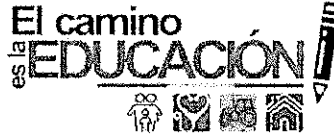




GOBERNACION DEL HUILA



SGN-C054-F04

INFORME SEGUIMIENTO PQRS MES DE NOVIEMBRE DE -2017

Alcance

Como parte del proceso de Mejora Continua en las actuaciones institucionales, me permito rendir informe del seguimiento realizado a las PQRS reportadas por la Plataforma de Comunicaciones en las diferentes Secretarías, Departamentos Administrativos y Oficinas de la Gobernación del Huila, siendo importante indicar que se tomó como periodo de evaluación del 1 al 30 de noviembre de 2017 y el ítem PQRS SIN CONTESTAR (FUERA DE TIEMPO).

Objetivos:

Realizar el seguimiento permanente a las PQRS desde la herramienta tecnológica que opera en la extranet institucional y emitir alertas a las dependencias y personal que tiene la responsabilidad de atenderlas y que de acuerdo con el informe emitido se encuentran con los términos vencidos.

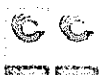
Fomentar el autocontrol en los procesos y el personal involucrado con el fin de crear una interrelación con la utilización de plataforma como herramienta tecnológica de trabajo.

Crear conciencia de cumplimiento en la atención al ciudadano con calidad y oportunidad en el especial a las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS (PQRs).

Seguimiento:

Actualmente la Gobernación del Huila cuenta con una Herramienta Tecnológica que apoya la atención al ciudadano y opera transversalmente para toda la entidad; dicha plataforma administrativa articula el proceso de correspondencia ejecutando el ingreso, atención y salida de la documentación permitiendo con ello fijar los parámetros de trazabilidad de la documentación tanto interna como externa.

La Oficina de Control Interno de Gestión en cumplimiento de su misión legal fija los parámetros de seguimiento y control a realizar al proceso de atención al ciudadano; en virtud de que éste es el responsable de la administración y operación de la Plataforma de correspondencia que se toma como base para la evaluación permanente a 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.





GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C054-F04

En el periodo evaluado se realizaron los seguimientos pertinentes y visitas en donde se pudo establecer un trabajo articulado con la Oficina de Telecomunicaciones (TIC) y la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría General; brindando la inducción, orientación y correctivos a los usuarios que manifestaron dificultad para la operación de la herramienta.

Aunado a lo anterior se evidencia que el Despacho del Gobernado alertado sobre el alto índice de incumplimiento emite la Circular No. 016 del 20 octubre de 2017, responsabilizando a los Secretarios, Directores y Jefes del seguimiento y atención eficiente a los PQRS, además de hacer énfasis que dicha atención se realice desde la plataforma.

Así mismo y como complemento al trabajo mancomunado que se realiza con la Secretaría General; ésta mediante Circular del 02 de noviembre de 2017 informa y enfatiza lo establecido en el Procedimiento de Gestión de las Comunicaciones en donde se instituyen claramente los términos de atención a la correspondencia tales como consultas, trámites y condiciones.

En el reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por dependencia a 31 de octubre de 2017, en el cual se reportan 208 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)
Secretaría de Educación	11
Fonvihuila	2
Secretaría de Salud Departamental	19
Gobernación del Huila	0
Secretaría Privada	0
Secretaría de Cultura y Turismo	17
Secretaría de Vías e Infraestructura	9
Despacho del Gobernador	5
Departamento Administrativo Jurídico	7
Secretaría de Hacienda	57
Departamento Administrativo de Planeación	10
Secretaría General	31
Secretaría de Agricultura y Minería	22
Oficina de Competitividad	4
Departamento Administrativo de Contratación	1
Secretaría de Gobierno y Desarrollo	10
Oficina Control Interno Disciplinario	0
Oficina Control Interno de Gestión	0
Sintradepartamental	0
Oficina Asesora de Prensa	0
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	3
TOTALES	208

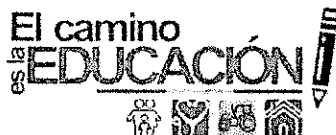
Del reporte anterior es importante indicar que realizado el comparativo con el mes de Septiembre de 2017 se evidencia una considerable disminución representada en 456 PQRS CERRADAS pasando de 664 a 208; acción que da la razón al trabajo de seguimiento y control que se viene aplicando, tales como visitas, comunicaciones semanales generales y personalizadas donde se identifican los factores más incidentes y sobre los cuales se focalizaran e implementan las medidas.

