

OFICINA DE CONTROL INTERNO

1

INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD CON CORTE  
DE ENERO A JUNIO 30 DE 2020.

JULIO 13 de 2020

## 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	22
7.1 FORTALEZAS	23
7.2 DEBILIDADES	23
8. RECOMENDACIONES	23
9. CONCLUSIONES	24

## 1. INTRODUCCIÓN

En acatamiento por lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia que establece dentro de los fines esenciales del Estado, el servir a la comunidad y facilitar su participación en las decisiones que las afecten y dentro de la carta de derechos fundamentales, el de recibir información veraz, oportuna e imparcial, así como lo establecido por la Ley 87 de 1993 (Art 9), Ley 1474 de 2012 (Art 76), Ley 1755 de 2015, Decreto 2641 de 2012, Decreto 648 de 2017 y el Decreto 1499 de 2017, la Oficina de Control Interno efectuó evaluación y seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con corte de enero a junio de 2020 a las siguientes dependencias: 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.

3

## 2. ALCANCE

La evaluación y seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se llevó a cabo con la verificación de las acciones adelantadas por las diferentes dependencias a través de la Plataforma de Comunicaciones en donde se encuentran relacionadas Secretarías, Departamentos Administrativos y Oficinas de la Gobernación del Huila, durante el comprendido de evaluación del 1 de enero al 30 de junio de 2020.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1. GENERAL

- ✓ Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad en los tiempos de respuestas de las diferentes PQRSD reportadas en la Plataforma de Comunicaciones a las secretarías, Departamentos Administrativos y Oficinas de la Gobernación del Huila, presentadas por la comunidad en general, en cumplimiento de la normatividad legal y procedimientos documentados por la Entidad.

### 3.2. ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar evaluación y seguimiento a los tiempos de respuesta que de fondo deben responder a través de la herramienta tecnológica que opera como canal de comunicación y recepción entre la entidad y la comunidad.

## 4. MARCO LEGAL

4

- 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.
- Ley 734 de 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
- Ley 489 de 1998 "Normas sobre la Org. y funcionamiento de las entidades del orden nacional".
- 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."

- 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 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 648 de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública".
- Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
- Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".

## 5. METODOLOGÍA

El presente informe de Evaluación y seguimiento a las PQRSD, 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 a través de la página web institucional y el siguiente link el cual se relaciona a continuación: <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 cuenta con dos Procedimientos: **GESTION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES -Versión 9 y BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS-Versión 3** los cuales permiten la identificación, registro, seguimiento y oportunidad de respuesta de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias que ingresan a la Oficina de Atención al Ciudadano y que son Comunicaciones oficiales.

## 6. RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO

6

### **Análisis Aplicativo Extranet/Aplicaciones/Reportes Comunicaciones.**

Para el período de análisis de las PQRS del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2019, establecido dentro de la metodología implementada para la presentación del actual informe, se procedió a realizar análisis de los resultados a través de Reportes Indicadores, Consolidado Oportunidad y Eficacia por Dependencia, Consolidado General de Oportunidad y Detalle, Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por Tipo de Requerimiento en las siguientes dependencias de la Gobernación de Huila: **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.**

Mediante reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por dependencia con corte de Enero 1 al 30 de junio de 2020, la entidad refleja que de acuerdo al total de 4494 PQRS durante el periodo evaluado, se registraron 3010 PQRS contestadas a tiempo y corresponde a 67% del total de la muestra; asimismo 1096 PQRS fueron contestados fuera de tiempo, equivalente a 24,38%, 356 solicitudes quedaron sin contestar a tiempo equivalente al 8% y 32 PQRS quedaron sin contestar fuera de tiempo, equivalente al 0,71%, tal como se evidencia en el cuadro adjunto a continuación.

Es imperante manifestar que la Entidad debe cumplir con el 100% del total de solicitudes, para ello se requiere que todos los Servidores Públicos cumplan con los deberes establecidos por Ley para tal fin, por cuanto el propósito de la Administración Departamental es apoyarse en las herramientas Tecnológicas con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios y cumplir con la normatividad para que haya un adecuado seguimiento internamente.



# GOBERNACION DEL HUILA



## GOBERNACIÓN DEL HUILA REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA

Desde 01/01/2020

Hasta: 30/06/2020

F. Impresión:

30/06/2020 - 09:38 AM

TOTALES	4494	4106	3010	1096	388	356	32	10,81	74,90
Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contestados	PQRs Contestados (A Tiempo)	PQRs Contestados (Fuera de Tiempo)	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Dias)	Eficiencia (%)
Secretaría de Hacienda	954	786	401	385	168	147	21	22.60	57,44
Despacho del Gobernador	225	219	165	54	6	6	0	10.98	76,00
Departamento Administrativo Jurídico	100	97	79	18	3	3	0	8.78	82,00
Secretaría de Cultura y Turismo	43	38	30	8	5	5	0	9.74	81,40
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos	49	44	40	4	5	5	0	7.61	91,84
Secretaría de Vías e Infraestructura	236	227	90	137	9	9	0	16.80	41,95
Secretaría de Agricultura y Minería	76	73	50	23	3	2	1	14.41	68,42
Departamento Administrativo de Contratación	47	46	38	8	1	1	0	5.85	82,98
Secretaría de Educación - SGP	351	327	311	16	24	22	2	5.24	94,87
Secretaría de Salud Departamental	944	915	804	111	29	27	2	7.37	88,03
Oficina Control Interno de Gestión	5	4	4	0	1	1	0	4.00	100,00
Secretaría General	739	702	541	161	37	32	5	13.06	77,54
Oficina de Competitividad	9	7	4	3	2	2	0	12.56	66,67
Fonvihuila	12	12	11	1	0	0	0	10.33	91,67
Departamento Administrativo de Planeación	141	136	100	36	5	5	0	11.13	74,47
Secretaría de Educación	20	10	8	2	10	10	0	15.35	90,00
Oficina Control Interno Disciplinario	34	34	32	2	0	0	0	5.79	94,12
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	509	429	302	127	80	79	1	12.91	74,85

