	0	39	1	22	0	9	0	191	1
TELEFONO	1	0	0	-	1	0	1	0	0	-	0	-	3	0
TOTAL	5474	100	4730	100	5284	100	4634	100	4864	100	2536	100	27522	100

Fuente: Plataforma Tecnológica EXTRANET REPORTES PQRS

Se puede evidenciar que durante el segundo semestre del año 2015, los canales utilizados por la ciudadanía corresponde a el Buzón con 64, lo que equivale al 0.%; por Correo Certificado 3475, que equivale al 13%; Correo Electrónico 371, con un equivalente al 1,%; Fax con 22, que corresponde al 0%; Físico 9514, que equivale al 35%; Personal 9514, que corresponde al 35%; Personal Verbal 4698, que equivale al 17%, Porta Web 191, que equivale al 1 % y por medio Telefónico de 3, que equivale al 0.%. Se observa que los canales más utilizados por el ciudadano son las presentadas de manera física y personal.



**GOBERNACION DEL HUILA**  
Control Interno de Gestión

### 7.1.3 COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS POR AÑO 2013-2014-2015

Cuadro No. 3

AÑO	RECIBIDOS	%	CONTESTADOS	%	ABIERTOS	%	SIN CONTESTAR FUERA DE TIEMPO	%	TIEMPO PROMEDIO DIAS	%	EFICIENCIA %	%
2013	6756	12	6746	12	10	1	10	2	36,47		57,56	
2014	23191	40	23138	40	53	5	53	11	30,72		65,10	
2015	28485	49	27384	48	1101	95	410	87	21,48		79,98	
TOTAL	58432	100	57268	100	1164	100	473	100				

Fuente: Plataforma Tecnológica EXTRANET REPORTES PQRS

Se evidencia que durante el año 2013 se recibieron 6753 peticiones, que corresponden al 12%, en el año 2014, se recibieron 23191, que equivale al 40%; durante el año 2015 se recibieron 28485 PQRS, el que equivale al 49%, del total recibido en los tres años, se han atendido 57268 y pendientes 473, tiempo promedio de días de respuesta de 28,93 y eficiencia del 71,48%. Tabla No. 4.

Se evidencia que durante el año 2014 se recibieron 23191, peticiones, corresponden al 40% de los recibidos en los tres años, de los que se han atendido 23138, corresponden al 40%, quedando pendiente 53 peticiones sin dar respuesta oportuna equivalente al 11% de los recibidos al primer semestre del año 2015; Tiempo promedio de días de respuesta 30,72 y eficiencia del 65,10%.

Se evidencia que durante el año 2015 se recibieron 28485, peticiones, corresponden al 49% de los recibidos en los tres años, se han atendido 27384, equivalente al 48%, quedando pendiente 1101 peticiones sin dar respuesta oportuna, corresponde al 95% de los recibidos al primer semestre del año 2015; Tiempo promedio de días de respuesta 470 y eficiencia del 79,98%.



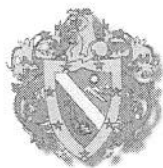


**GOBERNACION DEL HUILA**  
Control Interno de Gestión

**CONSOLIDADO PQRs RECIBIDOS DEL 15 DE MARZO DE 2013 A 15 DE DICIEMBRE DE 2015 POR DEPENDENCIAS.**

Cuadro No. 4

TOTALES	58432	57268	1164	691	473	28,93	71,48
Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Días)	Eficiencia (%)
	3	0	3	2	1	27.67	66,67
Gobernación del Huila	2	2	0	0	0	13.00	50,00
Sintradepartamental	63	63	0	0	0	41.38	52,38
Oficina Asesora de Prensa	124	122	2	0	2	38.56	29,84
Oficina de Competitividad	238	231	7	0	7	39.25	53,78
Secretaría Privada	47	46	1	0	1	85.09	31,91
Oficina Control Interno de Gestión	258	258	0	0	0	6.66	88,76
Oficina de Contratación Administrativa	646	485	161	30	131	59.35	41,49
Oficina Control Interno Disciplinario	861	859	2	2	0	4.12	96,52
Fonvihuila	1186	1182	4	3	1	10.31	81,87
Secretaría de Agricultura y Minería	1252	1202	50	12	38	22.12	61,10
Secretaría de Educación	431	421	10	4	6	22.66	46,87
Despacho del Gobernador	3343	3317	26	9	17	13.17	82,47
Departamento Administrativo Jurídico	3875	3798	77	32	45	30.48	55,54
Infihuila	1	0	1	0	1	60.00	0,00
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	4116	4047	69	40	29	12.14	74,95



