GOBERNACION DEL HUILA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

GOBERNACION DEL HUILA

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 DEPENDECIA	11
7.	OBSERVACIONES GENERALES	28
7.1	FORTALEZAS	29
7.2	DEBILIDADES	29
8.	RECOMENDACIONES	30
9.	CONCLUSIONES	25

1. INTRODUCCIÓN

En acatamiento 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 PQRSD 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, nos permitimos informar las fortalezas y debilidades encontradas durante el seguimiento realizado a las PQRSD, las cuales son reportadas a través de la Plataforma de Comunicaciones por las diferentes Secretarias, Departamentos Administrativos y Oficinas de la Gobernación del Huila, teniendo en cuenta que se tomó como periodo de evaluación de Enero a Mayo 31 de 2018 y el Ítem PQRS SIN CONTESTAR (FUERA DE TIEMPO) y (A TIEMPO).

3. OBJETIVOS

3.1. GENERAL

- Cotejar la eficacia, eficiencia y efectividad a través de las solicitudes de PQRDs reportadas en la Plataforma de Comunicaciones por las diferentes Secretarias, 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, 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 PQRSD.

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

4. MARCO LEGAL

- Constitución Política, Titulo II de los Derechos y las Garantías y los deberes, capitulo 1 Articulo 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.

- 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.
- 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 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 servicios Prestados por la Entidad.

Actualmente se cuenta con dos Procedimientos: **GESTION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES y BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS,** los cuales permiten la identificación, registro, seguimiento y oportunidad de respuesta de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresan a la Oficina de Atención al Ciudadano, y que son Comunicaciones oficiales.

6. RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Acorde 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 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 Departamental, 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 de Enero 1 al 31 de Mayo de 2018, refleja que de acuerdo al total de 7193 PQRSD que durante el periodo evaluado se registraron, 6216 fueron contestadas oportunamente equivalente al 86,36% del 100 % del total de la muestra; asimismo 167 solicitudes quedaron sin contestar fuera de tiempo y 810 solicitudes terminaron sin contestar a tiempo, equivalente al 13,64% del total de la muestra, lo cual permite concluir que a pesar de estar cumpliendo en un 86,36%, la Entidad debe cumplir al 100% en oportunidad en los tiempos de respuestas, a través de todos los Servidores Públicos quienes a su cargo cuentan con las diferentes solicitudes, y mas cuando el propósito de la Administración Departamental es dar aplicabilidad a la herramienta Tecnológica la cual permite efectuar un adecuado seguimiento, evaluar la Gestión Institucional y Controlar toda solicitud que en concordancia a la normatividad se debe cumplir. (ver anexo adjunto)

GOBERNACIÓN DEL HUILA

REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA

Desde 01/01/2018 Hasta: 31/05/2018 F. Impresión: 31/05/2018 - 04:12 PM

TOTALES	7193	6216	977	810	167	13,01	11,26
Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Dias)	Eficiencia (%)
Secretaria de Cultura y Turismo	15	13	2	2	0	19,33	46,67
Departamento Administrativo de Planeación	130	92	38	24	14	14,03	66,92
Departamento Administrativo de Contratación	134	105	29	29	0	9,16	85,82
Oficina de Competitividad	9	9	0	0	0	11,11	77,78
Secretaria de Educación	228	202	26	24	2	8,21	90,79
Fonvihuila	2	2	0	0	0	31,00	0,00
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	38	34	4	3	1	11,66	73,68
Despacho del Gobernador	266	233	33	28	5	8,65	84,96
Departamento Administrativo Jurídico	233	191	42	31	11	14,76	64,81
Oficina Control Interno de Gestión	7	7	0	0	0	7,43	71,43
Oficina Control Interno Disciplinario	62	58	4	4	0	8,87	93,55
Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario	558	500	58	51	7	10,96	79,75
Secretaria de Agricultura y Minería	141	113	28	5	23	17,01	54,61
Secretaria de Vías e Infraestructura	469	369	100	72	28	17,60	48,83
Secretaria de Salud Departamental	1696	1627	69	62	7	4,64	93,61
Secretaria de Hacienda	1842	1594	248	207	41	11,83	75,57
Secretaria General	1363	1067	296	268	28	14,90	77,04