Información suministrada por la Plataforma extranet



SC4353-1  
SGN-C054-F04

A continuación se anexa cuadro comparativo entre Diciembre de 2019 y Junio 2020, para lo cual se realiza el siguiente análisis:

TOTALES	7129	99	4494	32
Dependencia	Numero PQR con corte a Diciembre 2019	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo) a Diciembre de 2019	Numero PQR con corte a Junio de 2020	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo) a Junio de 2020
Oficina de Competitividad	26	0	9	0
Oficina Control Interno Disciplinario	92	0	34	0
Oficina Control Interno de Gestión	27	0	5	0
Departamento Administrativo Jurídico	289	0	100	0
Secretaría de Agricultura y Minería	142	1	76	1
Secretaría General	1424	32	739	5
Secretaría de Hacienda	1780	20	954	21
Secretaría de Salud Departamental	1409	0	944	2
Secretaría de Educación	236	7	20	0
Departamento Administrativo de Planeación	186	7	141	0
Secretaría de Cultura y Turismo	38	1	43	0
Despacho del Gobernador	316	20	225	0
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	77	0	49	0
Secretaría de Vías e Infraestructura	409	3	236	0
Departamento Administrativo de Contratación	194	1	47	0
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	461	4	509	1
Secretaría de Educación (Planta- Recursos Propios)	21	0	351	2



De acuerdo con el cuadro anterior, se realizó un análisis comparativo de las diferentes PQRSD Sin contestar (Fuera de tiempo) del semestre anterior (julio a diciembre 2019) frente a (enero de junio de 2020), encontrándose que el número de PQRS de este último semestre es mucho más bajo frente al anterior, además disminuyó el número de PQRSD sin contestar (fuera de tiempo); no obstante se sigue evidenciando 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, Secretaria de Educación

Finalmente, se evaluó el cumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRS que a través del SAC y la plataforma de comunicaciones, el Proceso de Educación tiene a cargo. Este proceso cuenta con mecanismos que facilitan la recepción de PQRSD tales como buzones de sugerencias y link de participación ciudadana en la página web institucional [http://www.sac2.gestionsecretariadeeducacion.gov.co/app\\_login/](http://www.sac2.gestionsecretariadeeducacion.gov.co/app_login/), Oficina de Atención al Ciudadano en donde opera la Herramienta Tecnológica, dicha plataforma administrativa articula el proceso de correspondencia ejecutando el ingreso, distribución, atención y salida de la documentación permitiendo establecer parámetros de trazabilidad de la documentación tanto interna como externa.

## **6.1 ANÁLISIS POR DEPENDENCIA**


### **❖ SECRETARIA DE HACIENDA.**

De acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2020, se analiza el total de PQRSD asignadas a la Secretaría que corresponden a 954 PQRSD, así mismo se identificó que esta dependencia destina en tiempo promedio de veinte dos (22) días para tramitarlas por la plataforma extranet.

Por otro lado, conforme al total de las PQRS, se evidenció que (147) al corte del seguimiento se encuentran sin contestar a tiempo, y (21) no habían sido tramitadas, denotándose que la petición con mayor tiempo sin ser resuelta oscila en 99 días. Lo que nos permite advertir que no se están cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

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 PQRS D POR USUARIO ENCARGADO**

 GOBERNACIÓN DEL HUILA <b>REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO</b> Desde 01/01/2020 Hasta 30/06/2020 Dependencia - Grupo - Usuario - Tipos Requerimiento Denuncia, Petición, Queja, Reclamo						
Usuario	Dependencia (Actual)	Grupo (Actual)	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas	
Alba Patricia Artunduaga Montenegro	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	1	0	1	
Patricia Segura Mendez	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	1	0	1	
Diana Margarita Cabrera Trujillo	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	16	1	17	
Manuel Ricardo Molina Archila	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	2	2	4	
Maria Monica Vargas Figueroa	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	2	0	2	
Victor Alfonso Zuleta Gonzalez	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	0	1	1	
Juan Enrique Gonzalez urquijo	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	52	1	53	
Walter Castillo Bonilla	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	17	14	31	
Andres Marino Posada Vargas	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	1	0	1	
Juan Sebastian Murcia Morales	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	1	0	1	
Claudia Milena Nino Espinosa	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	1	0	1	
Maria Daniela Corredor Camacho	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	0	1	1	
Andres Mauricio Charry Calderon	Secretaría de Hacienda	(Grupo Secretaría de Hacienda)	53	1	54	

Información suministrada por la extranet

**❖ 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.

De acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2020, se analiza el total de PQRS D asignadas que corresponden a 225 PQRS D, así mismo se identificó que destina en tiempo promedio de diez (10) días para tramitarlas por la plataforma extranet, además porque al corte del seguimiento se encuentran sin contestar a tiempo seis (6) PQRS.

