



**GOBERNACION DEL HUILA**  
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS CON CORTE DEL 1  
AL 31 DE ENERO DE 2018**

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
[www.huila.gov.co](http://www.huila.gov.co); twitter: @Huila Gob; Facebook: [www.facebook.com/huilagob](https://www.facebook.com/huilagob); YouTube: [www.youtube.com/huilagob](https://www.youtube.com/huilagob)





**GOBERNACION DEL HUILA**  
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	INTRODUCCION	3
2.	ALCANCE	4
3.	OBJETIVOS	4
4.	MARCO LEGAL	5
5.	METODOLOGÍA	7
6.	RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO	10
6.1	ANALISIS POR DEPENDENCIA	11
7.	OBSERVACIONES GENERALES	28
7.1	FORTALEZAS	29
7.2	DEBILIDADES	29
8.	RECOMENDACIONES	30
9.	CONCLUSIONES	25





## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

## 1. INTRODUCCIÓN

En consecución a la ley 87 de 1993, y de acuerdo a la Constitución Política de Colombia, por la cual determina uno de los fines esenciales del Estado el cual es Servir a la Comunidad y facilitar su participación en las decisiones que las afecten, se encuentran inmersas otras Leyes que regulan el tiempo de respuesta a las PQRS entre ellas: Ley 1474 de Julio 12 de 2012, Ley 1755 de 2015, Decreto 2641 de 2012, y Decreto 124 de 2016. Por lo anterior, se establece que toda persona tiene Derecho a recibir información veraz e imparcial, permitiendo a la Oficina de Control Interno efectuara Seguimiento y Evaluación a las Peticiones, Quejas y Reclamos a nivel de toda la Organización, con el fin de medir el cumplimiento de las contestaciones realizadas por la Gobernación del Huila a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias formulados por la ciudadanía en general según lo establecido en la normatividad legal vigente.

## 2. 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 por las diferentes Secretarías, Departamentos Administrativos y Oficinas de la Gobernación del Huila, considerando informar que se tomó como periodo de evaluación del 1 al 31 de Enero de 2018 y el ítem PQRS SIN CONTESTAR (FUERA DE TIEMPO).

## 3. OBJETIVOS

### 3.1. GENERAL

Verificar la eficacia, eficiencia y efectividad a través de las solicitudes de PQRs reportadas en la Plataforma de Comunicaciones por las diferentes Secretarías,

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
[www.huila.gov.co](http://www.huila.gov.co); twitter: @Huila Gob; Facebook: [www.facebook.com/huilagob](https://www.facebook.com/huilagob); YouTube: [www.youtube.com/huilagob](https://www.youtube.com/huilagob)





## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Departamentos Administrativos y Oficinas de la Gobernación del Huila, de acuerdo a las solicitudes presentadas por la Comunidad en General en cumplimiento de la normatividad legal vigente que lo regula y procedimientos documentados a través del SIG.

### 3.2. ESPECÍFICOS

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 pagina web los cuales son objeto de seguimiento con el fin de que la entidad emita respuestas con calidad y oportunidad, así como también emitir recomendaciones 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 la cultura del Control, con enfoque Preventivo a nivel de toda la Entidad y Personal involucrado con el fin de mantener interrelación en la utilización de Plataforma como Herramienta Tecnológica de Trabajo y oportunidad en los tiempos de respuesta a las diferentes PQRs.

Crear conciencia de cumplimiento en la Atención al Ciudadano con Calidad y Oportunidad a las PQRs.

## 4. MARCO LEGAL

- Constitución Política, Título II de los Derechos y las Garantías y los deberes, capítulo 1 Artículo 23.
- Ley 87 del 29 de Noviembre de 1.993 "Por la cual se establecen como uno de los objetivos del control interno de las entidades del estado el proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante los posibles riesgos que la afecten.

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
[www.huila.gov.co](http://www.huila.gov.co); twitter: @Huila Gob; Facebook: [www.facebook.com/huilagob](https://www.facebook.com/huilagob); YouTube: [www.youtube.com/huilagob](https://www.youtube.com/huilagob)







## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Ley 734 de 2002 “*Por la cual se expide el Código Disciplinario Único*”.
- Decreto 4110 de 2004” Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003, y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.”
- Ley 489 de 1998 "Normas sobre la Org. y funcionamiento de las entidades del orden nacional".
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” .
- Ley 1474 de 2011 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 594 de 2000 “ Por medio del cual se dicta la ley General de archivo y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1437 de 2011 “ Por el cual se expide el código de procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo. Cap II, Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y recusaciones Art 5 Derechos de la personas ante las autoridades”
- Ley 962 de 2005 “Por el cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Título I Normas Generales Capítulo I Art 9.”
- Acuerdo 060 del 30 de Octubre de 2001
- Decreto 943 de 2014
- Decreto 103 de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
[www.huila.gov.co](http://www.huila.gov.co); twitter: @Huila Gob; Facebook: [www.facebook.com/huilagob](https://www.facebook.com/huilagob); YouTube: [www.youtube.com/huilagob](https://www.youtube.com/huilagob)





## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo
- Ley 1712 de 2014 "POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES".
- Decreto 124 de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

## 5. METODOLOGÍA

En consecución con el informe de Evaluación y seguimiento a las PQRSD, esta se efectuó teniendo en cuenta que 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](http://www.huila.gov.co/publicaciones/6220/PQRD/Oficina%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano) en donde opera la Herramienta Tecnológica, dicha plataforma administrativa articula el proceso de correspondencia desde su ingreso, y salida de la documentación garantizando una respuesta oportuna y el mejoramiento de la Calidad en los Sservicios Prestados por la Entidad.

De igual manera cuenta con Dos Procedimientos: **GESTION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES y BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS**, los cuales permite la identificación, registro, seguimiento y oportunidad de respuesta de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos que ingresan a la Oficina de Atención al Ciudadano, incluyendo las comunicaciones oficiales que ingresan por el Buzón de Sugerencias de la Entidad.

## 6. RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Conforme a la página Extranet/Aplicaciones/Reportes Comunicaciones/, se procedió a realizar análisis de los resultados a través de Reportes Indicadores, **el Consolidado Oportunidad y Eficacia por Dependencia, Consolidado General de Oportunidad y Detalle, Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por Tipo**

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
[www.huila.gov.co](http://www.huila.gov.co); twitter: @Huila Gob; Facebook: [www.facebook.com/huilagob](https://www.facebook.com/huilagob); YouTube: [www.youtube.com/huilagob](https://www.youtube.com/huilagob)





## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

**de Requerimiento** de las diferentes Dependencias de la Gobernación de Huila entre ellas: Secretaria General, Despacho del Gobernador, Secretaria de Hacienda, Departamento Administrativo Jurídico, Secretaria de Cultura y Turismo, Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia, Secretaria de Vías e Infraestructura, Secretaria de Agricultura y Minería, Departamento Administrativo de Contratación, Secretaria de Educación, Secretaria de Salud Dptal, Oficina de Competitividad, Departamento Administrativo de Planeación, Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario.

**En el reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por dependencia** con corte a 31 de Enero de 2018, refleja que de acuerdo al total de 1109 PQRs que durante el periodo evaluado se registraron, 928 fueron contestadas oportunamente equivalente al 83,67% del 100 % del total de la muestra, y 137 solicitudes equivalente al 12,35% reflejo fuera de tiempo en las respuesta, lo cual permite concluir que debemos cumplir al 100% en oportunidad en los tiempos de respuestas por parte de todos los Servidores Públicos que tienen a cargo las diferentes solicitudes, aun mas cuando la Administración Departamental cuenta con una herramienta Tecnológica como mecanismo de aplicación, permitiendo efectuar seguimiento, evaluar la Gestión Institucional y Controlar toda solicitud que por la misma generalidad debemos acatar. (ver anexo adjunto)







# GOBERNACION DEL HUILA

## OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION



### GOBERNACIÓN DEL HUILA

#### REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA

F. Impresión:

Desde 01/01/2018

Hasta: 31/01/2018

22/02/2018 - 06:13 PM

TOTALES	1109	928	181	44	137	12,78	3,97
Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Dias)	Eficiencia (%)
Secretaría de Hacienda	311	255	56	0	56	13,33	59,16
Despacho del Gobernador	50	43	7	0	7	8,50	82,00
Departamento Administrativo Jurídico	37	26	11	0	11	13,46	51,35
Secretaría de Cultura y Turismo	1	0	1	0	1	18,00	0,00
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia	6	6	0	0	0	14,67	50,00
Secretaría de Vías e Infraestructura	61	40	21	0	21	17,31	37,70
Secretaría de Agricultura y Minería	21	18	3	0	3	14,19	61,90
Departamento Administrativo de Contratación	10	9	1	0	1	14,40	50,00
Secretaría de Educación	26	19	7	5	2	9,38	92,31
Secretaría de Salud Departamental	261	252	9	0	9	6,75	85,06
Oficina Control Interno de Gestión	1	1	0	0	0	12,00	0,00
Secretaría General	227	172	55	39	16	13,11	76,65
Oficina de Competitividad	2	1	1	0	1	11,00	50,00
Fonvihuila	1	0	1	0	1	17,00	0,00
Departamento Administrativo de Planeación	14	13	1	0	1	9,93	78,57
Oficina Control Interno Disciplinario	11	10	1	0	1	11,64	90,91
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	69	63	6	0	6	12,59	69,57