TOTALES	137	167
Dependencia	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo a Enero de 2018	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo a Mayo de 2018)
Secretaria de Hacienda	56	41
Despacho del Gobernador	7	5
Secretaria Privada	0	0
Departamento Administrativo Juridico	11	11
Secretaria de Cultura y Turismo	1	0
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	0	1
Secretaria de Vias e Infraestructura	21	28
Secretaria de Agricultura y Mineria	3	23
Departamento Administrativo de Contratación	1	0
Secretaria de Educación	2	2
Secretaria de Salud Departamental	9	7
Oficina Control Interno de Gestión	0	0
Secretaria General	16	28
Oficina de Competitividad	1	0
Fonvihuila	1	0
Oficina Asesora de Prensa	0	0
Departamento Administrativo de Planeación	1	14
Oficina Control Interno Disciplinario	1	0
Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario	6	7

Con lo anterior, se realizó un análisis comparativo de las diferentes PQRSD Sin contestar (Fuera de tiempo) durante los meses de Enero a Mayo de 2018 , encontrando que durante el mes de Mayo de 2018 aumento el número de PQRSD sin contestar (fuera de tiempo), lo cual determina incumplimiento por parte de las siguientes Dependencias: Secretaria de Hacienda, Secretaria de Vías, Secretaria General, Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario, Secretaria de Salud, Secretaria de Agricultura y Minería, Departamento Administrativo de Planeacion, Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales, Despacho del Gobernador y Secretaria de Educación.

A continuación, se efectuó análisis por dependencia

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 de Enero al 31 de Mayo de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, del total de la muestra de 1842 solicitudes de PQRSD, 1594 fueron contestadas equivalente al 86,53% de nivel de cumplimiento, y 289 quedaron sin contestar a tiempo y fuera de tiempo, equivalente al 13,47% del 100% del total de las solicitudes que se deben contestar de manera oportuna.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario , con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta.

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Héctor Galindo Yustres	0	10	10
Ebert Barrera Alvarez	2	0	2
Jenny Lorena Tovar Polanco	1	0	1
Alba Patricia Artunduaga Montenegro	1	0	1
Martha Lucia Romero Gómez	3	0	3
Lucero Moreno de Murcia	27	3	30
Hernando Montenegro Gutiérrez	2	0	2
Carlos Eduardo Trujillo Gonzalez	0	10	10
Manuel Ricardo Molina Archila	7	3	10
Andres Felipe Doblado Diaz	18	2	20
Gloria Mercedes Vargas Barreiro	2	0	2
Bibiana Rosario Trujillo Montes	27	1	28
Luz Marina Cruz	12	1	13
Ronald Felipe Gonzalez Vega	35	4	39
David Alejandro Paredes Trujillo	7	0	7
Maria del Rosario León Vargas	5	1	6
Claudia Milena Tovar Guzmán	0	3	3
Jennifer Alexandra Murcia Hernandez	7	1	8
Andres Posada Vargas	2	0	2
Juan Diego Isaza Valderrama	21	2	23
Milton Hernán Sánchez Sánchez	9	1	10
Diana Palacios Ramos	1	0	1
Ernesto Cardenas Vega	1	0	1
Tatiana Mendez Garzon	17	0	17

❖ 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 del 1 de Enero al 31 de Mayo de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, del total de la muestra de 266 solicitudes de PQRSD, 233 fueron contestadas equivalente al 87,59% de nivel de cumplimiento, y Treinta y Tres (33) quedaron sin contestar a tiempo y fuera de tiempo, equivalente al 12,41% del 100% de la muestra de las diferentes solicitudes conforme lo exige la Ley se debe dar respuesta de manera oportuna.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario , con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta.

