

OFICINA DE CONTROL INTERNO

1

INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD SEMESTRAL
CON CORTE DE ENERO A JUNIO DE 2021.

JULIO 9 DE 2021

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	17
7.1 FORTALEZAS	17
7.2 DEBILIDADES	17
8. RECOMENDACIONES	17
9. CONCLUSIONES	18

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, Ley 1952 de 2019 y el Decreto 491 de 2020, 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 2021 a través de la plataforma Extranet y SAC de las dependencias que hacen parte de la estructura organizacional de la Gobernación del Huila.

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 de enero a junio de 2021.

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 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 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 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".
- 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.
- 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”.
- Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.
- 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, entre ellos se encuentran: extranet, buzones, link de participación ciudadana a través de la página web institucional de Atención al Ciudadano, allí opera la Herramienta Tecnológica, dicha plataforma administrativa articula el proceso de correspondencia desde su ingreso y salida de la documentación.

Actualmente la Entidad cuenta con dos Procedimientos: **GESTION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES -Versión 11 del 18 de septiembre de 2020 y BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS-Versión 1 del 11 de noviembre de 2020**, 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


Análisis Aplicativo Extranet/Aplicaciones/Reportes Comunicaciones.

Para el período de análisis de las PQRS del periodo comprendido de enero a junio de 2021, 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 de las dependencias que integran la estructura organizacional de la Gobernación de Huila, para lo cual se verificaron las siguientes dependencias que se encuentran incumpliendo con las normas citadas anteriormente: **Despacho del Gobernador, Departamento Administrativo Jurídico, Secretaria de Vías e Infraestructura, Secretaria de Agricultura y Minería, Secretaria de Salud Departamental y Secretaria de Hacienda.**

Mediante el reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por dependencia con corte de enero a junio de 2021, la entidad refleja que de acuerdo al total de 7628 PQRS durante el periodo evaluado, se registraron 6002 PQRS contestadas a tiempo, eso equivale a un 79% de cumplimiento del total de la muestra y, un incumpliendo del 21% del total de las solicitudes.

Es importante que los Servidores Públicos tengan en cuenta el deber que les asiste por Ley para tal fin, más aún, cuando la Administración Departamental cuenta con las herramientas Tecnológicas que permite mejorar el desempeño con respecto a la prestación de los servicios.

A continuación, se relaciona el reporte de oportunidad y eficiencia por cada una de las Dependencias:



GOBERNACIÓN DEL HUILA
REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA

Desde 01/01/2021
Hasta: 30/06/2021
F. Impresión: 01/07/2021 - 10:28 AM

Contestados a tiempo + Sin Contestar a tiempo

Eficiencia =

Numero PQRs

TOTALES	7628	6614	6002	612	1014	997	17	9,63	91,75
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 (%)
Oficina de Competitividad	19	19	17	2	0	0	0	13,58	89,47
Oficina Control Interno Disciplinario	27	27	25	2	0	0	0	10,15	92,59
Oficina Control Interno de Gestión	4	4	3	1	0	0	0	23,75	75,00
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	40	34	30	4	6	6	0	8,73	90,00
Fonvihuila	43	42	41	1	1	1	0	7,47	97,67
Secretaría de Cultura y Turismo	76	69	62	7	7	7	0	10,68	90,79
Departamento Administrativo Jurídico	78	70	62	8	8	4	4	12,47	84,62
Departamento Administrativo de Contratación	55	51	49	2	4	4	0	5,73	96,36
Despacho del Gobernador	103	92	67	25	11	9	2	11,20	73,79
Departamento Administrativo de Planeación	95	86	77	9	9	9	0	8,08	90,53
Secretaría de Agricultura y Minería	159	149	101	48	10	9	1	11,86	69,18
Secretaría de Vías e Infraestructura	445	406	343	63	39	38	1	12,80	85,62
Secretaría de Educación - SGP	805	798	767	31	7	7	0	2,85	96,15
Secretaría de Salud Departamental	1107	1037	861	176	70	63	7	8,28	83,47
Secretaría General	1254	1108	1047	61	146	146	0	7,81	95,14
Secretaría de Gobierno y Desarrollo	647	604	532	72	43	43	0	10,70	88,87
Secretaría de Educación	45	43	40	3	2	2	0	7,78	93,33
Secretaría de Hacienda	2614	1975	1878	97	639	637	2	8,11	96,21