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
[www.huila.gov.co](http://www.huila.gov.co); twitter: @Huila Gob; Facebook: [www.facebook.com/huilagob](https://www.facebook.com/huilagob); YouTube: [www.youtube.com/huilagob](https://www.youtube.com/huilagob)





## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

TOTALES	166	137
Dependencia	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo a Diciembre de 2017)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo a Enero de 2018)
Secretaría de Hacienda	50	56
Despacho del Gobernador	1	7
Secretaría Privada	0	0
Departamento Administrativo Jurídico	7	11
Secretaría de Cultura y Turismo	0	1
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia,	0	0
Secretaría de Vías e Infraestructura	15	21
Secretaría de Agricultura y Minería	14	3
Departamento Administrativo de Contratación	3	1
Secretaría de Educación	6	2
Secretaría de Salud Departamental	20	9
Oficina Control Interno de Gestión	3	0
Secretaría General	21	16
Oficina de Competitividad	0	1
Fonvihuila	0	1
Oficina Asesora de Prensa	0	0
Departamento Administrativo de Planeación	2	1
Oficina Control Interno Disciplinario	0	1
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	24	6

Con lo anterior, se realizó un análisis comparativo de las diferentes PQRs Sin contestar (Fuera de tiempo) durante los meses de Diciembre de 2017 y Enero de 2018, encontrando que durante el mes de Enero de 2018 mejoró el tiempo de respuesta; no obstante se recomienda a todos Servidores Públicos en General dar cumplimiento a las normas que rigen los tiempos de respuestas a cada una de las PQRs.

### 6.1 ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

#### ❖ **Secretaria de Hacienda.**

La Secretaria de Hacienda es un proceso de Apoyo dentro de la Administración Departamental, durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, del total de la muestra de 311 solicitudes de PQRs, 255 fueron contestadas equivalente al 82% de nivel de

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
[www.huila.gov.co](http://www.huila.gov.co); twitter: @Huila Gob; Facebook: [www.facebook.com/huilagob](https://www.facebook.com/huilagob); YouTube: [www.youtube.com/huilagob](https://www.youtube.com/huilagob)







## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

cumplimiento, y 56 quedaron sin contestar a tiempo, equivalente al 18% del 100% de la muestra de las diferentes solicitudes conforme lo exige la Ley; adicional y comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia no refleja mejora en los tiempos de respuesta.

Con lo anterior, se adjunta el cuadro por el consolidado por Tipo de Documento, evidenciando que la Dependencia lo que mas reporta es la clasificación por tipo de Documento los cuales se encuentran la Cesión de Derecho, Derechos de Petición, Solicitudes, Oficios.



#### GOBERNACIÓN DEL HUILA REPORTE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO

Desde 01/01/2018

Hasta: 31/01/2018

Dependencia Secretaría de Hacienda

Grupo -

Grupo/Tipo de Documento	Correspondencia										Petición										Queja		Trámite	
	Cesión de Derechos	Facturas	Informes	Invitaciones	Oficios	Recibos - Servicios Públicos	Revistas -				Cobro Cuotas Partes Pensionales	Derecho de Petición	Desacatos	Embargos	Impuesto de Vehículo	Impuesto de Otras Rentas	Oficios	Solicitud de Certificados	Solicitud de Información	Solicitudes	Queja	Solicitudes	Total General	
							Regables																	
							Publicidad - Libros - Folletos - Acciones de Tutela - Acciones Populares																	
																						Producciones Discográficas		
(Grupo Secretaría de Hacienda)	75	1	2	7	358	1	1	4	1	1	25	2	1	4	2	197	6	14	53	1	34	790		
Total General	75	1	2	7	358	1	1	4	1	1	25	2	1	4	2	197	6	14	53	1	34	790		

### ❖ Despacho del Gobernador

El Despacho, es un proceso Estratégico el cual cuenta con un Plan Estratégico de Comunicaciones, permitiendo a través de la comunicación interna, la información corporativa, el fortalecimiento a nivel de los procesos; durante el periodo evaluado comprendido entre el 1 al 31 de Enero de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, del total de la muestra de 50 solicitudes de PQRs, 43 fueron contestadas equivalente al 86% de nivel de cumplimiento, y 7 quedaron sin contestar a tiempo, equivalente al 14% del 100% de la muestra de las diferentes

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
www.huila.gov.co; twitter: @Huila Gob; Facebook: www.facebook.com/huilagob; YouTube: www.youtube.com/huilagob





## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

solicitudes conforme lo exige la Ley; adicional y comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia debe mejorar los tiempos de respuesta.