A continuación, se adjunta el reporte consolidado de PQRS D por usuario, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta.

**REPORTE CONSOLIDADO DE PQRS D POR USUARIO ENCARGADO**



GOBERNACIÓN DEL HUILA

REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO

Desde 01/01/2020 Hasta 30/06/2020

Dependencia -

Grupo -

Usuario -

Tipos Requerimiento Denuncia, Petición, Queja, Reclamo

Usuario	Dependencia (Actual)	Grupo (Actual)	Dentro del Tiemp	Fuera del Tiemp	Total Abiertas
Derly Fernanda Ortiz Rivera	Despacho del Gobernador	(Grupo Despacho del Gobernador)	4	0	4
Maria del Mar Muñoz Parra	Despacho del Gobernador	(Grupo Despacho del Gobernador)	1	0	1
Marleny Díaz Charry	Despacho del Gobernador	(Grupo Despacho del Gobernador)	1	0	1


11

**❖ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JURÍDICO**

Del total de PQRS interpuestas ante el Departamento Administrativo Jurídico (100), se identificó que destina en tiempo promedio de ocho (8) días para tramitarlas por la plataforma extranet. De acuerdo con el análisis de la muestra (79) PQRS D fueron contestadas a tiempo, (18) fueron contestadas a tiempo, y tres (3) se quedaron sin contestar a tiempo. No obstante, se destaca que esta dependencia resuelve asuntos de orden judicial que tienen términos de resolución específica.

A continuación, se anexa el reporte consolidado por usuario, con el objetivo que identifique el estado que se encuentran las PQRS y cumplan con lo señalado por la Ley.

**REPORTE CONSOLIDADO DE PQRS D POR USUARIO ENCARGADO**



GOBERNACIÓN DEL HUILA

REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO

Desde 01/01/2020 Hasta 30/06/2020

Dependencia -

Grupo -

Usuario -

Tipos Requerimiento Denuncia, Petición, Queja, Reclamo

Usuario	Dependencia (Actual)	Grupo (Actual)	Dentro del Tiemp	Fuera del Tiemp	Total Abiertas
Nelson Francisco Rincón Moreno	Departamento Administrativo Jurídico	(Grupo Departamento Administrativo Jurídico)	2	0	2
José Ricardo Vargas Losada	Departamento Administrativo Jurídico	(Grupo Departamento Administrativo Jurídico)	1	0	1

## ❖ SECRETARIA DE CULTURA

La Secretaría de Cultura y Turismo es un proceso Misional de la Administración Departamental, y de acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2020, se analiza el total de PQRSD asignadas a la Secretaría que corresponden a 43 PQRS, de las cuales se identificó que el tiempo promedio para tramitarlas por la plataforma extranet es de nueve (9) días. Así mismo, conforme al total de las PQRS, se evidenció que (5) al corte del seguimiento se encuentran sin contestar a tiempo.

12

A continuación, se anexa el reporte consolidado por usuario, con el objetivo que identifique el estado que se encuentran las PQRS y cumplan con lo señalado por la Ley.

**REPORTE CONSOLIDADO DE PQRS POR USUARIO ENCARGADO**

GOVERNACIÓN DEL HUILA

REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO

Desde 01/01/2020

Hasta 30/06/2020

Dependencia -

Grupo -

Usuario -

Tipos Requerimiento Denuncia, Petición, Queja, Reclamo


Usuario	Dependencia (Actual)	Grupo (Actual)	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Olivia Santos Brand	Secretaría de Cultura y Turismo	(Grupo Secretaría de Cultura y Turismo)	1	0	1
Rafael Ernesto Ángel Delgado	Secretaría de Cultura y Turismo	(Grupo Secretaría de Cultura y Turismo)	1	0	1
Daniel Leonardo Sanz Perdomo	Secretaría de Cultura y Turismo	(Grupo Secretaría de Cultura y Turismo)	3	0	3

## ❖ OFICINA ASESORA PARA LA MUJER, INFANCIA, ADOLESCENCIA Y ASUNTOS SOCIALES

La Oficina Asesora para la mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos Sociales, de acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2020, se analiza el total de PQRS asignadas a la Secretaría que corresponden a 49 PQRS, de las cuales se identificó que el tiempo promedio para tramitarlas por la plataforma extranet es de Siete (7) días. Pese que no cuenta con PQR sin contestar fuera de tiempo, se evidenció que (5) al corte del seguimiento se encuentran sin contestar a tiempo, para lo cual se recomienda a la secretaría realizar las gestiones necesarias para dar trámite a las solicitudes pendientes.

A continuación, se anexa el reporte consolidado por usuario, con el objetivo que identifique el estado que se encuentran las PQRS y cumplan con lo señalado por la Ley.