Información suministrada por la Plataforma extranet

Cuadro comparativo entre los resultados del segundo semestre de la vigencia 2020 y primer semestre de la vigencia 2021

TOTALES	4682	25	7628	17
Dependencia	Numero PQR con corte a Diciembre de 2020	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo) a	Numero PQR con corte a Junio de 2021	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo) a Junio de 2021
Oficina de Competitividad	14	0	19	0
Oficina Control Interno Disciplinario	21	0	27	0
Oficina Control Interno de Gestión	6	0	4	0
Departamento Administrativo Jurídico	72	1	78	4
Secretaría de Agricultura y Minería	115	1	159	1
Secretaría General	740	8	1254	0
Secretaría de Hacienda	887	7	2614	2
Secretaría de Salud Departamental	868	0	1107	7
Secretaría de Educación	759	3	45	0
Departamento Administrativo de Planeación	102	0	95	0
Secretaría de Cultura y Turismo	77	0	76	0
Despacho del Gobernador	71	0	103	2
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	141	0	40	0
Secretaría de Vías e Infraestructura	250	3	445	1
Departamento Administrativo de Contratación	36	0	55	0
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	458	0	647	0
Secretaría de Educación (Planta- Recursos Propios)	20	0	45	0

Información extraída de la extranet

Conforme a los resultados del cuadro anterior, se realizó un análisis comparativo de las diferentes PQRSD Sin contestar (Fuera de tiempo) del segundo semestre correspondiente a diciembre 2020 con respecto a junio de 2021, encontrándose que el número de PQRS de este último semestre es mucho más alto frente al anterior, para lo cual disminuyó el número de PQRSD sin contestar (fuera de tiempo); no obstante se persiste en el incumplimiento por parte de las siguientes Dependencias: **Despacho del Gobernador, Departamento Administrativo Jurídico, Secretaria de Vías e Infraestructura, Secretaria de Agricultura y Minería, Secretaria de Salud Departamental y Secretaria de Hacienda.**

9

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/, 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 2021, se verificó que el total de PQRSD asignadas a la Secretaría correspondiente a 2614 PQRS, en donde se identificó que esta dependencia destina en tiempo promedio de ocho (8) días para tramitarlas por la plataforma extranet.

Por otro lado, conforme al total de las PQRS, se evidenció que ochenta y seis (86) al corte del seguimiento se encuentran sin contestar a tiempo y dos (2) no habían sido tramitadas. Lo que nos permite advertir que no se está cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

❖ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JURÍDICO

Del total de PQRS interpuestas ante el Departamento Administrativo Jurídico cuenta con setenta y ocho (78), se identificó que destina en tiempo promedio de doce (12) días para tramitarlas por la plataforma extranet. De acuerdo con la muestra seleccionada (70) PQRs fueron contestadas a tiempo, (4) quedaron sin contestar a tiempo y (4) quedaron sin contestar fuera de tiempo. No obstante, se señala que esta dependencia resuelve asuntos de orden judicial que tienen términos de resolución específica.

10

❖ SECRETARIA DE VÍAS E INFRAESTRUCTURA

De acuerdo con la información suministrada en la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2021, se analiza el total de PQRS asignadas a la Secretaría que corresponden a (445) PQRS de las cuales 406 fueron contestadas a tiempo, treinta y ocho (38) sin contestar a tiempo y una (1) PQRs quedo sin contestar fuera de tiempo. Así mismo se identificó que esta dependencia destina en tiempo promedio de doce días (12) días para tramitarlas por la plataforma extranet, para lo cual se insta a cumplir con el ordenamiento jurídico.