Con lo anterior, se adjunta el cuadro por el consolidado por Tipo de Documento, evidenciando que a la Dependencia reportan Invitaciones a eventos, Oficios, Derechos de Petición, Propuestas, Notificaciones entre otros.



### GOBERNACIÓN DEL HUILA REPORTE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO

Desde: 01/01/2018

Hasta: 31/01/2018

Dependencia: Despacho del Gobernador

Grupo:

Grupo/Tipo de Documento	Correspondencia					Felicitación			Petición				Queja		Trámite	
	Fallos	Invitaciones Eventos	Oficios	Otros	Propuestas	Revistas - Plegables -	Felicitación	Derecho de Petición	Fallos	Notificaciones	Oficios	Solicitud de Información	Solicitudes	Queja	Solicitudes	Total General
(Grupo Despacho del Gobernador)	1	62	71	1	8	10	3	4	1	3	31	4	5	2	18	224
Total General	1	62	71	1	8	10	3	4	1	3	31	4	5	2	18	224

### ❖ Departamento Administrativo Jurídico

El Departamento Administrativo Jurídico es un proceso de Apoyo dentro de la Administración Departamental, el cual atendió las diferentes Solicitudes durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018, y conforme al análisis de cumplimiento efectuado, se encontró que del total de la muestra de 37 solicitudes de PQRs, 26 fueron contestadas equivalente al 70% de nivel de cumplimiento, y 11 quedaron fuera de tiempo, equivalente al 30%; adicional y comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia debe mejorar los tiempos de respuesta.

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
www.huila.gov.co; twitter: @Huila Gob; Facebook: www.facebook.com/huilagob; YouTube: www.youtube.com/huilagob





## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Con lo anterior, se adjunta el cuadro consolidado por Tipo de Documento, evidenciando que a la Dependencia reportan Oficios, Acciones de Tutela, Derechos de Petición, Solicitudes.



### GOBERNACIÓN DEL HUILA REPORTE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO

Desde 01/01/2018

Hasta: 31/01/2018

Dependencia Departamento Administrativo Jurídico

Grupo -

Grupo/Tipo de Documento	Correspondencia							Petición		Tramite		Total General
	Fallos	Invitaciones Eventos	Oficios	Propuestas	Revistas - Plegables	Acciones de Tutela	Derecho de Petición	Notificaciones	Oficios	Solicitudes	Solicitudes	
(Grupo Departamento Administrativo Jurídico)	1	3	95	1	2	6	1	1	26	3	3	142
Total General	1	3	95	1	2	6	1	1	26	3	3	142

### ❖ Secretaria de Cultura y Turismo

La Secretaria de Cultura y Turismo es un proceso Misional de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018 solo se presento una sola solicitud, la cual evidencio que quedo fuera de tiempo la respuesta; comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia debe mejorar los tiempos de respuesta.

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

La Oficina Asesora para la mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos Sociales es un proceso Misional que apoya a la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018, se efectuó análisis a la información del cual informo que del total de la muestra de 6 solicitudes de PQRs, todas las seis (6) solicitudes fueron contestadas oportunamente equivalente al 100%; adicional y comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia mantiene el nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta.

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
www.huila.gov.co; twitter: @Huila Gob; Facebook: www.facebook.com/huilagob; YouTube: www.youtube.com/huilagob







## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Con lo anterior, se adjunta el cuadro por el consolidado por Tipo de Documento, evidenciando que a la Dependencia reportan Oficios, invitaciones a eventos y solicitudes.



