



## GOBERNACION DEL HUILA

### INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS MES DE DICIEMBRE 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 29 de Diciembre 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 como canal de comunicación y recepción entre la entidad y la comunidad tal como es la extranet institucional, buzones y página web los cuales son objeto de seguimiento con el fin de que la entidad emita respuestas con calidad y oportunidad, así como también 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.

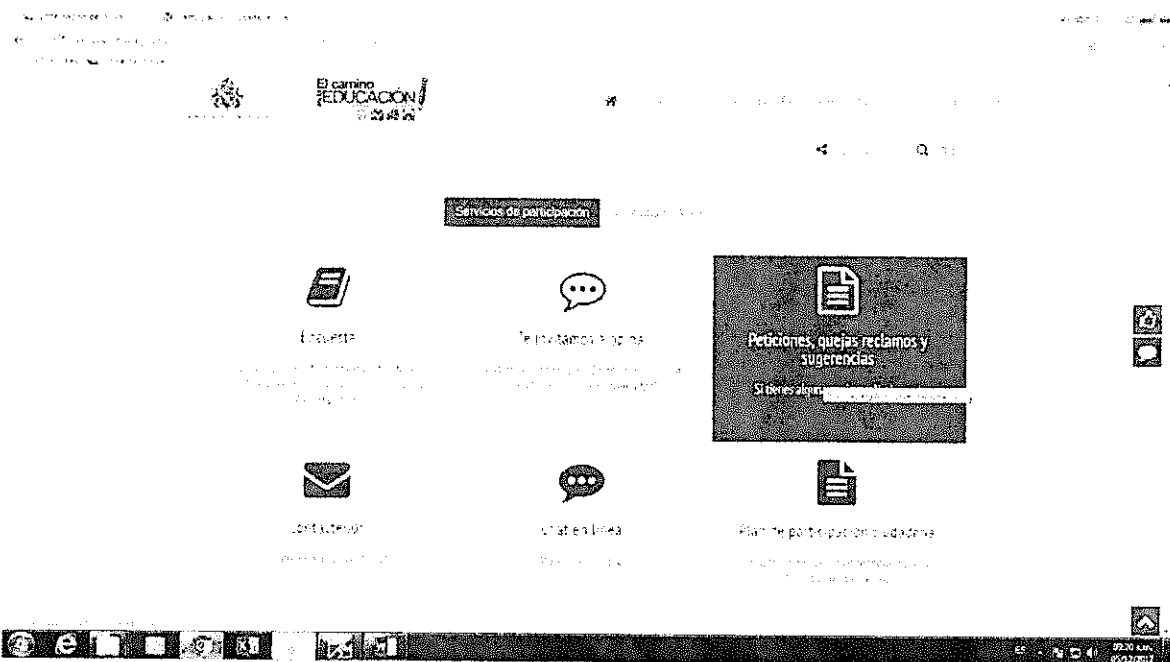
Fomentar el autocontrol en los procesos y el personal involucrado con el fin de crear una interrelación con la utilización de plataforma como herramienta tecnológica de trabajo.

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:

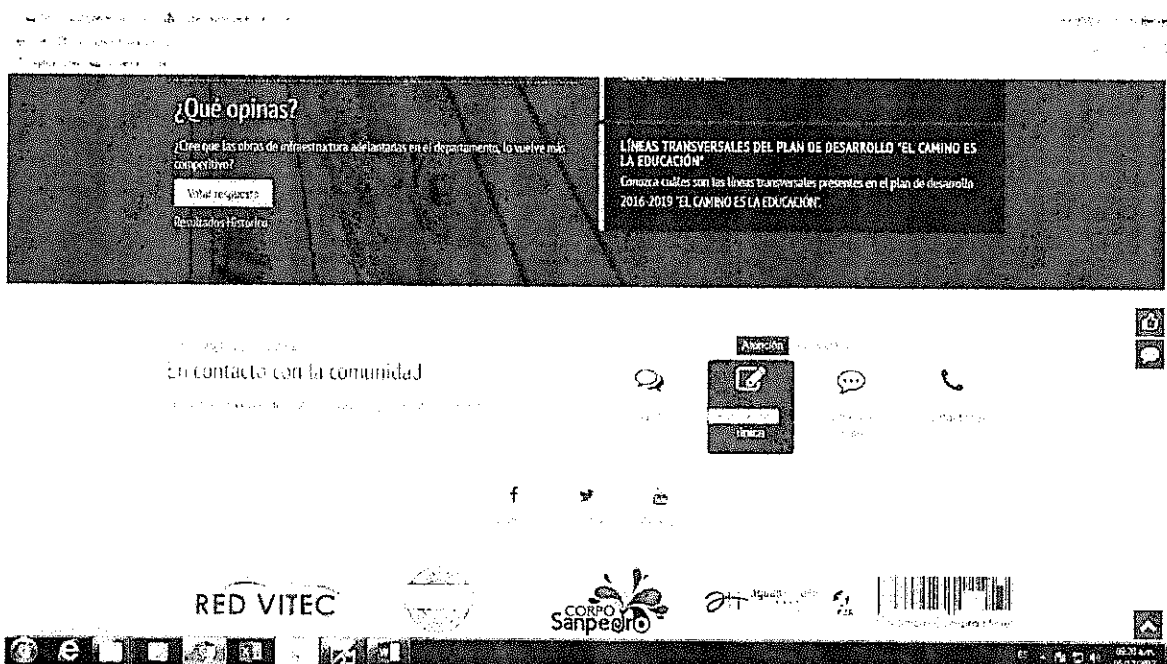
Actualmente la Gobernación del Huila cuenta con mecanismos que permiten y facilitan la recepción de PQRS tales como buzones y link de participación ciudadana en la página web institucional <http://www.huila.gov.co/publicaciones/6220/PQRD/> Oficina de Atención al Ciudadano en donde opera la Herramienta Tecnológica 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.







## GOBERNACION DEL HUILA



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.

En el periodo evaluado se dio continuidad al trabajo de seguimiento con la Oficina de las 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, emitiendo las publicaciones semanales del RANKING DE PQRS y las comunicaciones a las dependencias que incumplen con el procedimiento.





## GOBERNACION DEL HUILA



El camino  
a la **EDUCACIÓN**

SGH-C048-F23

GOBERNACION DEL HUILA

REPORTE PQRS 30 DICIEMBRE 2017

# Deben Mejorar el Trabajo

TOTALES	112004	112005	899	735	164	57,32	0.65
Dependencia	Numero PQRS	PQRS Contestados	PQRS Abiertos	PQRS Sin Contestar (A Tiempo)	PQRS Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Días)	Eficiencia (%)
Departamento Administrativo de Contratación	1593	1542	11	3	3	31.30	88.74
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	8150	3054	60	47	13	11.84	72.53
Secretaría de Educación	1028	1028	7	1	6	18.18	48.28
Secretaría de Vialidad y Infraestructura	5853	5854	59	35	11	15.28	61.76
Secretaría de Salud Departamental	34250	34177	173	150	23	3.82	93.34
Departamento Administrativo Jurídico	6754	6774	39	30	9	22.87	83.81
Secretaría de Agricultura y Minería	2434	2401	33	18	14	22.40	82.82
Secretaría de Hacienda	17896	17411	256	200	47	19.40	87.30
Departamento Administrativo de Planeación	3774	3708	9	7	2	21.14	80.66
Despacho del Gobernador	6411	6369	24	20	4	10.75	84.17
Secretaría General	13950	13306	190	169	21	18.27	86.27

