



GOBERNACION DEL HUILA

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS MES DE MARZO 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 Marzo 2017

OBJETIVO

Realizar seguimiento sobre el estado 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 1º al 28 de Marzo de 2017.

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

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”.

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.

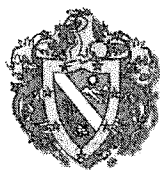
Por lo anterior y dentro de la revisión al consolidado de PQRS se evidencian que existen funcionarios de las diferentes Secretarías que continúan con el incumplimiento al cierre oportuno de las **PQRS**, así:

Departamento Administrativo de Planeación:

Fanny Osorio Cuellar	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Ligia del Carmen Pérez de Álvarez	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Inés Elvira Durán Hernández	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
César Alberto Rozo Rodríguez	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Sabeli Trujillo Barreiro	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido

Departamento Administrativo Jurídico.

Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Felipe Andrés Cerquera Rivera	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Cristiam Manuel Zamora Rivera	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
María Angélica Quintero Vieda	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Marcela Gómez Lizcano	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido



GOBERNACION DEL HUILA

Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
José Efraín Caquimbo Quintero	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	27-03-2017	5 día(s) Vencido
Juan Felipe Molano Perdomo	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Juan Felipe Molano Perdomo	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
José Efraín Caquimbo Quintero	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Cristiam Manuel Zamora Rivera	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Juan Felipe Molano Perdomo	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Juan Felipe Molano Perdomo	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Cristiam Manuel Zamora Rivera	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Marilín Conde Garzón	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
David Huepe	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Juan Pablo Chaux Sanabria	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Cristiam Manuel Zamora Rivera	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido

Despacho Gobernador.

María Fernanda Guevara Cadena	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
-------------------------------	-----------------	------------	------------------

Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales

Martha Julieta Galindo Polania	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Martha Julieta Galindo Polania	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido

Secretaría de Agricultura y Minería

Jorge Williams Cárdenas Miranda	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Isauro Trujillo Vásquez	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Isauro Trujillo Vásquez	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Nelson Arias Villarreal	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Isauro Trujillo Vásquez	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido



GOBERNACION DEL HUILA

Nelson Arias Villarreal	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Ricardo Arciniegas Mosquera	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Ricardo Arciniegas Mosquera	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido

Secretaría de Cultura y Turismo

María Yineth Ramírez	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
----------------------	-----------------	------------	------------------

Secretaría de Educación

Andrea de los Angeles Piedras Gonzalez	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Helena Araque Cárdenas	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Adriana Calderon	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Helena Araque Cárdenas	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Joaquín Guillermo Perez Sanchez	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Helena Araque Cárdenas	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
Maria del carmen Jimenez	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Amparo Lozada De Perdomo	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido

Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario

María Azucena Cedeño Cedeño	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Eurípides Sanabria	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Eurípides Sanabria	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Eurípides Sanabria	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Eurípides Sanabria	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Luis Fernando castro Maje	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Rodrigo garzon sanchez	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Carmina del Rocío Vargas Ramírez	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
María Azucena Cedeño Cedeño	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
María Azucena Cedeño Cedeño	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
María Azucena Cedeño Cedeño	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
liborio cuellar morales	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Veronica Conde Ortiz	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Eurípides Sanabria	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Claudia Stella Mosquera Cuéllar	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
María Azucena Cedeño Cedeño	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
María Azucena Cedeño Cedeño	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Fabio Ramiro Olaya Rojas	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
liborio cuellar morales	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
liborio cuellar morales	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido



GOBERNACION DEL HUILA

Orlando Garzón Garzón	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
María Azucena Cedeño Cedeño	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Euripides Sanabria	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Fabio Ramiro Olaya Rojas	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
liborio cuellar morales	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Samuel Andrés Bonilla Ramírez	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
liborio cuellar morales	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Luis Fernando castro Maje	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Luis Fernando castro Maje	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
María Azucena Cedeño Cedeño	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Veronica Conde Ortiz	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
liborio cuellar morales	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido

Secretaría de Hacienda

Manuel Ricardo Molina Archila	Fuera de Tiempo	16-03-2017	12 día(s) Vencido
Lucero Moreno de Murcia	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Ronald Felipe Gonzalez Vega	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Ronald Felipe Gonzalez Vega	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Hernando Toledo Carvajal	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Héctor Galindo Yustres	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Manuel Ricardo Molina Archila	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Manuel Ricardo Molina Archila	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
Maribel Losada Plaza	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
Manuel Ricardo Molina Archila	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido



GOBERNACION DEL HUILA

Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Ana Maria Cabrera Rojas	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Lucero Moreno de Murcia	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido

Secretaría de Salud Departamental

Luz Elcy Manrique Gonzalez	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Edith Ramirez Bedoya	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido

7



GOBERNACION DEL HUILA

Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Yina Paola Chavarro Murcia	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Alfredo Ricardo Charry Medina	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Nelly Toro Delgado	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Nelly Toro Delgado	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Claudia Liliana Gaitán Guerrero	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Lina Marcela Monje Yepes	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Nestor Graffhe Vanegas	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Nestor Graffhe Vanegas	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Nestor Graffhe Vanegas	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Nestor Graffhe Vanegas	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Nestor Graffhe Vanegas	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Nestor Graffhe Vanegas	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido



GOBERNACION DEL HUILA

Nestor Graffhe Vanegas	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Nestor Graffhe Vanegas	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Lina Marcela Monje Yepes	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Claudia Liliana Gaitán Guerrero	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Ana Felisa Serrato Rojas	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Jairo Cardoso Otálora	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
Fernando Rodriguez Perdomo	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Oscar Ordoñez Lozano	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Marinela Ospitia Moreno	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido

Secretaría de Vías e Infraestructura

Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Rafael Salas Castro	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Rafael Salas Castro	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Rodrigo Gonzalez Manrique	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Martín Hernando Londoño Chávarro	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Beatriz Eugenia Luna Salguero	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido



GOBERNACION DEL HUILA

Rafael Salas Castro	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Martin Hernando Londoño Chávarro	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Jaime Enrique Daza Oyola	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Zully Vanessa Ramirez Cuellar	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido

Secretaría General

Gerson Ilich Puentes Reyes	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Correspondencia Secretaria General	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Yesinith Varela Bonilla	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Abel Rojas	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Fuera de Tiempo	29-03-2017	4 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Fuera de Tiempo	28-03-2017	5 día(s) Vencido
Myriam Emil Vargas Cabrera	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Jairo Guerrero Segura	Fuera de Tiempo	27-03-2017	6 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Maria Margarita Bermeo Vitoviz	Fuera de Tiempo	24-03-2017	7 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
Abel Rojas	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Fuera de Tiempo	23-03-2017	8 día(s) Vencido
STEFANIA CABRERA CABRERA	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Francisco Javier Ruiz Ortiz	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Jairo Guerrero Segura	Fuera de Tiempo	30-03-2017	3 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Gerson Ilich Puentes Reyes	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido



GOBERNACION DEL HUILA

Yesinith Varela Bonilla	Fuera de Tiempo	31-03-2017	2 día(s) Vencido
Pedro Andrés López Gómez	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido
STEFANIA CABRERA CABRERA	Fuera de Tiempo	03-04-2017	1 día(s) Vencido

Relación de PQRS, por dependencias desde el 1º al 31 de Marzo-17

TOTALES	3202	1784	1418	1111	308	7,43	34,68
Dependencia	Número PQRS	PQRS Contestados	PQRS Abiertos	PQRS Sin Contestar (A Tiempo)	PQRS Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Días)	Eficiencia (%)
Oficina de Competitividad	8	5	3	3	0	5.00	100,00
Secretaría de Cultura y Turismo	9	2	7	6	1	11.56	77,78
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	19	5	14	12	2	9.47	78,95
Departamento Administrativo de Contratación	59	49	10	10	0	5.46	100,00
Secretaría de Educación	40	24	16	7	9	10.90	70,00
Secretaría de Vías e Infraestructura	162	58	104	76	28	10.72	74,07
Despacho del Gobernador	118	97	21	20	1	5.38	94,07
Departamento Administrativo de Planeación	140	91	49	44	5	7.91	92,14
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	253	140	113	81	32	8.15	86,56
Secretaría de Agricultura y Minería	71	38	33	25	8	8.07	81,69
Oficina Control Interno Disciplinario	28	24	4	4	0	3.68	96,43
Oficina Control Interno de Gestión	6	5	1	1	0	3.00	100,00
Secretaría de Hacienda	563	334	229	194	35	7.87	92,01
Secretaría de Salud Departamental	1079	556	523	404	119	8.06	83,50
Secretaría General	462	272	190	155	35	7.17	90,69
Departamento Administrativo Jurídico	185	84	101	68	33	7.89	81,08