Como método de socialización y planteamiento de la situación, durante el mes de octubre se informó a los funcionarios y contratistas con mayor incidencia en el índice de incumplimiento mediante comunicación oficial (15 funcionarios y/o contratistas); solicitando se tomaran los correctivos pertinente; así mismo se realizó una segmentación con el fin de identificar los casos más representativos en el alto índice de PQRS sin





GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C054-F04

contestar, sobre los cuales realizamos visitas y se establecieron compromisos para la atención y cierre de las PQRS, tales como CAMILO ERNESTO MONTEALEGRE, SABELI TRUJILLO BARREIRO, EDILBERTO SANCHEZ CORTES.

Se realizó seguimiento a las falencias reportadas por la plataforma así:

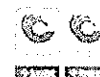
Entidades Descentralizadas: Durante el periodo se realizó seguimiento a las citadas PQRS evidenciando que se implementaron los correctivos y se realizó el respectivo cierre quedando pendiente Fonvihuila con dos (2) PQRS por atender. Lo anterior como resultado de la notificación e informe emitido por la Oficina de Control Interno de Gestión a la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina de Tecnología y Comunicaciones de la Secretaría General.

Dependencia	PQRs Sin Contestar (Fuera de
Aguas del Huila	0
Infihuila	0
Asamblea Departamental	0
Fonvihuila	2
Inderhuila	0
Sintradepartamental	0
TOTALES	2

Usuarios Genéricos: Se realizó seguimiento durante el periodo donde se evidencia que se realizó el cierre de PQRS a nombre de Gobernación del Huila; no obstante de que continúan apareciendo el registro de dichos usuarios.

Dependencia	PQRs Sin Contestar (Fuera de
Gobernación del Huila	0
(Sin Asignar)	0

Usuarios Genéricos en las Dependencias: Durante los seguimiento realizados se venían identificando y notificando el cargue de PQRS sin contestar fuera del tiempo y correspondencia en general a usuarios genéricos en las diferente Secretarías, Departamentos Administrativos y Oficinas, se generó el reporte de cada uno de los casos y se comunicó a los Secretarios con el fin de que adoptaran los correctivos en la atención de dicha correspondencia. Se realizó el respectivo seguimiento en donde se evidenció que se adoptaron las medidas y fueron cerradas durante el mes de noviembre de 2017.





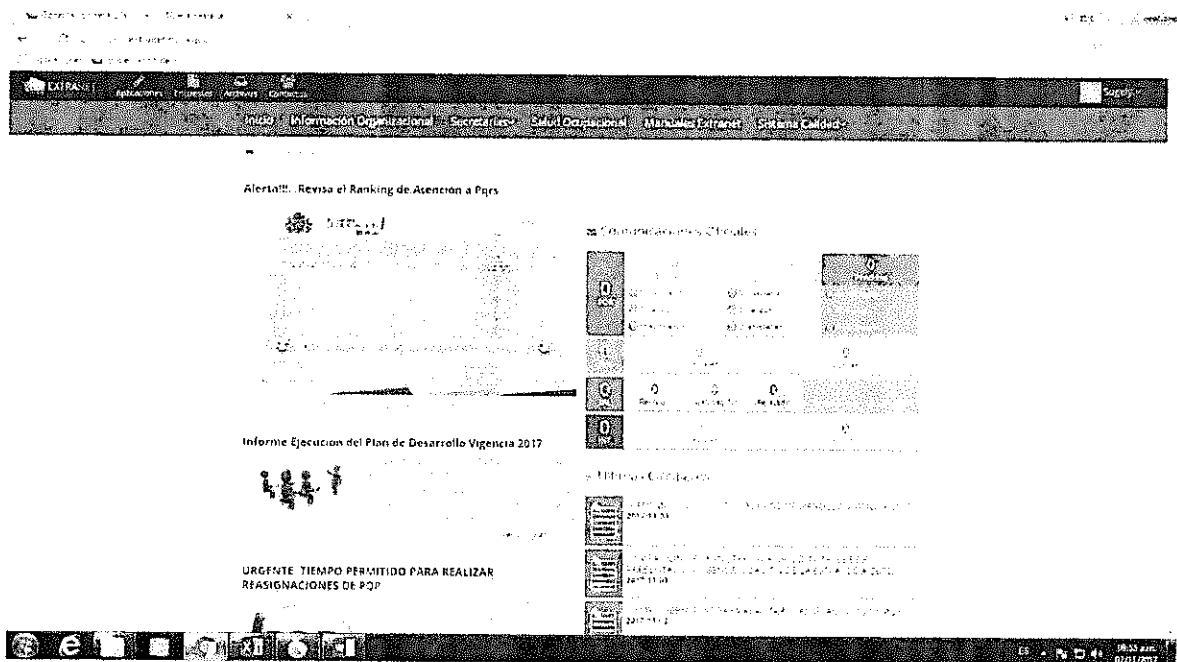
GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C054-F04