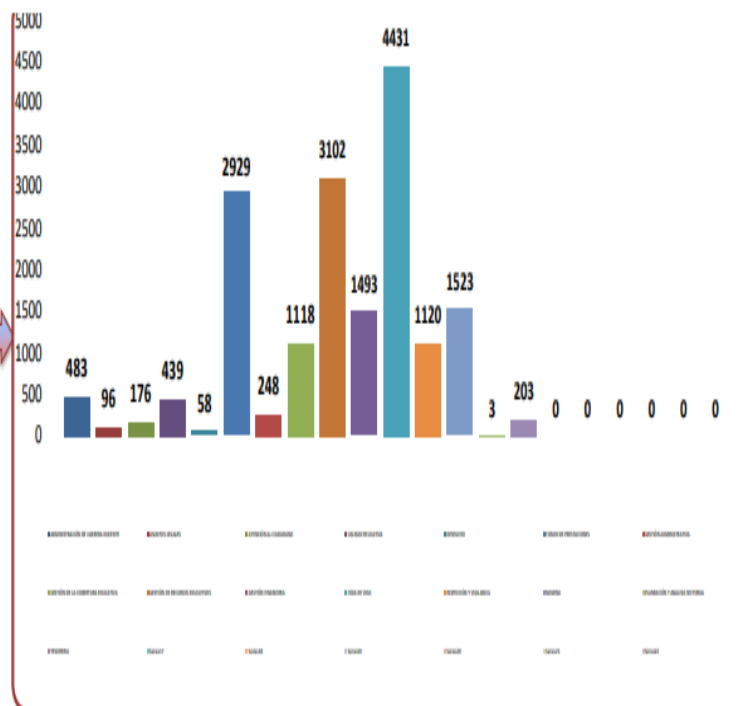
❖ SECRETARIA DE AGRICULTURA Y MINERÍA

De acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2021, se analiza el total de PQRS asignadas a la Secretaría que corresponden a 159 PQRS, de las cuales cincuenta y nueve (49) fueron contestadas a tiempo, nueve (9) PQRs se encuentran sin contestar a tiempo y una (1) sola PQRs quedó sin contestar fuera de tiempo. Así mismo se identificó que esta dependencia destina en tiempo promedio de once (11) días para tramitarlas por la plataforma extranet. Lo que nos permite advertir que no se está cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

❖ SECRETARIA DE EDUCACIÓN

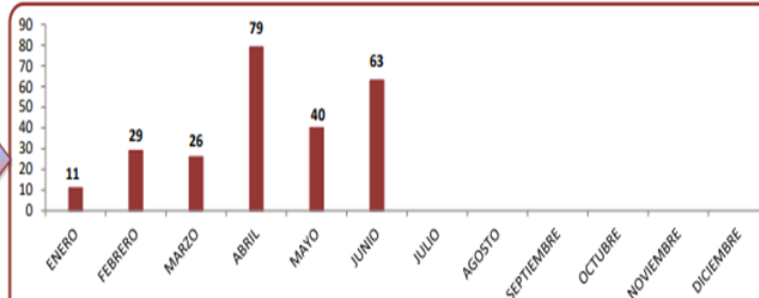
Conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional, la Secretaría de Educación gestiona sus PQR a través de la plataforma SAC -Sistema de Atención al Ciudadano, en el que se efectúa toda la trazabilidad de las PQRS que ingresan a la Secretaría por cada una de las dependencias, según tipo de requerimiento:

DEPENDENCIA A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
ADMINISTRACIÓN DE CARRERA DOCENTE	483
ASUNTOS LEGALES	96
ATENCIÓN AL CIUDADANO	176
CALIDAD EDUCATIVA	439
DESPACHO	58
FONDO DE PRESTACIONES	2929
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	248
GESTIÓN DE LA COBERTURA EDUCATIVA	1118
GESTIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS	3102
GESTIÓN FINANCIERA	1493
HOJA DE VIDA	4431
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1120
NOMINA	1523
PLANEACIÓN Y ANALISIS	3
TESORERIA	203
TOTAL	17422



Para el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021, se analizó el total de PQRSD asignadas a la Secretaría a través del SAC correspondiente a (17.422) PQRs, de los cuales, doscientos cuarenta y ocho(248) PQRs se encuentran vencidos, tal como se evidencia a continuación. Lo que nos permite advertir que no se está cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico:

No. PQR VENCIDOS	
MES	No.
ENERO	11
FEBRERO	29
MARZO	26
ABRIL	79
MAYO	40
JUNIO	63
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	



Con respecto a las PQRs recibidas por la plataforma extranet el total de PQRSD asignadas correspondientes para este periodo a (850) PQRSD, de las cuales (841) fueron contestadas a tiempo, nueve (9) PQRs quedaron sin contestar a tiempo y no cuentan con PQRs sin contestar fuera de tiempo.