**REPORTE CONSOLIDADO DE PQRS POR USUARIO ENCARGADO**



## GOBERNACIÓN DEL HUILA

### REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO

Desde 01/01/2020

Hasta 30/06/2020

Dependencia -

Grupo -

Usuario -

Tipos Requerimiento Denuncia, Petición, Queja, Reclamo

Usuario	Dependencia (Actual)	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Clara Eugenia Peña	Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	3	0	3
Diana Marcela Cuellar Tovar	Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	1	0	1
Diego Gonzalez Montealegre	Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	1	0	1

13

❖ **SECRETARIA DE VÍAS E INFRAESTRUCTURA**


De acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2020, se analiza el total de PQRS asignadas a la Secretaría que corresponden a (236) PQRS de las cuales 90 fueron contestadas a tiempo y 137 por fuera de tiempo. Así mismo se identificó que esta dependencia destina en tiempo promedio de diez y seis (16) días para tramitarlas por la plataforma extranet.

Por otro lado, conforme al total de las PQRS, Nueve (9) al corte del seguimiento se encuentran sin contestar a tiempo, pese que no cuentan sin contestar fuera de tiempo. Lo que nos permite advertir que pese que no cuentan con PQR sin contestar fuera de tiempo, deben hacer un mayor esfuerzo para cumplir con el ordenamiento jurídico.

A continuación, se anexa el reporte consolidado por usuario, con el objetivo que identifique el estado que se encuentran las PQRS y cumplan con lo señalado por la Ley.



**REPORTE CONSOLIDADO DE PQRS D POR USUARIO ENCARGADO**

 <p>GOBERNACIÓN DEL HUILA</p> <p>REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO</p> <p>Desde 01/01/2020 Hasta 30/06/2020</p> <p>Dependencia -</p> <p>Grupo -</p> <p>Usuario -</p> <p>Tipos Requerimiento Denuncia, Petición, Queja, Reclamo</p>					
Usuario	Dependencia (Actual)	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas	
Martín Hernando Londoño Chávarro	Secretaría de Vías e Infraestructura	3	0	3	
Nelson Arias Villarreal	Secretaría de Vías e Infraestructura	1	0	1	
German Alberto Ortega	Secretaría de Vías e Infraestructura	1	0	1	
Rodrigo Gonzalez Manrique	Secretaría de Vías e Infraestructura	2	0	2	
Alvaro Lis Rojas	Secretaría de Vías e Infraestructura	1	0	1	
Katherine Valenzuela Alipio	Secretaría de Vías e Infraestructura	1	0	1	

❖ **SECRETARIA DE AGRICULTURA Y MINERÍA**

De acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2020, se analiza el total de PQRS D asignadas a la Secretaría que corresponden a 76 PQRS D, de las cuales cincuenta (50) fueron contestadas a tiempo y veinte y tres (23) por fuera de tiempo. Así mismo se identificó que esta dependencia destina en tiempo promedio de catorce (14) días para tramitarlas por la plataforma extranet.

Seguidamente, conforme al total de las PQRS, se evidenció que dos (2) al corte del seguimiento se encuentran sin contestar a tiempo, y Una (1) no ha sido tramitada. Lo que nos permite advertir que no se están cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

A continuación, se anexa el reporte consolidado por usuario, con el objetivo que identifique el estado que se encuentran las PQRS y cumplan con lo señalado por la Ley.



**REPORTE CONSOLIDADO DE PQRS D POR USUARIO ENCARGADO**

 <p>GOBERNACIÓN DEL HUILA</p> <p>REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO</p> <p>Desde 01/01/2020 Hasta 30/06/2020</p> <p>Dependencia -</p> <p>Grupo -</p> <p>Usuario -</p> <p>Tipos Requerimiento Denuncia, Petición, Queja, Reclamo</p>					
Usuario	Dependencia (Actual)	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas	
Dilberto Trujillo Dussan	Secretaría de Agricultura y Minería	2	0	2	
Leidy Johanna Silva Losada	Secretaría de Agricultura y Minería	0	1	1	

15

**❖ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN**

De acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2020 se analiza el total de PQRS D asignadas al Departamento Administrativo de Contratación que corresponden a cuarenta y siete (47) PQRS D, de las cuales treinta y ocho (38) fueron contestadas a tiempo y ocho (8) por fuera de tiempo. Así mismo se identificó que esta dependencia destina en tiempo promedio de cinco (5) días para tramitarlas por la plataforma extranet.

Seguidamente, conforme al total de las PQRS, se evidenció que una (1) al corte del seguimiento se encuentra sin contestar a tiempo. Lo que nos permite advertir que pese que no cuentan con PQR sin contestar fuera de tiempo, no se están cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico

**REPORTE CONSOLIDADO DE PQRS D POR USUARIO ENCARGADO**

 <p>GOBERNACIÓN DEL HUILA</p> <p>REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO</p> <p>Desde 01/01/2020 Hasta 30/06/2020</p> <p>Dependencia -</p> <p>Grupo -</p> <p>Usuario -</p> <p>Tipos Requerimiento Denuncia, Petición, Queja, Reclamo</p>					
Usuario	Dependencia (Actual)	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas	
Camilo Ordoñez	Departamento Administrativo de Contratación	1	0	1	

## ❖ SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional, la Secretaría de Educación gestiona sus PQR a través de la plataforma SAC -Sistema de Atención al Ciudadano, en el que se efectúa toda la trazabilidad de las PQRSD que ingresan a la Secretaría.