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Maria Fernanda Guevara Cadena	1	0	1
José Nelson Polonia Tamayo	4	0	4
Derly Fernanda Ortiz Rivera	10	0	10
Graciela Méndez Fajardo	4	0	4
Omar Gómez Motta	0	1	1
Alba Esperanza Chavarro Diaz	0	4	4
Mario Durán Gutiérrez	9	0	9

❖ 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 de Enero al 31 de Mayo de 2018, y conforme al análisis de cumplimiento efectuado, se encontró que del total de la muestra de 233 solicitudes de PQRSD, 191 fueron contestadas equivalente al 81,97% de nivel de cumplimiento, y 42 quedaron sin contestar fuera de tiempo, equivalente al 19,04% , y ocho(8) solicitudes quedaron sin contestar a tiempo y fuera de tiempo equivalente al 18.02%; del 100% de la muestra de las diferentes solicitudes conforme lo exige la Ley se debe dar respuesta de manera oportuna.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario , con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta.

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
David Huepe	1	6	7
Iván Bustamante Alarcón	1	0	1
Felipe Andrés Cerquera Rivera	5	0	5
Ricardo Moncaleano Perdomo	1	0	1
José Efraín Caquimbo Quintero	2	0	2
Ana Milena Perdomo	9	0	9
Adriana Franco Garcia	2	0	2
Silvia Patricia Salazar Gaona	2	0	2
Jennifer Ortiz Panza	1	1	2
Pedro Gil Bonilla Gutiérrez	3	2	5
Lina Marcela Alarcón	3	0	3
Erika Jiseth Peña Garcia	0	1	1
Ana María Cabrera Rojas	0	1	1
Sheiber Cuenca Galindo	1	0	1

❖ SECRETARIA DE CULTURA

La Secretaria de Cultura y Turismo es un proceso Misional de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 al 31 de Mayo de 2018 cuenta con dos solicitudes sin contestar a tiempo, equivalente al 13.33% del total de la muestra de 15 solicitudes.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta.

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Guillermo González Otálora	2	0	2

❖ 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, el cual atendió las diferentes Solicitudes durante el periodo evaluado del 1 de Enero al 31 de Mayo de 2018, y conforme al análisis de cumplimiento efectuado, se encontró que del total de la muestra de 38 solicitudes de PQRSD, 34 fueron contestadas equivalente al 89,47% de nivel de cumplimiento, y 4 solicitudes quedaron sin contestar a tiempo y fuera de tiempo, equivalente al 10,52%, del 100% del total de la muestra de las diferentes solicitudes conforme lo exige la Ley se debe dar respuesta de manera oportuna.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta.

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Martha Julieta Galindo Polonia	1	0	1
Diana Marcela Cuellar	2	1	3

❖ 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 de Enero al 31 de Mayo de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, del total de la muestra de 469 solicitudes de PQRSD, 369 fueron contestadas equivalente al 78,67% y 100 solicitudes quedaron sin contestar a tiempo y fuera de tiempo, equivalente al 78,67% del 100% de la muestra conforme exige la Ley, se debe dar respuesta de manera oportuna.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Martín Hernando Londoño Chávarro	4	0	4
Rafael Salas Castro	6	1	7
Henry Liscano Parra	2	3	5
Herman Casagua	2	0	2
Fabiola Rojas Rojas	3	3	6
German Felipe Herrera Puentes	1	0	1
Luz Alexis Palencia Barona	3	0	3
Diana Alejandra Jiménez Cediel	2	1	3
Leidy Johana Ramirez Galindo	1	0	1
Rodrigo González Manrique	4	1	5
John Fredy Mayungo Cuellar	1	7	8
Juan Guillermo Rios Cabrera	9	0	9
Alvaro Lis Rojas	7	0	7
Carolina Lozada Mesa	20	10	30
Yuly Alexandra Perez Perdomo	3	2	5
Cesar Favian Garcia Ramirez	2	0	2
Juan Camilo Brand	2	0	2

❖ 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 de Enero al 31 de Mayo de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total

de la muestra de 141 solicitudes de PQRDS, de las cuales 113 fueron contestadas equivalente al 80,14%, 28 solicitudes quedaron sin contestar a tiempo y fuera de tiempo, equivalente al 19,86% del 100% del total de la muestra conforme exige la Ley, se debe dar respuesta de manera oportuna.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Arlinson González González	1	2	3
Nelson Arias Villarreal	0	14	14
Isauro Trujillo Vásquez	0	1	1
Libardo Montealegre Ortíz	1	2	3
José Ricardo Villarreal Artunduaga	0	1	1
Andrea Camila Bahamón Peña	1	0	1
Jose Milton Rojas Ossa	1	0	1
Jorge Luis Salcedo Bahamon	0	1	1
Edilberto Sánchez Cortes	0	1	1
Javier Roa Salazar	1	0	1
Jairo Hernan Ledesma Manzano	0	1	1