Fuente extranet 31-03-2017

Análisis: ingresó a la plata forma de comunicaciones oficiales ventanilla única de atención al ciudadano un total **3.202** desde el 1º a 31 de Marzo de 2017, PQRS Contestados: **1.784**, es decir el 56% de los PQRS, fueron contestados oportunamente, Abiertos **1418**; equivalente al 44% no han tenido respuesta, sin Contestar a tiempo **1111**, equivalente al 35% de los Pqrs registrados en la plata forma no fueron contestados dentro del tiempo determinado por la ley; Sin Contestar (Fuera de Tiempo) **308**, **equivalente el 10%**, Tiempo Promedio en días fue de 7.43 días. La Dependencia que más tiempo registra en dar respuesta oportuna durante el mes de marzo fue la Secretaria de Vías e Infraestructura



GOBERNACION DEL HUILA

Es significativo destacar durante el mes de marzo 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 (Días)	Eficiencia (%)
Oficina de Competitividad	8	5	3	3	0	5.00	100,00
Departamento Ativo Contratación	59	49	10	10	0	5.46	100,00
Oficina Control Interno de Gestión	6	5	1	1	0	3.00	100,00

Igualmente durante el mes de Marzo de 2017, hubo Secretarías están en rango bajo en cuanto a la eficiencia en respuesta oportuna.

Dependencia	Numero PQRs	PQRs Conte	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar a Tiempo	PQRs, Sin Contestar fuera de tiempo	Tiempo Promedio (Días)	Eficiencia %
Secretaría de Cultura y Turismo	9	2	7	6	1	11.56	77,78
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	19	5	14	12	2	9.47	78,95
Secretaría de Educación	40	24	16	7	9	10.90	70,00
Secretaría de Vías e Infraestructura	162	58	104	76	28	10.72	74,07

Clasificación de PQRs por tipo de Requerimiento y Canal

	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Extranet	Fisico / Mensajería	Fisico / Personal	Personal / Verbal	Portal Web	Total General
Correspondencia	281	14	1	761	1692	2	0	2751
Denuncia	0	0	0	0	0	0	1	1
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	115	24	1	323	2499	0	42	3004
Queja	1	0	0	0	45	0	3	49
Reclamo	63	1	1	0	83	0	2	150
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0
Trámite	0	0	0	0	0	0	0	0
Total General	460	39	3	1084	4319	2	48	5955



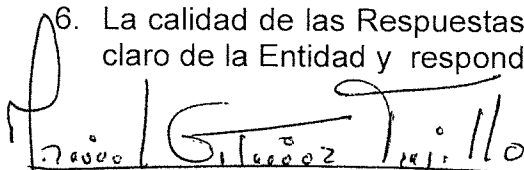
GOBERNACION DEL HUILA

GOVERNMENT OF HUILA

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. El uso de comunicación mediante teléfono interna y externa, no es atendida oportunamente, los responsables de la recepción de las llamadas no responden oportunamente a los usuarios, se presenta en todas las dependencias de la Administración Departamental;
2. Durante el mes de marzo de 2017, se registraron **308** pqr, sin contestar a tiempo y **1111** sin contestar fuera de tiempo; por lo que se recomienda a los secretarios de despacho y funcionarios dar cumplimiento a las respuestas oportunas a los peticionarios dentro del tiempo establecido por la ley.
3. Cerrar oportunamente la plata forma de comunicaciones oficiales, una vez haya dado respuesta para que no se afecte el indicador de eficiencia y oportunidad.
4. Se recomienda revisar a diario los correos institucionales, así como a los enlaces de comunicaciones oficiales PQRS el cual reportan el estado real de las peticiones asignadas a cada funcionario o contratista.
5. 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.
6. La calidad de las Respuestas de las PQRS, deben ajustarse a un lenguaje claro de la Entidad y responder de fondo las inquietudes del ciudadano.


MARISOL GUTIERREZ TRUJILLO
Jefe Control Interno de Gestión

Elaboró:
Aldubina Trujillo H