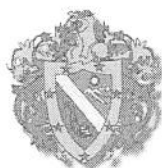
## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

Secretaría de Hacienda	7919	7726	193	125	68	26.96	58,01
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	649	640	9	5	4	37.48	38,98
Secretaría de Cultura y Turismo	332	329	3	2	1	14.43	70,18
Secretaría General	9507	9306	201	166	35	22.81	59,63
Departamento Administrativo de Planeación	1762	1705	57	12	45	25.45	62,83
Secretaría de Vías e Infraestructura	3006	2966	40	36	4	16.18	60,05
Secretaría de Salud Departamental	18811	18563	248	211	37	7.26	88,42

Fuente: Plataforma Tecnológica EXTRANET REPORTES PQRS

Igualmente se observa que la dependencia, que más peticiones han recibido durante el año 2013 y primer semestre del 2015, es la Secretaría de Salud, con 18811 peticiones, seguida por la Secretaría de General con 9507 y Secretaría de Hacienda con 7919.



## GOBERNACION DEL HUILA

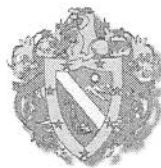
### Control Interno de Gestión

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

Cuadro No. 5

AÑO	2013		2014		2015	
TOTALES	10		53		410	
Dependencia	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	%	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	%	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	%
Sintra departamental	0		0		0	0
Oficina Asesora de Prensa	0		0		2	1
Oficina Control Interno de Gestión	0		0		0	0
Oficina de Competitividad	0		1	2	6	1
Secretaría Privada	0		0		1	0
Oficina de Contratación	1	10	23	43	107	26
Oficina Control Interno Disciplinario	0		0		0	0
Fonvihuila	0		0		1	0
Despacho del Gobernador	4	40	5	9	8	2
Secretaría de Agricultura y Minería	0		1	2	37	9
Secretaría de Educación	0		0		6	1
Departamento Administrativo Jurídico	0		4	8	41	10
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	8	15	37	9
Secretaría de Vías e Infraestructura	0	0	0	0	4	1
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	0		0	0	29	7
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	0	0	0	0	4	1
Secretaría de Cultura y Turismo	0		0		1	0
Secretaría General	0		0		35	9
Secretaría de Hacienda	5	50	11	21	52	13
Secretaría de Salud Departamental	0		0		37	9

Fuente: Plataforma Tecnológica EXTRANET REPORTES PQRS:



## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

Se observa por dependencia la responsabilidad en dar respuesta a los PQRs, abiertos, sin contestar y fuera de tiempo.

Se evidencia que las Dependencia que presentan deficiencia son: Departamento Administrativo de Contratación, con 107 PQRS, equivalente al 26%; La Secretaria de Hacienda con 52, equivalente al 13%; seguida de la Secretaria General, con **37 PQRS**, que equivale al 17%, para el Primer semestre del año 2015, seguido del Departamento Jurídico con **41**, con 10% .

