



GOBERNACION DEL HUILA
CONTROL INTERNO DE GESTION

Neiva, Julio 4 de 2016

Doctora
MARISOL GUTIERREZ TRUJILLO
Oficina de Control Interno de Gestión
Supervisora
Gobernación del Huila
Ciudad

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS 30 DE JUNIO DE 2016

Como parte del proceso de Mejora Continua en las actuaciones institucionales, la Oficina de Control Interno de Gestión tiene bajo su responsabilidad realizar el seguimiento y control al desarrollo y ejecución de los diferentes procesos dentro de los cuales están la atención a las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS (PQRS) presentadas a las diferentes Secretarías y dependencias de la Gobernación del Huila; de conformidad a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 y la Ley 1755 de 2015 las cuales advierten que es responsabilidad de cada dependencia establecer mecanismos para suministrar respuestas oportunas a las PQRS, en virtud al Derecho que asiste a las personas de recibir información por parte de las instituciones del Estado, siempre y cuando la misma no tenga el carácter de reserva.

En dicho seguimiento fueron generados los informes 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 e incide directamente en el cumplimiento de la Política de Gobierno en Línea. Informes que son comunicados de forma inmediata a las dependencias con el fin de que se tomen los correctivos pertinentes y se comunique las respuesta que sean necesarias.

Por lo anterior y dentro de la revisión al consolidado de PQRS se evidenció el represamiento de correspondencia sin respuesta **PQRS SIN CONTESTAR NO OPORTUNAMENTE**, conllevando a la realización de visitas y/o auditorías especiales con el fin de establecer o identificar los motivos que generaron dicha no conformidad, se



GT
2



GOBERNACION DEL HUILA

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

implementaron planes de mejoramiento y compromisos de trabajo que ayudaran a mejorar el indicador; Se identificaron puntos débiles que involucran el funcionamiento y operatividad del sistema (software) las cuales fueron comunicadas para su revisión y corrección, así mismo se identificaron inconsistencias que se generan en el procedimiento de radicación, respuesta de la correspondencia y cierre de las PQRS en el aplicativo de la extranet de forma extemporánea y la subutilización de la herramienta por parte de los usuarios ya que se encontraron dependencias que llevan el control de las PQRS en archivos EXCEL ocasionando reproceso en la actividad.

Una vez extraída la información con fecha de corte 30 de junio de 2016 y evaluada su contenido en los cuales se evidencia que se han atendido las recomendaciones y acciones de mejora propuestos de común acuerdo con el fin de responder oportunamente las solicitudes de los diferentes peticionarios y realizar el cierre en tiempo real de las PQRS en el aplicativo; se procedió a comunicar a cada dependencia el resultado de los seguimientos que se realizan a las PQRS, con el fin de que se dé continuidad a las medidas y se dispongas acciones que permitan mitigar la ocurrencia del incumplimiento.

De lo anterior es importante indicar que se realizó seguimiento a PQRS de vigencias anteriores y que generaron alerta en virtud de que los mismos reportaban vencimiento de más de 200 días, de dicho seguimiento se evidenció que todo obedecía a que se habían emitido las respuestas pero no se había realizado el trámite de cierre en el Sistema (software), además de que los usuarios responsables ya no están vinculados con la entidad y sus usuarios están bloqueados.

La situación anterior se puso en conocimiento de las dependencias, Oficina de correspondencia y Grupo de TIC de la entidad dada la cantidad de PQRS que afectaron el indicador de eficiencia y que a las mismas se les debía generar una solución inmediata, siendo importante indicar que los correctivos fueron implementados y a la fecha se encuentran en proceso de aplicación.

En general el seguimiento y control de PQRS se viene realizando cada quince días desde el mes de enero a junio de 2016 presentando el siguiente comportamiento:

31 de enero de 2016, se evidenciaron un total veinte (20) Dependencias con un 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





GT

GOBERNACION DEL HUILA

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Lo anterior nos permite evidencias que las dependencias vienen aplicando correctivos no obstante de que persiste un número representativo de PQRS sin





GT

GOBERNACION DEL HUILA

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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.

ANEXO 1

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
Secretaría Privada	1	0	2	0	0	2
Oficina de Contratación Administrativa	16	14	5	1	14	4
Secretaría de Agricultura y Minería	13	10	12	5	22	18
Secretaría de Educación	2	6	4	0	7	0
Inderhuila	1	1	1	1	1	3
Despacho del Gobernador	60	1	9	13	22	37
Secretaría Privada	1	1	0	0	2	0
Secretaría de Gobierno y Desarrollo	48	27	16	5	19	20
Secretaría de Hacienda	161	33	59	33	97	117
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia,	3	1	1	0	2	5
Secretaría de Cultura y Turismo	2	1	0	0	2	2
Secretaría General	215	109	86	40	146	18
Departamento Administrativo de Planeación	12	10	12	9	34	37
Secretaría de Vías e Infraestructura	35	14	23	6	29	9
Secretaría de Salud Departamental	235	203	409	205	459	82
Departamento Administrativo Jurídico	44	16	24	10	75	20
TOTAL DEPENDENCIAS CON REPORTE	20	17	15	12	19	18

SUGELI JUDITH CORTES BUSTAMANTE

Contratista

Oficina Asesora Control Interno de Gestión

