

GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS MES DE SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2017

En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora,

Alcance:

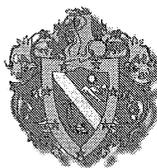
Como parte del proceso de Mejora Continua en las actuaciones institucionales, me permito rendir informe del seguimiento realizado a las PQRS presentadas a las diferentes Secretarías y dependencias de la Gobernación del Huila, siendo importante indicar que se tomó como periodo de evaluación del 1 al 30 de Septiembre de 2017 y el ítem PQRS SIN CONTESTAR NO OPORTUNAMENTE que se reportan en la Plataforma de Correspondencia.

Objetivo:

Realizar seguimiento a las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS (PQRs) desde la herramienta tecnológica que opera en la extranet institucional y emitir alertas a las dependencias y personal que tiene la responsabilidad de atender PQRs, y que de acuerdo con el informe emitido se encuentran con los términos vencidos.

Seguimiento:

Actualmente la entidad cuenta con la plataforma administrativa que articula el proceso de correspondencia ejecutando el ingreso, atención y salida de la



GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

documentación, así como también desde allí se fija los parámetros, transversalidad y ruta de la documentación tanto interna como externa.

La Oficina de Control Interno de Gestión dentro de los parámetros de seguimiento y control que ejecuta al proceso de atención al ciudadano evalúa la atención a los PQRS, con el fin de evidenciar que la correspondencia sea atendida con calidad y oportunidad, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

En el reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por dependencia a 30 de Septiembre de 2017, reporta 664 PQRS sin contestar fuera del tiempo, situación que alerta a esta oficina ya que contraviene con las Políticas, Planes y Programas que desarrolla la actual administración.

Dependencia	PQRS Sin Contestar (Fuera de Tiempo)
Aguas del Huila	0
Infihuila	0
Asamblea Departamental	0
Secretaría de Educación	10
Gobernación del Huila	1
Oficina de Competitividad	1
Fonvihuila	1
Secretaría de Cultura y Turismo	10
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	39
Secretaría Privada	1
Secretaría de Hacienda	206
Secretaría General	137
Departamento Administrativo Jurídico	21
(Sin Asignar)	0
Departamento Administrativo de Contratación	3
Departamento Administrativo de Planeación	54
Secretaría de Salud Departamental	28
Secretaría de Vías e Infraestructura	67
Inderhuila	0
Despacho del Gobernador	39
Secretaría de Agricultura y Minería	45
Oficina Asesora de Prensa	0
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y A	1
Oficina Control Interno Disciplinario	0
Oficina Control Interno de Gestión	0
Sintradepartamental	0
TOTALES	664

Del reporte anterior es importante indicar que ésta dependencia viene desarrollando campañas y seguimiento exhaustivos tendientes a minizar y crear cultura de



GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

atención oportuna de las PQRS, en donde se han podido identificar aspectos y factores que inciden determinadamente en la oportunidad y eficiencia de la atención de la misma.

Como método de socialización y planteamiento de la situación, durante el mes de septiembre se informó a cada dependencia el reporte de PQRS sin contestar fuera de tiempo que se reportó a 30 de agosto de 2016; solicitando se tomaran los correctivos pertinente; así mismo y con el fin de que se tomaran los correctivos se notificó a la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina de Tecnología y Comunicaciones de la Secretaria General la relación de PQRS sin contestar fuera del tiempo asignados a entidades descentralizadas del Departamento bajo el entendido de que en dicha oficina no se debe repcionar correspondencia a nombre de estas dependencias.

Así mismo y como resultado de la revisión detallada que se realizó a la información durante el mes de septiembre de 2017, se iniciaron revisiones periódicas a las Dependencias más críticas en cuanto a oportunidad de atención a las PQRS, a través estas revisiones y socialización con las personas implicadas se tomen las medidas y correctivos de los cierres oportunos.

Así mismo como se observa uno de las falencias identificadas está es la falta de autocontrol y autogestión por parte de servidores públicos en general en razón a que no se revisa, analiza y sigue la información que reporta la plataforma y por consiguiente no se ejecutan acciones efectivas; al reportarse PQRs con cargo a personal que ya no está vinculado con la entidad, registros a nombre de la denominación del cargo, registro de responsable en blanco, duplicidad de usuarios como es el caso de la Dra. Maria Fernanda Guevara Cadena, tal como se evidencias en los cuadros adjuntos.

De otra parte la administración de la plataforma asume en gran medida la responsabilidad del bajo índice de eficiencia de la PQRS, ya que se pudo establecer que continúan realizando el registro inicial de la correspondencia de forma errada, asignando la misma a usuarios y dependencias incorrectas o algunas veces sin asignarle responsable o a entidades descentralizadas que no dependen de la Administración Central.



GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

No especifica nombre de responsable

22/01/2014 9:00:12	2014PQR00000001	Petición	Solicitud de Información	Despacho del Gobernador	(Grupo Despacho del Gobernador)	asesor3 Oficina Mujer Infancia	LES ESCRIBO POR QUE QUIERO PEDIRE LA AYUA	Faltante	Fuera de Tiempo	12/02/2014	378 días	Vencido
22/01/2014 10:45:33	2014PQR00000002	Petición	Solicitud de Información	Despacho del Gobernador	(Grupo Despacho del Gobernador)	Asesor2_Omi Oficina Mujer Infancia	SEGUIMIENTO A LA GESTION DE GOBERNACION Y ALCALDES FRENTE A LA POLITICA NACIOANL DE ERRADICACION DEL TRABAJO INFANTIL	Faltante	Fuera de Tiempo	12/02/2014	378 días	Vencido
14/01/2016 15:30:39	2016PQR000000000527	Petición	Oficios	Secretaría Privada	(Grupo Secretaría Privada)	Secretaría Privada Apoyo Privada	TRASLADO POR COMPETENCIA	Faltante	Fuera de Tiempo	04/02/2016	392 días	Vencido

28/10/2016 14:36:48	2016PQR000000004013	Petición	Oficios	Secretaría de Salud Departamental	Despacho		QUEJA DE LAS IRREGULARIDADES QUE ESTÁN PRESENTANDO CON LA EMPRESA VIP VITAL SAS	Faltante	Fuera de Tiempo	18/11/2016	188 días	Vencido
28/10/2016 14:52:16	2016PQR000000004054	Petición	Oficios	Secretaría de Salud Departamental	Despacho		SOLICITUD DE INFORMACION	Faltante	Fuera de Tiempo	18/11/2016	189 días	Vencido
11/10/2016 11:08:31	2016PQR000000003289	Petición	Acciones de Tutela	Secretaría de Salud Departamental	Despacho - Jurídica		TUTELA RAD. 413494089901-2016-00126-05	Faltante	Fuera de Tiempo	25/10/2016	295 días	Vencido
10/05/2016 15:52:53	2016PQR000000003118	Reclamo	Acciones de Tutela	Secretaría de Salud Departamental	Despacho - Jurídica		ACCIÓN DE TUTELA RAD. 41001-31-18-01-2016-00074-00	Faltante	Fuera de Tiempo	24/05/2016	314 días	Vencido

Personal no vinculado con la entidad

23/09/2014 14:29:16	2014PQR000000002277	Petición	Solicitud de Información	Despacho del Gobernador	(Grupo Despacho del Gobernador)	Lucy Fernández Polanía	DEVOLUCIÓN DOCUMENTOS RADICADOS 1407453 DE 2014-08-11	Faltante	Fuera de Tiempo	15/10/2014	711 días	Vencido
01/12/2015 9:48:44	2015PQR000000000000	Petición	Solicitud de Información	Despacho del Gobernador	(Grupo Despacho del Gobernador)	Lucy Fernández Polanía	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Faltante	Fuera de Tiempo	23/12/2015	422 días	Vencido

Fecha	Codigo	Tipo de Requerimi	Tipo de Document	Dependencia	Grupo	Usuario	Asunto	Contestadas	Tiempo	F. Respuesta	F. Vencimiento	Dias
30/07/2013 10:44:09	2013PQR000000000152	Petición	Derecho de Petición	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría)	PORs Impuestos	derecho de petición	Faltante	Fuera de Tiempo		22/08/2013	394 días
12/06/2014 5:02:23	2014PQR0000000008367	Petición	Acciones de Tutela	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría)	Coordinador Impuestos	DILIGENCIA DE NOTIFICACION	Faltante	Fuera de Tiempo		27/06/2014	788 días
07/09/2016 10:26:33	2016PQR0000000018673	Petición	Acciones de Tutela	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	Apoyo Hacienda	ACCIÓN DE TUTELA ACCIONANTE MANUEL JIMENEZ SAMBONI CONTRA SECRETARIA DE HACIENDA	Faltante	Fuera de Tiempo		21/09/2016	226 días
27/07/2013 20:01:59	2013PQR0000000008150	Petición	Solicitud de Información	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría)	PORs Impuestos	Información de vehículo	Faltante	Fuera de Tiempo		21/08/2013	338 días
17/08/2013 18:28:04	2013PQR0000000009134	Petición	Impuesto de Vehículo	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría)	PORs Impuestos	petición	Faltante	Fuera de Tiempo		09/07/2013	1024 días
30/12/2015 11:00:25	2015PQR0000000028540	Petición	Oficios	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría)	Apoyo Hacienda	FIDEICOMISO FAE-PROYECTO ACTA N° 15	Faltante	Fuera de Tiempo		20/01/2016	403 días
22/08/2013 6:37:44	2013PQR0000000009193	Petición	Impuesto de Vehículo	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría)	PORs Impuestos	me encuentro a paz y salvo con los impuestos	Faltante	Fuera de Tiempo		12/09/2013	979 días
30/10/2013 14:10:22	2013PQR0000000002690	Petición	Otros	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	PORs Impuestos	SOLICITUD PARA DAR CUMPLIMIENTO AL REPORTE DE INFORMACION AL SISTEMA DE	Faltante	Fuera de Tiempo		22/11/2013	331 días