### GOBERNACIÓN DEL HUILA REPORTE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO

Desde 01/01/2018

Hasta: 31/01/2018

Dependencia Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y

Grupo -

Grupo/Tipo de Documento	Correspondencia			Oficios	Petición Solicitud de Informaci	Tramite		Total General
	Invitacion es Eventos	Oficios	Revistas - Regables			Solicitud s	Solicitud s	
(Grupo Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales)	4	10	2	4	1	1	2	24
Total General	4	10	2	4	1	1	2	24

#### ❖ Secretaria de Vías e Infraestructura

La Secretaria de Vías e Infraestructura es un proceso Misional de la Administración Departamental, durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, del total de la muestra de 61 solicitudes de PQRs, 40 fueron contestadas equivalente al 65,57% y 21 quedaron fuera de tiempo, equivalente al 34,42% del 100% de la muestra de las diferentes solicitudes conforme lo exige la Ley; adicional y comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia debe mejorar en los tiempos de respuesta.

#### ❖ Secretaria de Agricultura y Minería

La Secretaria de Agricultura y Minería es un proceso Misional dentro de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de 21 solicitudes de PQRs, de las cuales 18 fueron contestadas equivalente al 85,71%, y 3 solicitudes quedaron fuera de tiempo, equivalente al 14,27% del 100% de las solicitudes; adicional y comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia debe dar cumplimiento en los tiempos de respuesta.





## GOBERNACION DEL HUILA

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Con lo anterior, se adjunta el cuadro consolidado por Tipo de Documento, evidenciando que a la Dependencia reportan Oficios, Derechos de Petición, solicitud de información entre otros.



### GOBERNACIÓN DEL HUILA REPORTE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO

Desde 01/01/2018

Hasta: 31/01/2018

Dependencia Secretaría de Agricultura y Minería

Grupo -

Grupo/Tipo de Documento	Correspondencia					Petición			Trámite		Total General
	Invitaciones Eventos	Oficios	Proyectos	Revistas - Plegables - Publicidad - Libros - Folletos - Perifoneos - Producciones Discográficas	Solicitud CDP	Derecho de Petición	Oficios	Solicitud de Información	Solicitudes	Solicitudes	
(Grupo Secretaría de Agricultura y Minería)	7	24	1	2	1	3	14	3	1	4	60
Total General	7	24	1	2	1	3	14	3	1	4	60

### ❖ Departamento Administrativo de Contratación

El Departamento Administrativo de Contratación es un proceso de Apoyo dentro de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de 10 solicitudes de PQRs, de las cuales 9 fueron contestadas equivalente al 90%, y una (1) solicitud quedo fuera de tiempo, equivalente al 10% del 100% de las solicitudes; adicional y comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia debe dar cumplimiento en los tiempos de respuesta.

Con lo anterior, se adjunta el cuadro consolidado por Tipo de Documento, evidenciando que a la Dependencia reportan Oficios, Derechos de Petición. Solicitudes entre otros documento.

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
www.huila.gov.co; twitter: @Huila Gob; Facebook: www.facebook.com/huilagob; YouTube: www.youtube.com/huilagob







**GOBERNACION DEL HUILA**  
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



**GOBERNACIÓN DEL HUILA**  
**REPORTE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO**

**Desde** 01/01/2018

**Hasta:** 31/01/2018

**Dependencia** Departamento Administrativo de Contratación

**Grupo** -

Grupo/Tipo de Documento	Correspondencia			Petición		Tramite	Total General
	Invitaciones Eventos	Oficios	Revistas - Plegables	Derecho de Petición	Oficios	Solicitudes	
(Grupo Departamento Administrativo de Contratación)	1	39	1	1	9	35	86
Total General	1	39	1	1	9	35	86

❖ **Secretaria de Educación**

La Secretaria de Educación es un proceso Misional dentro de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de 26 solicitudes de PQRs, de las cuales 19 fueron contestadas oportunamente equivalente al 73%, y Siete (7) solicitudes quedaron fuera de tiempo, equivalente al 17% del 100% de las solicitudes; adicional y comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia debe dar cumplimiento en los tiempos de respuesta.

Con lo anterior, se adjunta el cuadro consolidado por Tipo de Documento, evidenciando que a la Dependencia reportan expedición de certificados, Oficios, Denuncias, Quejas, Acciones de Tutela, Fallos entre otros.





## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



#### GOBERNACIÓN DEL HUILA

#### REPORTE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO

Desde 01/01/2018 Hasta: 31/01/2018

Dependencia Secretaría de Educación

Grupo -

Grupo/Tipo de Documento	Correspondencia		Denuncia	Acciones de Tutela	Petición					Queja	Reclam o	Tram ite	Total General
	Fallos	Oficios			Certificad o Laboral	Expedició n Certificad os 1,2 y	Solicitud de Certificad os	Solicitud de Informaci on	Solicitude s	Queja	Notificaci ones	Solicitude s	
(Grupo Secretaria de Educación)	1	4	3	1	3	7	1	3	3	2	3	3	34
Total General	1	4	3	1	3	7	1	3	3	2	3	3	34

#### ❖ Secretaria de Salud Departamental

La Secretaria de Salud Departamental es un proceso Misional dentro de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de 261 solicitudes de PQRs, de las cuales 252 fueron contestadas oportunamente equivalente al 96,55%, y Nueve (9) solicitudes quedaron fuera de tiempo, equivalente al 3,44% del 100% de las solicitudes; adicional y comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia refleja mejora en el número de PQR contestadas; no obstante requiere dar cumplimiento a los tiempos de respuesta conforme establece la Ley.

Con lo anterior, se adjunta el cuadro consolidado por Tipo de Documento, evidenciando que en la Dependencia reportan Fallos, Acciones de Tutela, Derechos de Petición, Quejas entre otros.

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
[www.huila.gov.co](http://www.huila.gov.co); twitter: @Huila Gob; Facebook: [www.facebook.com/huilagob](https://www.facebook.com/huilagob); YouTube: [www.youtube.com/huilagob](https://www.youtube.com/huilagob)





## GOBERNACION DEL HUILA

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION



### GOBERNACIÓN DEL HUILA REPORTE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO

Desde: 01/01/2018

Hasta: 31/01/2018

Dependencia: Secretaría de Salud Departamental

Grupo: -

Grupo/Tipo de Documento	Correspondencia								Petición							Queja		Reclamo		Trámite		Total General
	Faltos	Oficios	Otros	Revistas -				Cuenta de cobro	Derecho de Petición	Notificaciones	Oficios	Reliquidación - Sustitución - Indemnización Pensión	Solicitud de Certificados	Solicitud de Información	Solicitudes	Queja	Acciones de Tutela	Derecho de Petición	Solicitudes			
Periodicos - Producciones Discográficas	Folletos - Libros - Publicidad	Solicitud Autorización Médica	Acciones de Tutela Populares	Acciones de Tutela																		
(Grupo Secretaría de Salud Departamental)	0	6	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	11		
Cruce	0	66	10	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	78		
Despacho	0	17	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	22		
Despacho - Jurídica	151	33	5	1	0	72	0	0	1	0	7	1	0	0	0	0	38	0	2	311		
Gestion a la Direccion	0	58	12	0	0	0	0	0	2	0	4	0	1	0	0	0	0	0	7	84		
Gestion al Aseguramiento	0	53	19	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	79		
Gestion al Aseguramiento	1	367	25	0	65	0	0	0	11	1	11	0	0	0	0	13	0	2	2	498		
Gestion en Salud Publica	0	80	19	0	0	0	0	0	2	0	9	0	1	0	2	0	0	0	11	124		
Habilitacion	0	319	119	0	0	1	1	0	8	0	21	0	0	0	1	32	0	1	2	505		
LIBROS DE USUARIOS	0	25	5	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	1	4	40		
Derechos	0	25	5	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	1	4	40		
Total General	152	1024	217	1	65	73	1	2	24	1	65	1	2	1	4	45	38	4	32	1752		

### ❖ Secretaria General

La Secretaria General es un proceso de Apoyo dentro de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de 227 solicitudes de PQRs, de las cuales 172 fueron contestadas oportunamente equivalente al 75,77%, y 55 solicitudes quedaron abiertas, 39 solicitudes sin contestar a tiempo y (16) solicitudes quedaron fuera de tiempo, equivalente al 7,04% del 100% de las solicitudes; adicional y comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia debe dar cumplimiento con los tiempos de respuesta.

Con lo anterior, se adjunta el cuadro consolidado por Tipo de Documento, evidenciando que a la Dependencia reportan Fallos, Acciones de Tutela, Derechos de Petición, Quejas entre otros.