Para el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020, se analiza el total de PQRSD asignadas a la Secretaría que corresponden a (14093) PQRSD, de los cuales doscientos treinta y ocho (238) se encuentran vencidos, tal como se evidencia a continuación:


No. PQR VENCIDOS	
MES	No.
ENERO	55
FEBRERO	73
MARZO	43
ABRIL	23
MAYO	15
JUNIO	29
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	

TOTAL PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
FELICITACIONES	20
INVITACIÓN	14
QUEJA O RECLAMO	157
SUGERENCIA	21
TRAMITE	5706
PETICIONES	8175
<b>TOTAL</b>	<b>14093</b>

Así mismo, se evaluó a través de la plataforma el total de PQRSD asignadas correspondientes para este periodo a 371 PQRSD, de las cuales trescientos treinta y siete (337) fueron contestadas a tiempo, treinta y tres (33) quedaron sin contestar a tiempo y dos (2) quedaron sin contestar fuera de tiempo. Lo que nos permite advertir que no se están cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

Por lo anterior, se anexa el reporte consolidado por usuario y áreas de la dependencia antes señalada, con el objetivo que identifique el estado que se encuentran las PQRS y cumplan con lo señalado por la Ley.

**REPORTE CONSOLIDADO DE PQRS POR USUARIO ENCARGADO**

 <p>GOBERNACIÓN DEL HUILA</p> <p>REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO</p> <p>Desde 01/01/2020 Hasta 30/06/2020</p> <p>Dependencia -</p> <p>Grupo -</p> <p>Usuario -</p> <p>Tipos Requerimiento Denuncia, Petición, Queja, Reclamo</p>					
Usuario	Dependencia (Actual)	Grupo (Actual)	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Bernardo Rouillé Tamayo	Secretaría de Educación	Funcionarios Planta Educación	8	0	8
Helena Araque Cárdenas	Secretaría de Educación	Funcionarios Planta Educación	1	0	1
Diana Margarita Cuenca Celis	Secretaría de Educación - SGP	(Grupo Secretaría de Educación - SGP)	1	0	1
Maria Fernanda Salazar Paloma	Secretaría de Educación - SGP	(Grupo Secretaría de Educación - SGP)	19	0	19
Maria Nelly Ramirez Ramirez	Secretaría de Educación	Funcionarios Planta Educación	1	0	1
Belen Cecilia Escalante	Secretaría de Educación - SGP	(Grupo Secretaría de Educación - SGP)	1	0	1
Yeimi Liseth Sanchez Triviño	Secretaría de Educación - SGP	(Grupo Secretaría de Educación - SGP)	0	2	2
Israel Peña	Secretaría de Educación - SGP	(Grupo Secretaría de Educación - SGP)	1	0	1
Luis Alfredo Ortiz Tovar	Secretaría de Educación - SGP	(Grupo Secretaría de Educación - SGP)	1	0	1

TOTAL NÚMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
ATENCIÓN AL CIUDADANO	159
CALIDAD EDUCATIVA	502
COBERTURA	805
DESPACHO SECRETARIO	85
CARRERA DOCENTES	319
INSPECCION Y VIGILANCIA	1424
NOMINA	1316
UNIDAD ASESORA DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO	2
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	2775
BIENESTAR	0
CONTABILIDAD	1181
CONTRATACION	292
SISTEMA DE GESTION DE PLANTA DE PERSONAL	0
SERVICIOS INFORMATICOS	2581
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0
JURIDICA	172
UNIDAD ASESORA PLANTA	333
UNIDAD DE CULTURA	0
FONDO PRESTACIONAL	0
SUBSECRETARIAS	2146
<b>TOTAL</b>	<b>14092</b>

## ❖ SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL


De acuerdo con la información extraída a través de la plataforma de comunicaciones/extranet para el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020, se analiza el total de PQR asignadas a la Secretaría que corresponden a 944 identificando que esta dependencia destina en promedio (7) días para tramitarlas.

18

Del total de la muestra de PQR, se pudo evidenciar que 804 PQR fueron contestadas a tiempo, ciento once (111) fueron contestados fuera de tiempo, veinte siete (27) sin contestar a tiempo y dos (2) quedaron sin contestar fuera de tiempo. Lo que nos permite advertir que no se están cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

A continuación, se anexa el reporte consolidado por usuario, con el objetivo que identifique el estado que se encuentran las PQRS y cumplan con lo señalado por la Ley.