## Muy buen trabajo... FELICITACIONES

Secretaría de Cultura y Turismo	206	206	2	0	0	14.91	90.18
Oficina de Competitividad	440	440	0	0	0	24.55	73.91
Secretaría Privada	51	51	0	0	0	79.51	29.41
Oficina Asesora de Prensa	157	157	0	0	0	41.70	79.04
Oficina Asesora para la Mujer Infancia	1197	1190	4	4	0	36.91	43.45
Oficina Control Interno Disciplinario	1366	1362	10	10	0	4.70	94.46
Oficina Control Interno de Gestión	471	472	6	4	2	6.60	99.65

Oficina de Control Interno de Gestión

Elaboró: Sugeli Judith Cortes

Control que ha permitido disminuir la cantidad de PQRS sin respuesta oportuna reportada por la plataforma, advirtiendo que aún persiste la no utilización de la herramienta tecnológica como medio de atención de las comunicaciones tal como se refleja en el último reporte que arroja 166 PQRS SIN RESPUESTA FUERA DE TIEMPO. Advirtiendo que durante la vigencia 2017 se realizó un trabajo importante en coordinación con la Oficina de las TIC y Atención al ciudadano, en donde se buscó fortalecer en los servidores públicos la cultura del autocontrol atendiendo las directrices impartidas por el Despacho del Gobernador y la Secretaría General.

En el reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por dependencia a 30 de noviembre de 2017 reflejo una calificación general del 0.57, lo que indica que se debe continuar con el trabajo que fomente la utilización de la plataforma como herramienta tecnológica en pro de la aplicabilidad de la Ley, las Políticas, Planes y Programas que desarrolla la actual administración.



## GOBERNACION DEL HUILA

DEPENDENCIA	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	9	24
Despacho del Gobernador	1	1
Secretaría Privada	0	0
Departamento Administrativo Jurídico	4	7
Oficina de Competitividad	0	0
Secretaría de Agricultura y Minería	16	14
Secretaría de Vías e Infraestructura	5	15
Secretaría de Cultura y Turismo	2	0
Secretaría General	1	21
Secretaría de Educación	4	6
Departamento Administrativo de Contratación	0	3
Secretaría de Salud Departamental	25	20
Secretaría de Hacienda	47	50
Departamento Administrativo de Planeación	4	2
Oficina Asesora de Prensa	0	0
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	0	0
Oficina Control Interno Disciplinario	0	0
Oficina Control Interno de Gestión	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>166</b>

Sobre el reporte anterior es importante indicar que realizado el comparativo con el mes de Noviembre de 2017 evidencia el incremento de PQRS en el último periodo del año en 48 de ellas; razón que conlleva a la comunicación de las novedades a cada dependencia solicitando el cierre antes de finalizar la vigencia.

En la revisión al seguimiento realizado durante el periodo es importante analizar la eficiencia de los mecanismos de recepción y atención a las PQRS; la cual se definen a través de la plataforma de comunicaciones y que permite establecer la oportunidad en la atención a las mismas.

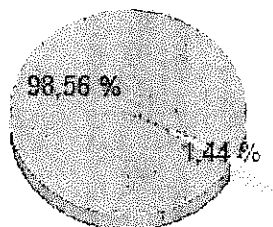




## GOBERNACION DEL HUILA

Tipo Requeri miento	Total						Total
	Eficiencia %	Contestados Oportunamente	No Contestados Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	No Sin Contestar Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	
Petición	89,78	42	365	0	4	411	
Queja	83,33	1	5	0	0	6	
Total	89,69	43	370	0	4	417	

Total



Como método de socialización y planteamiento de la situación, durante el mes de diciembre se obtuvo una eficiencia del 89.69% con la recepción de 417 PQRS dentro de la cuales la más destacada son las peticiones que representan el 98.56% con 411, seguidas de las quejas que tan solo fueron 6; de éstas se evidencia que en el mes de diciembre 43 no fueron atendidas dentro del término tal como se evidencia en la gráfica adjunta.

Estableciendo con lo anterior que ha mejorado durante la vigencia la atención de las PQRS a través de la plataforma; sobre la cual se toma el Reporte Indicador de Peticiones Quejas y Reclamos Resueltos Oportunamente el cual califica la gestión en el 98.48% con 517 PQRS atendidas oportunamente y tan solo 8 Atendidas fuera de termino.