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
www.huila.gov.co; twitter: @Huila Gob; Facebook: www.facebook.com/huilagob; YouTube: www.youtube.com/huilagob





## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



#### GOBERNACIÓN DEL HUILA

##### REPORTE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO

Desde: 01/01/2018 Hasta: 31/01/2018

Dependencia: Secretaría General

Grupo:

Grupo/Tipo de Documento	Correspondencia										Petición										Queja		Trámite	Total General		
	Invitaciones Eventos	Oficios	Otros	Propuestas	Revistas		Aceptación Objeción Datos Partes Personales	Certificación de Pensiones Laborales	Certificación Laboral	Desamigos	Cobro Cuentas Partes Personales	Confirmación Actualización Certificados Laborales	Cuentas de cobro	Derecho de Petición	Estructura Archivos Bonos y Cuentas Partes de Bonos	Expediente Certificado 1,2 y 381	Notificaciones	Oficios	Reconocimiento de Bonos Personales A-B-C D-E-F	Reliquetación - Sustitución - Indemnización Pensión	Solicitud de Certificados	Solicitud de Información			Solicitudes	Queja
					Publicación - Libros - Folletos	Acciones Populares																				
(Grupo Secretaría General)	3	240	7	1	3	1	5	2	9	1	27	13	8	13	3	23	2	53	7	11	6	3	20	1	92	554
Alimentación	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	11	32
Calidad	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Tecnología Informática	3	17	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	10	0	8	44
Total General	7	275	7	1	3	2	5	2	9	1	27	13	8	13	3	23	2	60	7	11	6	3	31	1	111	631

### ❖ Departamento Administrativo de Planeación

El Departamento Administrativo de Planeación, es un proceso Estratégico dentro de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de las 14 solicitudes de PQRs, de las cuales 13 fueron contestadas oportunamente equivalente al 93%, y Una (1) solicitud quedo fuera de tiempo, equivalente al 7% del 100% de las solicitudes; adicional y comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia refleja mejora; no obstante se requiere dar cumplimiento al 100% en los tiempos de respuesta.

Con lo anterior, se adjunta el cuadro por Tipo de Documento, evidenciando que a la Dependencia reportan oficios, proyectos, invitaciones a eventos entre otros.

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
www.huila.gov.co; twitter: @Huila Gob; Facebook: [www.facebook.com/huilagob](https://www.facebook.com/huilagob); YouTube: [www.youtube.com/huilagob](https://www.youtube.com/huilagob)







## GOBERNACION DEL HUILA

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



### GOBERNACIÓN DEL HUILA

#### REPORTE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO

Desde 01/01/2018

Hasta: 31/01/2018

Dependencia Departamento Administrativo de Planeación

Grupo -

Grupo/Tipo de Documento	Correspondencia					Petición			Tramite		Total General	
	Invitaciones Eventos	Oficios	Propuestas	Proyectos	Revistas - Flegables -	Notificaciones	Oficios	Solicitud de Información	Solicitudes	Solicitud de ajuste de proyecto		Solicitudes
(Grupo Departamento Administrativo de Planeación)	15	72	3	13	1	1	7	4	2	1	8	127
Total General	15	72	3	13	1	1	7	4	2	1	8	127

#### ❖ Oficina de Competitividad

La Oficina de Competitividad, es parte del Proceso Estratégico dentro de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de las 2 solicitudes de PQRs, de la cual ( 1 ) fue contestada oportunamente equivalente al 50%, y Una (1) solicitud quedo sin dar respuesta, equivalente al 50% del 100% de las solicitudes; adicional y comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia debe dar cumplimiento en los tiempos de respuesta.

Con lo anterior, se adjunta el cuadro consolidado por Tipo de Documento, evidenciando que a la Dependencia reportan oficios, invitaciones a eventos y solicitudes entre otros.







**GOBERNACION DEL HUILA**  
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



**GOBERNACIÓN DEL HUILA**  
**REPORTE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO**

**Desde** 01/01/2018

**Hasta:** 31/01/2018

**Dependencia** Oficina de Competitividad

**Grupo -**

Grupo/Tipo de Documento	Correspondencia				Petición	Tramite	Total General
	Invitaciones Eventos	Oficios	Propuestas	Revistas - Plegables - Publicidad - Libros - Folletos - Periodicos - Producciones Discográficas	Oficios	Solicitudes	
(Grupo Oficina de Competitividad)	6	4	1	1	2	3	17
Total General	6	4	1	1	2	3	17

❖ **Oficina de Control Interno Disciplinario**

La Oficina de Competitividad, hace parte del Proceso de Evaluación dentro de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de las muestras de 11 solicitudes de PQRs, de las cuales 10 fueron contestadas oportunamente equivalente al 90%, y Una (1) solicitud quedo fuera de tiempo, equivalente al 10% del total de las muestras.