**REPORTE CONSOLIDADO DE PQRS POR USUARIO ENCARGADO**



GOBERNACIÓN DEL HUILA
REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO

Desde 01/01/2020
Hasta 30/06/2020

Dependencia -
Grupo -
Usuario -

Tipos Requerimiento Denuncia, Petición, Queja, Reclamo

Usuario	Dependencia (Actual)	Grupo (Actual)	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Rocio Laguna Aldana	Secretaría de Salud Departamental	Gestion a la Direccion	1	0	1
Victor Angel Vasquez Sotelo	Secretaría de Salud Departamental	Gestion a la Direccion	3	0	3
María Clemencia Rojas García	Secretaría de Salud Departamental	Laboratorio de Salud Publica	1	0	1
Luis Edgar Galvis Quintero	Secretaría de Salud Departamental	Gestion en la Prestacion Servicios	3	2	5
Edna Ximena Bermeo Vargas	Secretaría de Salud Departamental	Gestion en la Prestacion Servicios	4	0	4
Oscar Ordoñez Lozano	Secretaría de Salud Departamental	Despacho - Juridica	1	0	1
Nestor Graffhe Vanegas	Secretaría de Salud Departamental	Gestion en la Prestacion Servicios	1	0	1
Yulieth Herrera	Secretaría de Salud Departamental	Gestion en la Prestacion Servicios	2	0	2
Ruffo Servando Ortiz Losada	Secretaría de Salud Departamental	Gestion en Salud Publica	1	0	1
Diana Carolina Valbuena Sterling	Secretaría de Salud Departamental	Gestion en la Prestacion Servicios	3	0	3
Eduardo Mahecha Reyes	Secretaría de Salud Departamental	Gestion en Salud Publica	1	0	1
Marli Arias Medina	Secretaría de Salud Departamental	Gestion en Salud Publica	1	0	1
Leidy Viviana Garcia Pabon	Secretaría de Salud Departamental	Gestion en la Prestacion Servicios	2	0	2
Liliana Luna Corrales	Secretaría de Salud Departamental	Habilitacion	2	0	2
Jose Omar Rodriguez Paredes	Secretaría de Salud Departamental	Habilitacion	1	0	1

## ❖ SECRETARIA GENERAL


La Secretaría General es un proceso de Apoyo dentro de la Administración Departamental, y de acuerdo con la información extraída a través de la plataforma de comunicaciones/extranet para el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020, se analiza el total de PQR asignadas a la Secretaría que corresponden a 739 identificando que esta dependencia destina en promedio (13) días para tramitarlas.

19

Del total de la muestra de PQR, se pudo evidenciar que 541 PQR fueron contestadas a tiempo, ciento sesenta y uno (161) se contestaron fuera de tiempo, treinta y dos (32) quedaron sin contestar a tiempo y cinco (5) quedaron sin contestar fuera de tiempo. Lo que nos permite advertir que no se están cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

A continuación, se anexa el reporte consolidado por usuario, con el objetivo que identifique el estado que se encuentran las PQRS y cumplan con lo señalado por la Ley.

**REPORTE CONSOLIDADO DE PQRS POR USUARIO ENCARGADO**

 GOBERNACIÓN DEL HUILA REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO Desde 01/01/2020 Hasta 30/06/2020 Dependencia - Grupo - Usuario - Tipos Requerimiento Denuncia, Petición, Queja, Reclamo						
Usuario	Dependencia (Actual)	Grupo (Actual)	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas	
Jose Ovidio Chavarro Medina	Secretaría General	(Grupo Secretaría General)	3	1	4	
Rosalba Posada Cárdenas	Secretaría General	(Grupo Secretaría General)	2	0	2	
Dagoberto González Trujillo	Secretaría General	(Grupo Secretaría General)	2	1	3	
Felipe Andrés Cerquera Rivera	Secretaría General	(Grupo Secretaría General)	1	0	1	
María Marcella Cely Casanova	Secretaría General	(Grupo Secretaría General)	5	0	5	
Dolly Peña Bermeo	Secretaría General	(Grupo Secretaría General)	4	3	7	
Jose Herlancy Fernandez Charry	Secretaría General	(Grupo Secretaría General)	3	0	3	
Claudia Patricia Masmela Valenzuela	Secretaría General	(Grupo Secretaría General)	1	0	1	
Wendy Carolina Castañeda	Secretaría General	(Grupo Secretaría General)	2	0	2	
Claudia Patricia Urquina Motta	Secretaría General	(Grupo Secretaría General)	4	0	4	
Juan Jose Cardenas Pno	Secretaría General	(Grupo Secretaría General)	1	0	1	
Ingrith Julieth Sanchez Riveros	Secretaría General	(Grupo Secretaría General)	2	0	2	
Brayan Alexander Beleño Garcia	Secretaría General	(Grupo Secretaría General)	1	0	1	



## ❖ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN


De acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2020 se analiza el total de PQRSD asignadas al Departamento Administrativo de Contratación que corresponden a ciento cuarenta y uno (141) PQRSD, de las cuales cien (100) fueron contestadas a tiempo, treinta y seis (36) fuera de tiempo y cinco (5) abiertos. Así mismo se identificó que esta dependencia destina en tiempo promedio de once (11) días para tramitarlas por la plataforma extranet.

20

Seguidamente, conforme al total de las PQRS, se evidenció que cinco (5) al corte del seguimiento se encuentran sin contestar a tiempo. Lo que nos permite advertir que pese que no cuentan con PQR sin contestar fuera de tiempo, no se están cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

A continuación, se anexa el reporte consolidado por usuario, con el objetivo que identifique el estado que se encuentran las PQRS y cumplan con lo señalado por la Ley.