❖ 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 de Enero al 31 de Mayo de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de 134 solicitudes de PQRSD, de las cuales 105 fueron contestadas oportunamente equivalente al 78,35%, y veinte nueve (29) solicitudes quedaron sin contestar a tiempo, equivalente al 21,64% del 100% del total de la muestra conforme exige la Ley, se debe dar respuesta de manera oportuna.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Magnolia Alarcón Brochero	3	0	3
Miguel Cruz	3	0	3
Nasly Stefany Pascuas Caviedes	1	0	1
Maria Alejandra Alarcón Orjuela	4	0	4
Jennifer Liliana Campos Cháux	4	0	4
Camilo Ordoñez	1	0	1
Jorge Horacio Guzman	3	0	3
Norly Andrea Castro	2	0	2
Mercy Enciso Ramirez	1	0	1
Diana Cerquera	7	0	7

❖ SECRETARIA DE EDUCACIÓN

La Secretaria de Educación es un proceso Misional dentro de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 de Enero al 31 de Mayo de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de 228 solicitudes de PQRDS, de las cuales 202 fueron contestadas oportunamente equivalente al 88,60%, y veinte seis (26) solicitudes quedaron sin contestar a tiempo y fuera de tiempo, equivalente al 11,40% del 100% del total de la muestra, la cuales debieron ser contestadas conforme exige la Ley.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta.

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Maria Nelcy Zuleta Aquite	1	0	1
Luis Eduardo Hernández Macias	1	0	1
Adriana Calderon	1	0	1
Maria Fernanda Salazar Paloma	16	0	16
Alda Socorro Gordo	2	0	2
yeimi liseth sanchez trujillo	0	2	2
Lina Tatiana Aya	1	0	1
Edgar Parrasi Hernández	2	0	2

❖ 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 de Enero al 31 de Mayo de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de 1696 solicitudes de PQRDS, de las cuales 1627 fueron contestadas oportunamente equivalente al 96%, y sesenta y nueve (69) solicitudes quedaron sin contestar a tiempo, equivalente al 4,0% del 100% del total de las muestras, las cuales se deben responder dentro del tiempo.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Eduardo García Chacón	1	0	1
Jairo Cardoso Otálora	1	0	1
Víctor Ángel Vásquez Sotelo	3	0	3
Nelly Toro Delgado	1	0	1
Luis Edgar Galvis Quintero	0	1	1
Edna Ximena Bermeo Vargas	1	0	1
Maria Esperanza Polania Alvarez	0	1	1
Maria Consuelo Angarita Riaño	1	0	1
Nestor Graffhe Vanegas	5	0	5

Yulieth Herrera	8	1	9
Gloria Esperanza Araujo Coronado	6	0	6
Diana Carolina Bahamon Chavarro	0	1	1
Carlos Andres Carmona	1	0	1
Carlos Eduardo Vargas Peña	1	0	1
Ana Felisa Serrato Rojas	1	0	1
Yaneth Sanchez Chantri	1	1	2
Andrea del Pilar Alvarez Perdomo	1	0	1
Alfredo Ricardo Charry Medina	1	0	1
Lilia Marcela Horta Buitrago	3	0	3
Daniela del Mar Perdomo vargas	1	0	1
Lina Marcela Monje Yepes	4	0	4
Diana Carolina Valbuena Sterling	2	1	3
David Alberto Bustamante Garcia	4	0	4
Maria Alejandra Castro Hernandez	2	0	2
Lina Maria Mora Guzman	5	0	
Anyela Constanza Silva Losada	5	1	6
Luis Fernando Alvarez Hernandez	2	0	2
Gina Paola Salazar Conde	1	0	1

❖ SECRETARIA GENERAL

La Secretaria General es un proceso de Apoyo dentro de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 de Enero al 31 de Mayo de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de 1363 solicitudes de PQRSD, de las cuales 1067 fueron contestadas oportunamente equivalente al 78,28%, y 268 solicitudes quedaron sin contestar a tiempo equivalente al 21,71% y 28 solicitudes quedaron sin contestar a tiempo, equivalente al 2,054% del 100% total de las muestras. Dado lo anterior, se solicita dar respuesta de manera oportuna.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta.