Duplicidad de Usuarios

04/08/2017 10:53:13	2017PQR00000000038124	Petición	Oficios	Despacho del Gobernador	(Grupo Despacho del Gobernador)	Maria Fernanda Guevara Cadena	SOLICITUD DE PERMISO	Faltante	Dentro del Tiempo		29/08/2017	30 días
11/08/2017 14:15:31	2017PQR00000000038271	Petición	Oficios	Despacho del Gobernador	(Grupo Despacho del Gobernador)	Maria Fernanda Guevara Cadena	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN URGENTE	Faltante	Dentro del Tiempo		04/09/2017	34 días
11/08/2017 14:37:39	2017PQR00000000038381	Petición	Oficios	Despacho del Gobernador	(Grupo Despacho del Gobernador)	Maria Fernanda Guevara Cadena	REMEDIACION ZONA HOSPITALARIA, VACUNACIÓN Y MEJORAMIENTO DE CERRAMIENTO PERIMETRAL DEL HOSPITAL ARSENIO REPISO VANEGAS	Faltante	Dentro del Tiempo		04/09/2017	34 días



GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

Fecha	Codigo	Tipo de Requerimien	Tipo de Documento	Dependencia	Grupo	Usuario	Asunto	Contestadas	Tiempo	F. Respuesta	F. Vencimiento	Días
25/01/2016 8:02:14	2016PQR00001682	Petición	Oficios	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaria	Maria Fernanda	REMISION DE DERECHO DE PETICIÓN RADICADO	Faltante	Fuera de Tiempo		19/02/2016	391 día(s) Vencido
15/07/2014 15:44:12	2014PQR00010673	Petición	Otros	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaria de	Maria Fernanda Guevara	ME PERMITO REMITIRLE EL DERECHO DE PETICION DE FECHA	Faltante	Fuera de Tiempo		05/08/2014	759 día(s) Vencido
03/02/2016 15:12:03	2016PQR0002112	Petición	Oficios	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaria	Maria Fernanda	SOBRECARGAS LABORAL	Faltante	Fuera de Tiempo		24/02/2016	378 día(s) Vencido
03/02/2016 16:34:50	2016PQR0002145	Petición	Oficios	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaria	Maria Fernanda	TRASLADO DE PETICION	Faltante	Fuera de Tiempo		24/02/2016	378 día(s) Vencido
08/02/2016 15:01:54	2016PQR0002412	Petición	Oficios	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaria	Maria Fernanda	PRESENTACION DE RENUNCIA	Faltante	Fuera de Tiempo		29/02/2016	375 día(s) Vencido
16/05/2014 15:28:21	2014PQR0006274	Petición	Otros	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaria	Maria Fernanda	SEGUIMIENTO EJECUCION DE LA	Faltante	Fuera de Tiempo		09/06/2014	798 día(s) Vencido
26/05/2014 15:48:16	2014PQR0007033	Petición	Solicitud de Informacion	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaria	Maria Fernanda	SOLICITUD DE INFORMACIÓN AL	Faltante	Fuera de Tiempo		17/05/2014	792 día(s) Vencido
02/02/2016 8:44:33	2016PQR0001336	Petición	Oficios	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaria	Maria Fernanda	Solicitud de mejoramiento malla vial	Faltante	Fuera de Tiempo		23/02/2016	379 día(s) Vencido
02/02/2016 17:07:30	2016PQR0002017	Petición	Citaciones	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaria	Maria Fernanda	CITACION A JUNTA	Faltante	Fuera de Tiempo		23/02/2016	379 día(s) Vencido
03/02/2016 16:17:42	2016PQR0002192	Petición	Oficios	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaria	Maria Fernanda	reelección gerente nelva	Faltante	Fuera de Tiempo		24/02/2016	378 día(s) Vencido
05/02/2016 11:27:45	2016PQR0002201	Petición	Oficios	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaria de Hacienda)	Maria Fernanda Guevara Cadena	SOLICITUD DE INFORMACION AUDITORIA POR ASUNTO GOBERNACION DEL	Faltante	Fuera de Tiempo		26/02/2016	376 día(s) Vencido
01/02/2016 8:55:27	2016PQR0001304	Petición	Derecho de Petcion	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaria	Maria Fernanda	DERECHO DE PETICION	Faltante	Fuera de Tiempo		22/02/2016	380 día(s) Vencido
01/02/2016 17:17:43	2016PQR0001312	Petición	Oficios	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaria	Maria Fernanda	SOLICITUD CAMBIO DE HORARIO	Faltante	Fuera de Tiempo		22/02/2016	380 día(s) Vencido