❖ DESPACHO DEL GOBERNADOR

12

El Despacho del Gobernador es un proceso Estratégico en la Administración Departamental. De acuerdo con la información extraída a través de la plataforma de comunicaciones/extranet para el periodo comprendido del 01 de enero 30 de junio de 2021, se evaluó el total de las comunicaciones asignadas. El Proceso destina un promedio de once (11) días promedio para tramitarlas.

Del total de ciento tres (103) PQRs, se evidencio que nueve (9) solicitudes quedaron sin contestar a tiempo y dos (2) PQRs permanecieron sin contestar fuera de tiempo; eso refleja que la dependencia un incumpliendo del 1,9%,. Lo que nos permite advertir que no se están cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

❖ SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL

De acuerdo con la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2021, se analizó el total de PQRSD asignadas a la Secretaría, las cuales corresponden a mil ciento siete (1107) PQRs, de las cuales noventa y dos (92) fueron contestadas a tiempo, nueve (9) PQRs quedaron sin contestar a tiempo y dos (2) PQRs permanecieron sin contestar fuera de tiempo. Así mismo se identificó que esta dependencia destina en tiempo promedio de once (11) días para tramitarlas por la plataforma extranet. Lo que nos permite advertir que no se está cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

6.2 ANALISIS DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR TIPO DE DOCUMENTO.



GOBERNACIÓN DEL HUILA

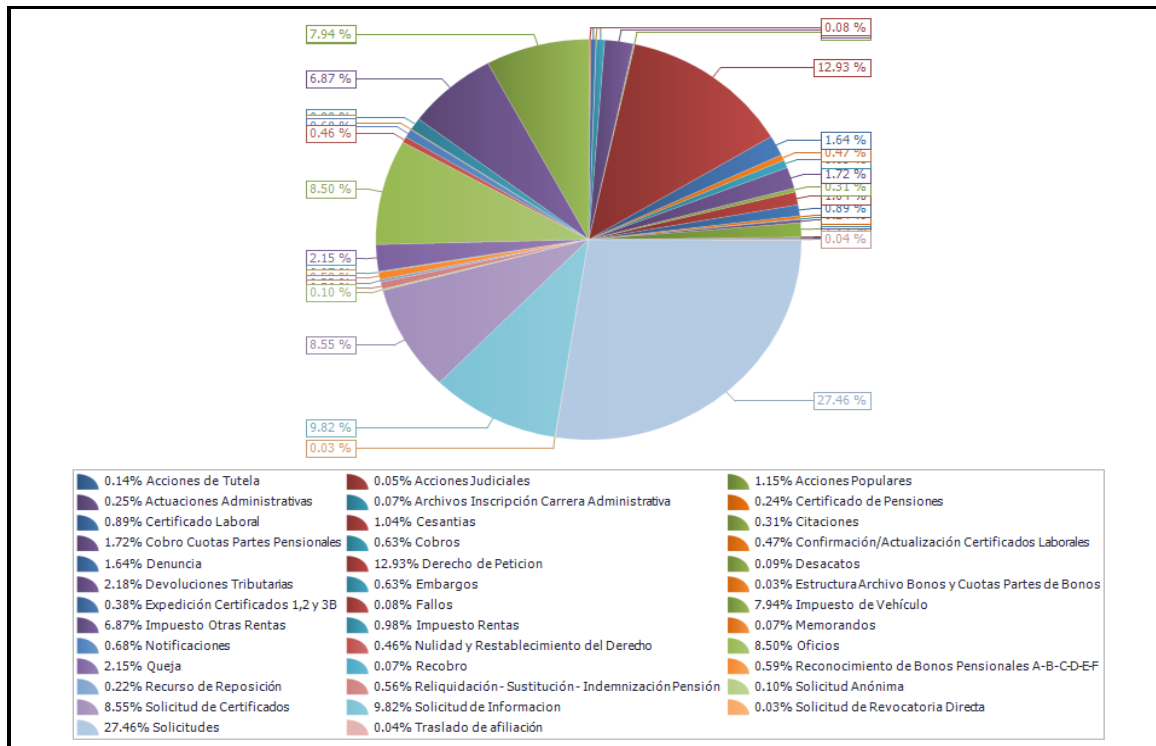
REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR TIPO DE DOCUMENTO