GOBERNACION DEL HUILA

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Carolina Falla Cleves	1	0	1
Francisco Javier Ruiz Ortiz	1	1	2
Rosalba Posada Cárdenas	6	0	6
Dagoberto González Trujillo	5	0	5
Oliva Santos Brand	1	0	1
Lucélida Polania Ortiz	25	0	25
María Teresa Borrero Silva	22	0	22
Myriam Emil Vargas Cabrera	0	1	1
Maria Marcella Cely Casanova	55	1	56
Dolly Peña Bermeo	53	2	55
Carlos Orlando Quiroga	3	0	3
Alfonso Monroy Zuñiga	4	0	4
Jose Herlandy Fernandez Charry	10	7	17
José Eliseo Lasso Delgado	3	1	4
Pedro Andrés López Gómez	1	0	1
Maria Margarita Bermeo Vitoviz	1	0	1
Abel Rojas	55	6	61
David Sánchez Mosquera	1	0	1
Stefania Cabrera Cabrera	0	3	3
Andrea del Pilar Conde	1	0	1
Yaneth Cecilia Meneses Hoyos	1	0	1
Gloria Eugenia Perdomo Velez	0	1	1
Carolina Castañeda	5	1	6
Jorge Balaguera Garzon	1	0	1
Maria Alejandra Quimbaya Alvarez	4	0	4
Veronica Eugenia Horta Osorio	5	0	5
Zenia Magaly Ramirez Claros	1	0	1
Gerson Ilich Puentes Reyes	3	2	5
Mario Enrique Bahamon Santos	0	1	1

❖ 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 de Enero al 31 de Mayo de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de las 130 solicitudes de PQRD, de las cuales 92 fueron contestadas oportunamente equivalente al 70,76%, y (38)solicitudes quedaron sin contestar fuera de tiempo, equivalente al 29,24%del 100% del total de las muestras, lo cual es evidente el incumplimiento en los tiempos de respuestas de la diferentes PQRSD.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiemp	Fuera del Tiemp	Total Abiertas
Armando Saavedra Perdomo	0	2	2
Adriana Hernández Ramírez	2	4	6
Sabeli Trujillo Barreiro	5	4	9
Inés Elvira Durán Hernández	2	0	2
José Alfonso Nuñez Hernández	1	0	1
Fanny Osorio Cuellar	1	0	1
Gloria Patricia Aranaga Rojas	6	1	7
Lida Patricia Trujillo Castañeda	1	2	3
César Alberto Rozo Rodriguez	2	0	2
Marwin Alexander Victoria Tamayo	4	1	5

❖ OFICINA DE COMPETITIVIDAD

La Oficina de Competitividad, es parte del Proceso Estratégico dentro de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 de Enero al 31 de Mayo de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de 9 solicitudes de PQRSD, de las cuales fueron contestadas oportunamente equivalente al 100%.

Con lo anterior, se felicita al equipo por su nivel de cumplimiento en los tiempos de respuestas.

❖ OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

La Oficina de Control Interno, hace parte del Proceso de Evaluación dentro de la Administración Departamental, y durante el periodo evaluado del 1 de Enero al 31 de Mayo de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de las muestras de 62 solicitudes de PQRSD, de las cuales 58 fueron contestadas oportunamente equivalente al 93,54%, y Cuatro (4) solicitudes quedaron sin contestar a tiempo equivalente al 6,46% del total de las muestras.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Mario Trujillo Saenz	1	0	1
Elsa Beatriz Bonilla Polania	1	0	1
Sandra Liliana Medina Ramirez	2	0	2

❖ 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 de Enero al 31 de Mayo de 2018 para el correspondiente análisis de cumplimiento, se tomó el total de la muestra de las 558 solicitudes de PQRSD, de las cuales (500) solicitudes fueron contestadas oportunamente equivalente al 90%, y cincuenta y ocho (58) solicitudes quedaron sin contestar a tiempo y fuera de tiempo, equivalente al 10% del 100% de las solicitudes.