Dependencia	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Días de vencimiento
Aguas del Huila	1	408
Fonvihuila	1	9

(Imagen tomada del Reporte PQRs septiembre 2017)

Es importante indicar que estas inconsistencias vienen siendo objeto de seguimiento y tratamiento desde vigencias anteriores, indicando que de manera reitera la Oficina de Control Interno de Gestión implemento y aplicó seguimiento y acciones como fueron visitas, socializaciones y planes de acción los cuales no contaron con la valoración, compromiso y la continuidad que esta labor requiere.

Así mismo vale resaltar igualmente que en cada proceso auditor interno que se realiza El índice de Eficiencia de atención a PQRS es objeto de revisión y análisis.

Por otra parte es importante indicar que no existen criterios claros que definan la identificación y clasificación de las PQRs y la correspondencia general, lo anterior teniendo en cuenta lo subjetivo que puede resultar la tipificación de la correspondencia, aunado a la inexperiencia y rotación del personal que realiza la labor.

En el análisis y seguimiento que esta Oficina viene realizando, una de la constante reclamaciones es la falla en el registro e ingreso de la información a la plataforma ya que existen comunicaciones que por su contenido deben ser ingresadas como correspondencia al ser de tipo informativo.



GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

Tal como es el caso de la documentación radicada con los números 25377, 40548, 43145, 43112 entre otros.

No se evidencia trabajo articulado entre las dependencias, la oficina de Atención al Ciudadano y la Coordinación del TIC ya que no son reportadas las novedades de personal tales como desvinculaciones, vacaciones, incapacidades, etc, situación que incide en la actualización y depuración a la que debe someter la plataforma permanentemente.

Conclusión:

Nos encontramos ante una falta de carácter legal al desatender las obligaciones, deberes y compromisos que se adquiere como servidor público o contratista.

La entidad se está viendo expuesta a riesgos de tipo legal al desatender en calidad y oportunidad las respuestas a PQRS.

La entidad se está viendo afectada en el normal desarrollo de los procesos y procedimientos, al estar sometida a un desgaste administrativo que estanca o detienen el actuar de las actividades, planes y programas que son la hoja de ruta de las entidades del estado.

Propuesta Acción de Mejora:

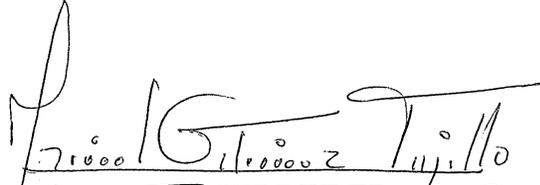
1. Continuar comunicando a las dependencias el resultado del reporte de PQRS sin contestar por fuera del tiempo.
2. Continuar realizando las visitas de seguimiento con el fin de incentivar el autocontrol y autogestión a que se obligan los servidores públicos y contratistas.
3. Solicitar reunión con la oficina de Control Interno Disciplinario con el fin de aunar esfuerzos y fijar parámetros frente a la situación del reiterado incumplimiento.
4. Continuar enviando información personalizada a los profesionales y contratistas que incumplen la normativa, frente a las respuestas oportunas de los pqrs, registrados en la plataforma de comunicaciones.



GOBERNACION DEL HUILA

Control Interno de Gestión

5. Solicitar al área de sistema permitir a los responsables la opción de señalar o indicar las PQRS que requieren ampliación de los plazos de respuesta para los casos que jurídicamente les aplique.


MARISOL GUTIERREZ TRUJILLO
Jefe
Oficina Control Interno de Gestión

Elaboro: SUGELI JUDITH CORTES BUSTAMANTE
Contratista
Control Interno de Gestión.