### REPORTE CONSOLIDADO DE PQRSD POR USUARIO ENCARGADO



GOBERNACIÓN DEL HUILA

REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO

Desde

01/01/2020

Hasta

30/06/2020

Dependencia

-

Grupo

-

Usuario

-

Tipos Requerimiento

Denuncia, Petición, Queja, Reclamo

Usuario	Dependencia (Actual)	Grupo (Actual)	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas
Irma Guzmán García	Departamento Administrativo de Planeación	(Grupo Departamento Administrativo de Planeación)	1	0	1
Sabeli Trujillo Barreiro	Departamento Administrativo de Planeación	(Grupo Departamento Administrativo de Planeación)	3	0	3
Gloria Patricia Aranaga Rojas	Departamento Administrativo de Planeación	(Grupo Departamento Administrativo de Planeación)	1	0	1

## ❖ OFICINA DE COMPETITIVIDAD


La Oficina de Competitividad, es parte del Proceso Estratégico dentro de la Administración Departamental, conforme a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2020 se analiza el total de PQRSD asignadas al Departamento Administrativo de Contratación que corresponden a nueve (9) PQRSD, de las cuales cuatro (4) fueron contestadas a tiempo, tres (3) fueron contestadas fuera de tiempo, dos (2) se encuentran abiertos y dos (2) fueron evidenciadas sin contestar a tiempo. Así mismo



se identificó que esta dependencia destina en tiempo promedio de doce (12) días para tramitarlas por la plataforma extranet.

A continuación, se anexa el reporte consolidado por usuario, con el objetivo que identifique el estado que se encuentran las PQRS y cumplan con lo señalado por la Ley.

### **REPORTE CONSOLIDADO DE PQRS POR USUARIO ENCARGADO**

 <p>GOBERNACIÓN DEL HUILA</p> <p>REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO</p> <p>Desde 01/01/2020 Hasta 30/06/2020</p> <p>Dependencia -</p> <p>Grupo -</p> <p>Usuario -</p> <p>Tipos Requerimiento Denuncia, Petición, Queja, Reclamo</p>					
Usuario	Dependencia (Actual)	Grupo (Actual)	Dentro del Tiemp	Fuera del Tiemp	Total Abiertas
Martha Lucila Polanco Ramos	Oficina de Competitividad	(Grupo Oficina de Competitividad)	1	0	1
Jairo Jose Tamayo Charris	Oficina de Competitividad	(Grupo Oficina de Competitividad)	1	0	1

### **❖ OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

La Oficina de Control Interno competitividad, es parte del Proceso Estratégico dentro de la Administración Departamental, conforme a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2020 se analiza el total de PQRS asignadas al Departamento Administrativo de Contratación que corresponden a treinta y cuatro (34) PQRS, de las cuales treinta y dos (32) fueron contestadas a tiempo, tres (3) fueron contestadas fuera de tiempo y dos (2) fueron contestadas fuera de tiempo Así mismo se identificó que esta dependencia destina en tiempo promedio de cinco (5) días para tramitarlas por la plataforma extranet.

A continuación, se anexa el reporte consolidado por usuario, con el objetivo que identifique el estado que se encuentran las PQRS y cumplan con lo señalado por la Ley.

### **❖ SECRETARIA DE GOBIERNO Y DESARROLLO COMUNITARIO**


De acuerdo con la información extraída a través de la plataforma de comunicaciones/extranet para el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020, se analiza el total de PQR asignadas a la Secretaría que corresponden a quinientos nueve (509) identificando que esta dependencia destina en promedio (12) días para tramitarlas.

Del total de la muestra de PQR, se pudo evidenciar que 302 PQR fueron contestadas a tiempo, ciento veinte siete (127) se contestaron fuera de tiempo, setenta y nueve (79) sin contestar a tiempo, y una (1) quedó sin contestar fuera de tiempo. Lo que nos permite advertir que no se están cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

A continuación, se anexa el reporte consolidado por usuario, con el objetivo que identifique el estado que se encuentran las PQRS y cumplan con lo señalado por la Ley.

22

### REPORTE CONSOLIDADO DE PQRS POR USUARIO ENCARGADO

 GOBERNACIÓN DEL HUILA REPORTE CONSOLIDADO DE PQR ABIERTOS POR USUARIO ENCARGADO Desde 01/01/2020 Hasta 30/06/2020 Dependencia - Grupo - Usuario - Tipos Requerimiento Denuncia, Petición, Queja, Reclamo						
Usuario	Dependencia (Actual)	Grupo (Actual)	Dentro del Tiempo	Fuera del Tiempo	Total Abiertas	
Rosa Emilia Rivera Andrade	Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	(Grupo Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario)	7	0	7	
Franky Alexander Vega Murcia	Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	(Grupo Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario)	30	0	30	
Diego Armando Tello Quiroga	Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	(Grupo Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario)	1	0	1	
Juan Leonardo Barrios Ceron	Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	(Grupo Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario)	1	0	1	
Angel Ancizar Medina Peña	Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	(Grupo Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario)	1	0	1	
Diana Milena Tovar Palomo	Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	(Grupo Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario)	28	0	28	
Orlando Garzón Garzón	Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	(Grupo Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario)	1	0	1	
Alirio Audo Perdomo	Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	(Grupo Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario)	1	0	1	
Amin Armando Cortes Ferro	Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	(Grupo Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario)	1	0	1	
Patricia Almaro Ortiz	Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	(Grupo Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario)	1	0	1	
Carlos Andres Lopez Perez	Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	(Grupo Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario)	7	1	8	

### 6.2 ANALISIS POR TIPO DE DOCUMENTO.

A través del reporte consolidado de oportunidad y eficiencia por tipo de documento, el cual se adjunta a continuación, se evidencia que del total de (4494) PQR radicadas en la Gobernación del Huila, (612) corresponden a Derechos de Peticiones, (350) a Acciones de Tutela, (208) a Quejas, (415) corresponde a solicitudes de información y (1473) pertenece a solicitudes.