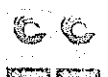
Como parte del seguimiento y acompañamiento que la Oficina realiza a los procesos, se han efectuaron visitas articuladas con la Oficinas de las TIC, como método de sensibilización a los usuarios en el manejo de la plataforma; por otro lado el 25 de octubre de 2017 se realizó reunión con la Oficina de Control Disciplinario con el fin de establecer parámetros de conductas disciplinarias que conlleven a traslado para investigación por el reiterativo incumplimiento en la atención oportuna de los clientes.

La entidad fue objeto de Auditoria de Certificación del Sistema Integrado de Calidad por parte del ICONTEC en la semana del 25 al 27 de octubre de 2017, en donde fue revisado el proceso de atención al ciudadano y se identificó una NO CONFORMIDAD resultado de 192 PQRS SIN CONTESTAR POR FUERA DEL TIEMPO. Como parte del plan de acción se programó la comunicación a cada una de las dependencias y establecer un método de publicación en la EXTRANET que permita recordar y incentivar el autocontrol sobre el procedimiento de atención oportuna a la correspondencia.



De lo anterior vale resaltar que la Oficina de Control Interno de Gestión continúa realizando el trabajo de seguimiento tendiente a incentivar la cultura de atención con calidad y oportunidad a las PQRS. Trabajo que ha contado con el apoyo y acompañamiento permanente de la Oficina de Telecomunicaciones (TIC) de la Secretaría General.

Continúan las falencias que trasgreden los procesos establecidos para la atención al Ciudadano, así como el autocontrol y autogestión que deben aportar los servidores públicos en pro de la eficiente labor que realiza para la entidad; la cual se debe reflejar entre otras en los reportes de PQRS.



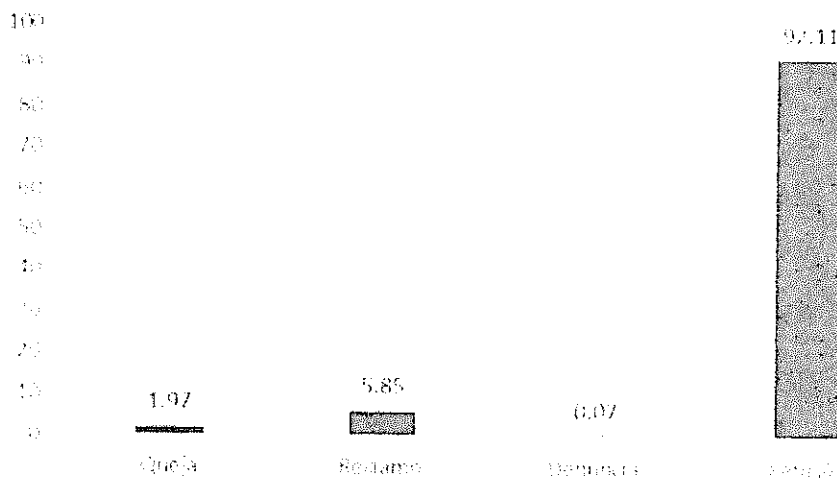


La Oficina de Telecomunicaciones continúa realizando trabajos para mejorar la herramienta de Comunicaciones.