## 7. OBSERVACIONES GENERALES

### 7.1 Fortalezas

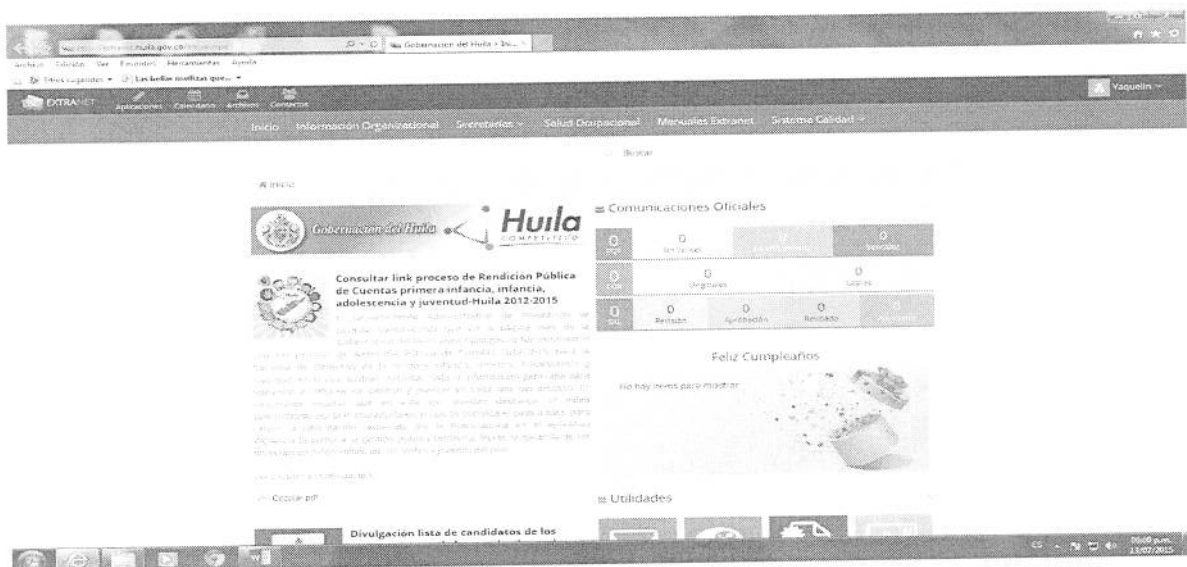
La Gobernación del Huila cuenta con un mecanismo que facilitan la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia presentadas por los usuarios, a través de fax, portal web, vía telefónica y redes sociales; se consolidan por medio de la Oficina de atención al ciudadano ubicadas en tres sectores: Sede principal de la entidad, Secretaria de Cultura y Secretaria de Salud.

La Secretaria de Salud cuenta con dos oficinas, el SAC y la Oficina de Correspondencia, que permite optimizar la atención al usuario de manera eficiente.



**GOBERNACION DEL HUILA**  
Control Interno de Gestión

La Gobernación del Huila cuenta con software optimo - EXTRANET, que permite consolidar y articular la información de todos los procesos y tiempos de respuestas, además de efectuar el seguimiento oportuno a todas las solicitudes efectuadas por los ciudadanos; igualmente la plataforma tecnológica permite a cada funcionario visualizar el estado en que se encuentran las peticiones de manera permanente.



Fuente: Plataforma Tecnológica EXTRANET REPORTES PQRS



## GOBERNACION DEL HUILA

### Control Interno de Gestión

#### 7.2 Debilidades

- Se pudo evidenciar que el personal encargado de tramitar y direccionar los PQRs, son Funcionarios Públicos, vinculados a través de Contratos de Prestación de Servicios en su mayoría.
- Ausencia de compromisos institucional por parte de los responsables en cada dependencia de atender los PQRS, mensualmente la Oficina de Control Interno ha realizado seguimiento, obteniendo baja receptividad a lo recomendado.

#### 9. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- De acuerdo con la regulación y 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 dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria; consideramos pertinente, se implementen los mecanismos necesarios para el cabal cumplimiento de las funciones establecidas por la Ley; por lo tanto las dependencias responsables deben atender oportunamente los PQRS.
- Depurar la información en cada dependencia, sobre los PQRs que se encuentran abiertos y vencidos, proceso que se puede realizar conjuntamente con la Oficina de las TICS, se evidencia que existe personal responsable, que no se encuentran vinculadas a la institución.
- Incluir dentro del programa anual de auditoría para la vigencia 2016, el proceso de información y atención al usuario con el fin de encontrar las falencias en la atención al usuario y proponer acciones de mejora en los procesos respectivos.



## GOBERNACION DEL HUILA


### Control Interno de Gestión

#### 10. 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; 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- 57,56%; 2014 – 65,10% y 2015 – 79,98%.**

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 y Dec. 1755 de 2015.

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

Elaboro:   
Yaquelin Andrade Castillo