## GOBERNACIÓN DEL HUILA

## REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR TIPO DE DOCUMENTO

Desde 01/01/2020 Hasta 30/06/2020

Grupo Gobernación del Huila

Total							
Tipo Documento	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Acciones de Tutela	89,71	6	36	314	0	0	350
Acciones Judiciales	92,31	12	2	24	0	0	26
Acciones Populares	74,07	10	14	34	0	6	54
Aceptación/Objeción Cuotas Partes Pensionales	100,00	15	0	2	0	0	2
Actuaciones Administrativas	100,00	2	0	5	0	0	5
Certificado de Pensiones	85,71	5	1	6	0	0	7
Certificado Laboral	91,30	8	4	41	0	1	46
Cesantías	100,00	8	0	53	0	4	57
Citaciones	85,71	6	3	18	0	0	21
Cobro Cuotas Partes Pensionales	73,12	23	22	63	3	5	93
Cobros	68,18	13	7	14	0	1	22
Confirmación/Actualización Certificados Laborales	85,71	8	1	6	0	0	7
Denuncia	81,25	10	6	22	0	4	32
Derecho de Petición	65,36	16	206	353	6	47	612
Desacatos	75,00	17	3	9	0	0	12
Devoluciones Tributarias	48,00	61	6	0	7	12	25
Embargos	95,00	6	2	37	0	1	40
Expedición Certificados 1,2 y 3B	75,00	19	1	2	0	1	4
Fallos	83,33	5	2	10	0	0	12
Impuesto de Vehículo	85,31	11	20	78	1	44	143
Impuesto Otras Rentas	93,52	8	6	61	1	40	108
Impuesto Rentas	86,67	9	4	16	0	10	30
Memorandos	88,89	5	2	13	0	3	18
Notificaciones	100,00	7	0	19	0	3	22
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	100,00	3	0	5	0	0	5
Oficios	80,32	12	71	280	2	18	371
Procedimiento Administrativo Tributario	100,00	44	0	1	0	0	1
Queja	87,50	8	26	175	0	7	208
Reconocimiento de Bonos Pensionales A-B-C-D-E-F	100,00	47	0	23	0	0	23
Recurso de Reposición	100,00	20	0	11	0	11	22
Reliquidación - Sustitución - Indemnización Pensión	100,00	22	0	16	0	3	19
Solicitud Anónima	83,33	7	1	5	0	0	6
Solicitud de Certificados	80,69	9	39	154	0	9	202
Solicitud de Información	72,05	10	111	278	5	21	415
Solicitudes	65,58	17	500	862	7	104	1473
Traslado de afiliación	100,00	0	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>74,90</b>	<b>13</b>	<b>1096</b>	<b>3011</b>	<b>32</b>	<b>355</b>	<b>4494</b>

## 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, Planeación, Jurídica, Oficina de Competitividad, Secretaría de Cultura y Turismo, Fonvihuila, Secretaria de la Mujer, Despacho y Secretaria de Infraestructura
- ✓ 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.

24

### 7.2 Debilidades:

- ✓ Incumplimiento legal conforme a los tiempos de respuestas y cierres oportunos de las Solicitudes por parte de las Secretarías: Secretaria General, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Agricultura y Minería, Secretaria de Educación, Secretaria de Salud Departamental y Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario que las Dependencias tienen a cargo, según Reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por Dependencia refleja en total (32) solicitudes con corte de enero 1 a junio 30 de 2020 las cuales quedaron sin contestar fuera de tiempo.

## 8. RECOMENDACIONES

- ✓ Cada Secretario de Despacho, Jefe de Oficina, Directores y demás Servidores Públicos en General, 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, conforme a lo establecido las normas que lo regulan (Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020), entre otras.
- ✓ Se recomienda implementar Estrategias encaminadas al cumplimiento 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 PQRs 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 y de fondo a las PQRS presentadas por la Ciudadanía en general.
- ✓ Responder oportunamente y de fondo toda aquella solicitud que a la fecha se encuentra pendiente de responder, para lo cual se requiere amablemente cerrar están incumpliendo, para ello se da como plazo el término de Tres días (3) calendario.

25

## 10. CONCLUSIONES

Conforme a la Evaluación y Seguimiento efectuada a las Peticiones, Quejas, Reclamos a las dependencias, entre ellas: Secretaria General, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Agricultura y Minería, Secretaria de Educación, Secretaria de Salud Departamental y Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario, presentan falencias en los términos establecidos por la Ley.

Por otro lado, la Administración Departamental, cuenta con una Herramienta a través de la Plataforma de Comunicaciones Oficiales, la cual permite efectuar Seguimiento, Evaluar y Controlar todas las comunicaciones oficiales, para ello se solicita que todo el Personal de Planta y de Contrato de uso a la Herramienta.

### Elaboró:

Firma en físico /original

firma en físico/original

**RUTH ERICA BUSTAMANTE BONILLA**  
Contratista OCI

**MARIA JANETH VARGAS PLAZAS**  
Profesional Universitario

### Reviso y Aprobó:

Firma en físico /original

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