Con lo anterior, se adjunta el reporte consolidado de PQRSD por usuario, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta

REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO

Usuario	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Maria Azucena Cedeño Cedeño	3	0	3
José Rafael Cárdenas Chávez	2	0	2
Carmiña del Rocio Vargas Ramirez	2	0	2
Claudia Stella Mosquera Cuéllar	5	0	5
Margarita Cárdenas Cháves	3	0	3
Fabio Ramiro Olaya Rojas	2	1	3
José Euripides Sanabria Triana	1	1	2
Rosa Emilia Rivera Andrade	3	0	3
Angel Ancizar Medina Peña	0	1	1
Diana Milena Tovar Palomo	3	0	3
Orlando Garzón Garzón	1	0	1
Veronica Conde Ortiz	1	0	1

Lina Vanessa Barreto Perdomo	1	0	1
Amin Armando Cortès Ferro	1	0	1
Bianca Yuny Gonzalez Bautista	4	1	5
Melvin Lechuga Moreno	1	0	1
Luis Fernando castro Maje	1	0	1
Efrain Moreno Villarreal	2	0	2
Nancy Rojas Ramirez	4	3	7
Octavio Hernando Giraldo Hernandez	1	0	1
Jaime Andres Ibarra	5	0	5
Ana Maria Carrizosa	2	0	2

7. OBSERVACIONES GENERALES

7.1 Fortalezas:

- ✓ Se evidencia nivel de cumplimiento en el tiempo de respuestas de las Oficinas de Control Interno Disciplinario, Departamento Administrativo de Contratación, Oficina de Competitividad, Secretaría de Cultura y Turismo y Fonvihuila.

- ✓ 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.

7.2 Debilidades:

- ✓ No cumplir con la totalidad oportunidad en los tiempos de respuestas y cierres oportunos de las Solicitudes de las Dependencias que tienen a su cargo, toda vez que en el Reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por Dependencia refleja que 167 solicitudes a las diferentes

PQRSD con corte a 31 de Mayo de 2018 quedaron fuera de tiempo, y sin contestar, incumpliendo la norma que rige el cumplimiento en los tiempos.

- ✓ No cumplir con los tiempos de respuestas al interior de las siguientes Dependencias: Despacho del Gobernador, Secretaria General, , Secretaria de Hacienda, Departamento Administrativo Jurídico, Secretaria de Vías e Infraestructura, Secretaria de Agricultura y Minería, Secretaria de Educación, Secretaria de Salud Dptal, Departamento Administrativo de Planeación, Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario, Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales.

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 recomienda implementar Estrategias encaminadas al cumplimento de toda solicitud dentro de los tiempos de respuesta y el uso permanente del buzón de sugerencias.

- ✓ Se recomienda dar respuesta dentro de los términos que fija la Ley en los tiempos de respuesta, y no dejar para el último día como plazo en dar respuesta a cualquier Solicitud.

- ✓ 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.

- ✓ Mayor compromiso por parte de los Servidores públicos para dar respuesta oportuna a las PQRS presentadas por la Ciudadanía en general.

- ✓ Dar respuesta y cerrar de manera oportuna en la plataforma de comunicaciones todas las Solicitudes que a la fecha se están incumpliendo, lo cual se da como plazo el término de Tres días (3) calendario.

10. CONCLUSIONES

Actualmente, 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, es fundamental que todo el Personal de Planta y de Contrato de uso a la Herramienta y responda de manera oportuna conforme lo estipula la Ley, todas las PQRSD que le correspondan.

Elaboró:

RUTH ERICA BUSTAMANTE BONILLA
Contratista OCI

Reviso y Aprobó:

LUIS EDGARDO CABRERA TRUJILLO
Jefe Oficina de Control Interno