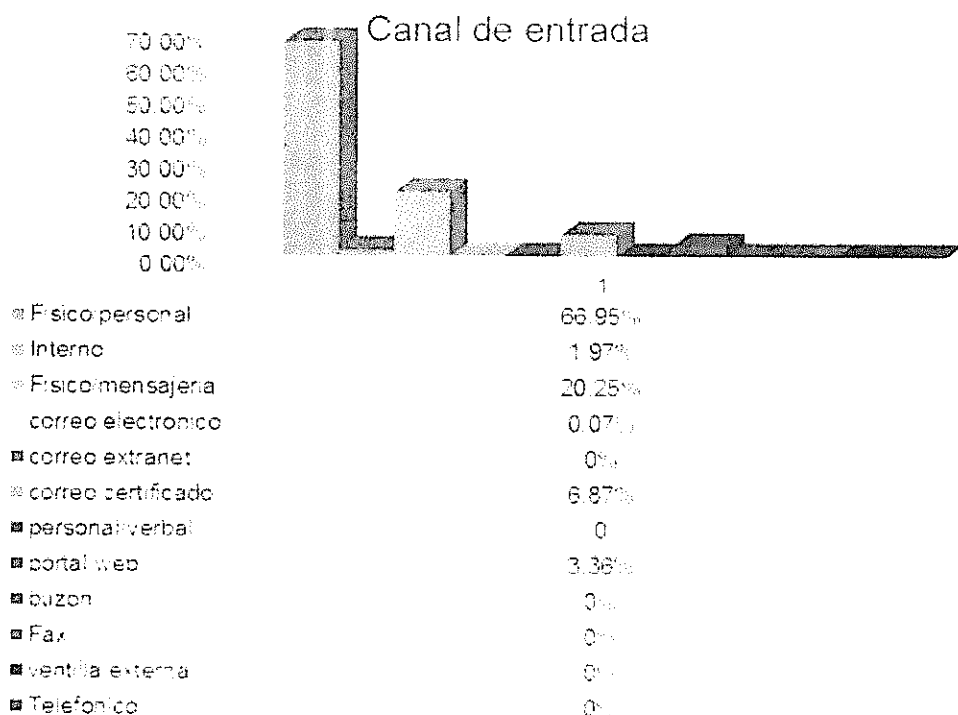
CLASIFICACIÓN DE PQR POR CANAL DE ENTRADA Y TIPO DE REQUERIMIENTO

	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Extranet	Físico / Mensajería	Físico / Personal	Interna	Personal / Verbal	Portal Web	Telefónico	Ventanilla Externa	Total
Correspondencia	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0	0		0	1	0	0	1
Felicitación	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Petición	79	1	3	266	842	27	1	41	0	0	1260
Queja	7	0	0	2	13		3	2	0	0	27
Reclamo	8	0	0	9	61		0	2	0	0	80
Sugerencia	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Trámite	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Total	94	1	3	277	916	27	4	46	0	0	1368

Tipo de Requerimiento



De acuerdo con el contenido anterior, se determina los siguiente rangos de requerimientos de comunicación mas utilizados por la ciudadanía; queja 1.97%, reclamo 5.85%, denuncia 0.07% y Petición 92.11% de las comunicaciones ingresadas a la entidad en el mes de noviembre de 2017.



Teniendo en cuenta el cuadro anterior, los canales de entrada más utilizados por los usuarios o ciudadanía son: físico personal 66.95%, seguido de físico mensajería 20.25%, lo indica que la comunicación que estos canales corresponde a documentos físico registrado en la ventanilla única de comunicaciones de la entidad; aunque se brinda que la oportunidad de comunicación a través de la página web y correo electrónico es poco utilizada por la ciudadanía.

Conclusión:

- Resultado del permanente seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno de Gestión, se evidencia mejoras en el indicador de eficiencia de atención a PQRS pasando de 664 a 208 PQRS sin contestar por fuera del tiempo.
- La modificación de estrategia de seguimiento aplicada durante el periodo busca incentivar la cultura de autocontrol y cierre de PQRS.



GOBERNACIÓN DEL HUILA



SGN-C054-F04

- Es importante resaltar que resultado del seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno permitió la mejora en las políticas de atención a PQRS, y mejorar el índice de atención a PQRS.
- Se cuenta con apoyo y asesoría permanente de la Oficina de Tecnología y Comunicaciones para la solución a inconvenientes en el manejo de la Plataforma.
- No obstante las advertencias que la Oficina de Control Interno de Gestión realiza reiteradas, se configuró la No conformidad por parte del ICONTEC, por la no atención oportuna a las 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. Realizar seguimiento a los acuerdos que se establecen en las visitas de seguimiento con el personal que genera el incumplimiento.
4. Continuar realizando semanalmente la publicación en la extranet del RANKING de PQRS
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 Control Interno de Gestión.