❖ **Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario**

La Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario es un Proceso Misional dentro de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Enero de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de las 69 solicitudes de PQRs, de las cuales ( 63 ) solicitudes fueron contestadas oportunamente equivalente al 91,30%, y Seis (6) solicitudes quedaron fuera de tiempo, equivalente al 8,69% del 100% de

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
[www.huila.gov.co](http://www.huila.gov.co); twitter: @Huila Gob; Facebook: [www.facebook.com/huilagob](https://www.facebook.com/huilagob); YouTube: [www.youtube.com/huilagob](https://www.youtube.com/huilagob)





## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

las solicitudes; adicional y comparado con el cierre de la vigencia Diciembre de 2017 la Dependencia debe dar cumplimiento en los tiempos de respuesta.

Con lo anterior, se adjunta el cuadro consolidado por Tipo de Documento, evidenciando que a la Dependencia reportan oficios, solicitudes, Derechos de Petición, Invitaciones a eventos entre otros.



### GOBERNACIÓN DEL HUILA

#### REPORTE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO

Desde 01/01/2018

Hasta: 31/01/2018

Dependencia Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario

Grupo -

Grupo/Tipo de Documento	Correspondencia					Petición				Trámite	Total General
	Invitaciones Eventos	Oficios	Proyectos	Revistas - Pegables - Publicidad - Libros - Folletos - Perifoneos - Producciones Discográficas	Derechos de Petición	Oficios	Solicitud de Certificados	Solicitud de Información	Solicitudes	Solicitudes	
(Grupo Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario)	10	79	2	2	2	53	4	2	8	11	173
Total General	10	79	2	2	2	53	4	2	8	11	173

## 7. OBSERVACIONES GENERALES

### 7.1 Fortalezas:

- Se evidencia nivel de cumplimiento en el tiempo de respuestas a la Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales.
- Se cuenta con el Apoyo y Asesoría permanente por parte de la Oficina de Tecnología y Comunicaciones para la solución a inconvenientes en el manejo de la Plataforma, razón por la cual debemos hacer uso adecuado de la misma.

Edificio Gobernación Calle 8 Cra 4 esquina; Neiva – Huila - Colombia; PBX: 8671300  
[www.huila.gov.co](http://www.huila.gov.co); twitter: @Huila Gob; Facebook: [www.facebook.com/huilagob](https://www.facebook.com/huilagob); YouTube: [www.youtube.com/huilagob](https://www.youtube.com/huilagob)





## GOBERNACION DEL HUILA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

#### 7.2 Debilidades:

- No cumplir con el 100% de las Solicitudes que cada Dependencia tiene a su cargo, toda vez que en el Reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por Dependencia refleja que 137 PQRs quedaron fuera de tiempo, y sin contestar, incumpliendo la norma que rige las PQRs.

#### 8. RECOMENDACIONES

- Cada Secretario de Despacho, Jefe de Oficina, Directores y demás Servidores Públicos en General, deben velar por el cumplimiento de las solicitudes presentadas por la Ciudadanía en General teniendo en cuenta los tiempos de respuesta, lo cual permitirá medir la Eficacia, Eficiencia y efectividad del servicio, según lo establece las leyes que lo regulan.(Ley 1755 de 2015 entre otras).
- Se sugiere implementar Estrategias encaminadas al cumplimiento de toda solicitud dentro de los tiempos de respuesta y el uso permanente del buzón de sugerencias.
- Se sugiere no dejar para el último día como plazo, la (s) respuestas a cualquier Solicitud.
- Mantener actualizados los procedimientos inmersos al proceso evaluado en soporte normativo y actividades toda vez que es una herramienta necesaria la cual permite el mejoramiento continuo del proceso y su debida aplicabilidad de acuerdo a la normatividad vigente.
- Atender oportunamente en su totalidad las distintas solicitudes de PQRSD que por competencia tienen a su cargo, las cuales deben ser tramitadas a través de la plataforma de comunicaciones oficiales





**GOBERNACION DEL HUILA**  
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

**10. CONCLUSIONES**

- La Administración Departamental, cuenta con una Herramienta a través de la Plataforma de Comunicaciones Oficinales, la cual permite efectuar Seguimiento, Evaluar y Controlar todas las comunicaciones oficiales; con lo anterior, se recomienda a todo el Personal de Planta y de Contrato hacer uso de la Herramienta.
- Mayor compromiso por parte de los Servidores públicos para dar respuesta oportuna a las PQRS presentadas por la Ciudadanía en general.

**Elaboró:**

  
**RUTH ERICA BUSTAMANTE BONILLA**  
Contratista OCI

**Reviso y Aprobó:**

  
**LUIS EDGARDO CABRERA TRUJILLO**  
Jefe Oficina de Control Interno