## GOBERNACION DEL HUILA

Totales	517	0	525	98.48 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2017 - diciembre	517	0	525	98.48 %	EXCELENTE

Se continua con el seguimiento y atención y cierre de las 192 PQRS SIN CONTESTAR POR FUERA DEL TIEMPO, que ocasionaron la no conformidad en la Auditoria de Certificación del Sistema Integrado de Calidad por parte del ICONTEC en octubre de 2017, en donde se ha establecido que el trabajo más dificultoso lo ha generado la Secretaria de Hacienda, Secretaria de Gobierno y Secretaria Salud entre otras que aún reportan PQRS sin contestar fuera de tiempo con términos superiores a 30 días.

No obstante es importante indicar que durante el mes de noviembre de 2017 el indicador de tiempo de respuesta es favorable, lo anterior provocado por los controles ejercidos por parte de las dependencias involucradas en el proceso.

Totales	6,14619883	855	0,01	EXCELENTE
Fecha	Tiempo Respuesta	PQR's con Respuesta	Resultado	Rango de Medicion
2017 - diciembre	57.28	517	0,01	EXCELENTE

Es así como 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 Secretaria General y Oficina de Atención al Ciudadano.

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.





## GOBERNACION DEL HUILA

### Conclusión:

Resultado del permanente seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno de Gestión, se evidencia la cantidad de PQRS atendidas fuera de tiempo fluctúan no obstante del seguimiento constante y permanente que se realiza afectando así el indicador de eficiencia de atención a PQRS durante la vigencia en general.

A pesar de las diferentes estrategias y acciones planteadas por la Oficina de Control Interno de Gestión, Oficina de Tecnología y Comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano, continúan algunas secretarías sin dar repuesta dentro de los tiempos a las PQRS, presentados por la ciudadanía.

Se evidencia que continúan algunos funcionarios y contratistas dando repuestas sin fondo a los peticionarios no resolviendo oportunamente las peticiones presentadas por el ciudadano.

La modificación de estrategia de seguimiento aplicada durante el periodo busca incentivar la cultura de autocontrol y cierre de PQRS.

Es importante resaltar el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno y la Oficina de Atención al Ciudadano, que ha permitido el avance en las políticas de atención a PQRS, tales como la mejorar el índice de atención, tiempo de respuesta, cantidad de PQRS atendidas.

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.

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.

Es importante indicar que no obstante de la mejora en los indicadores, aún existen secretarías que desatienden los llamados, desconociendo las herramientas y procedimientos que se disponen para mejorar las condiciones y atención de las PQRS de manera oportuna y eficiente

Durante la vigencia 2017 la plataforma fue objeto de mejoras en atención a los inconvenientes manifestados por los usuarios.





## GOBERNACION DEL HUILA

### Propuesta Acción de Mejora:

Continuar comunicando a las dependencias el resultado del reporte de PQRS sin contestar por fuera del tiempo.

Continuar realizando las visitas de seguimiento con el fin de incentivar el autocontrol y autogestión a que se obligan los servidores públicos y contratistas.

Establecer un canal de comunicación que le permita el ciudadano tener la seguridad en la reserva cuando presente denuncias o hechos de corrupción ante la entidad.

Realizar seguimiento a los acuerdos que se establecen en las visitas de seguimiento con el personal que genera el incumplimiento.

Continuar realizando semanalmente la publicación en la extranet del RANKING de PQRS

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.

Continuar con el apoyo y asesoría permanente de la Oficina de Tecnología y Comunicaciones para la solución a inconvenientes en el manejo de la Plataforma.

Los directivos y jefes de dependencias utilicen la plataforma de comunicaciones aprobando directamente las comunicaciones de salida, para evitar retrasos en las respuestas dadas a los peticionarios.

**MARISOL GUTIERREZ TRUJILLO**

Jefe Oficina de Control Interno de Gestión