Desde 01/01/2021 Hasta 30/06/2021

Grupo Gobernación del Huila

13

Total							
Tipo Documento	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Acciones de Tutela	100,00	2	0	11	0	0	11
Acciones Judiciales	100,00	16	0	4	0	0	4
Acciones Populares	92,05	12	7	78	0	3	88
Actuaciones Administrativas	100,00	7	0	19	0	0	19
Archivos Inscripción Carrera Administrativa	100,00	15	0	5	0	0	5
Certificado de Pensiones	94,44	5	1	15	0	2	18
Certificado Laboral	91,18	6	6	58	0	4	68
Cesantías	100,00	4	0	73	0	6	79
Citaciones	83,33	3	4	19	0	1	24
Cobro Cuotas Partes Pensionales	98,47	12	2	107	0	22	131
Cobros	93,75	8	3	40	0	5	48
Confirmación/Actualización Certificados Laborales	97,22	3	1	35	0	0	36
Denuncia	89,60	7	12	107	1	5	125
Derecho de Petición	94,42	9	54	865	1	66	986
Desacatos	71,43	3	2	5	0	0	7
Devoluciones Tributarias	84,34	34	26	59	0	81	166
Embargos	97,92	9	1	46	0	1	48
Estructura Archivo Bonos y Cuotas Partes de Bonos	100,00	32	0	0	0	2	2
Expedición Certificados 1,2 y 3B	100,00	5	0	25	0	4	29
Fallos	100,00	3	0	6	0	0	6
Impuesto de Vehículo	98,84	6	6	402	1	197	606
Impuesto Otras Rentas	97,52	6	13	364	0	147	524
Impuesto Rentas	94,67	7	4	56	0	15	75
Memorandos	100,00	5	0	5	0	0	5
Notificaciones	80,77	11	9	41	1	1	52
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	100,00	3	0	35	0	0	35
Oficios	81,79	10	115	498	3	32	648
Queja	91,46	7	12	145	2	5	164
Recobro	80,00	29	1	3	0	1	5
Reconocimiento de Bonos Pensionales A-B-C-D-E-F	100,00	18	0	29	0	16	45
Recurso de Reposición	100,00	15	0	12	0	5	17
Reliquidación - Sustitución - Indemnización Pensión	100,00	18	0	32	0	11	43
Solicitud Anónima	100,00	6	0	7	0	1	8
Solicitud de Certificados	98,62	5	9	513	0	130	652
Solicitud de Información	83,85	7	119	590	2	38	749
Solicitud de Revocatoria Directa	100,00	2	0	2	0	0	2
Solicitudes	89,93	9	205	1688	6	196	2095
Traslado de afiliación	100,00	5	0	3	0	0	3
Total	91,75	9	612	6002	17	997	7628



Como se puede observar en el cuadro anterior en el reporte consolidado de oportunidad y eficiencia, se evidencia un total de 7628 PQRs, estas se encuentran clasificadas por tipo de documento.

A continuación, se relacionan las PQR con mayor número según el tipo de documento así:

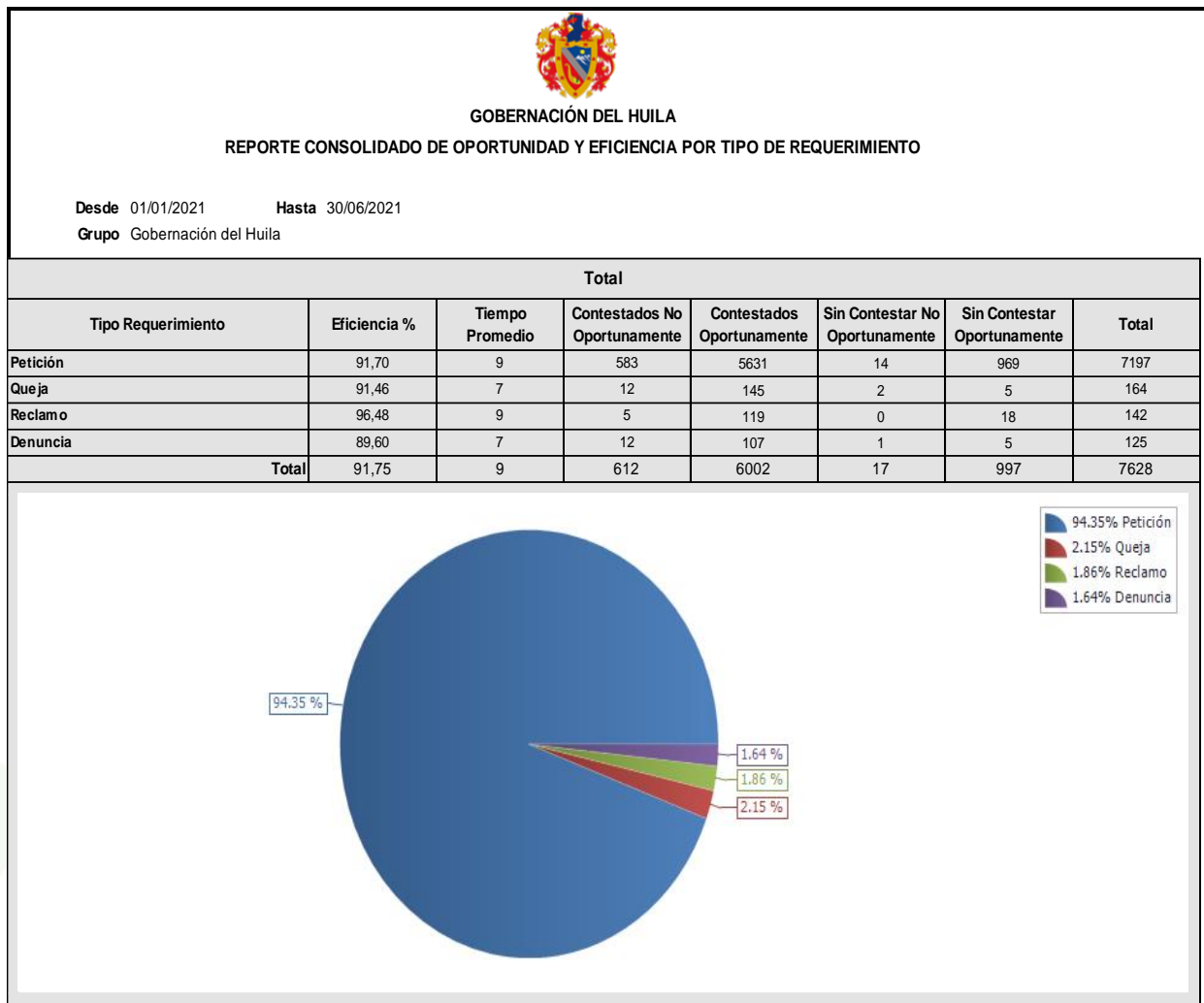
Del total de (2095) que corresponden a Solicitudes, se contestaron oportunamente (1668) y (196) PQRs quedaron sin contestar oportunamente.

Así mismo llegaron (986) Derechos de Petición, a los cuales se les dio respuesta oportuna a (865) y (66) de ellas quedaron sin contestar oportunamente.

También se constató que llegaron (749) Solicitudes de información, de las cuales (590) fueron contestados oportunamente y (38) quedaron sin contestar oportunamente.

Finalmente, la entidad recepcionó (607) solicitudes por impuesto de vehículo, de los cuales se respondió oportunamente a (402) y (1) quedó sin contestar no oportunamente.

6.3 ANALISIS DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR TIPO DE REQUERIMIENTO.



Conforme al resultado en el reporte de consolidado de oportunidad y eficiencia, se evidenció eficiencia de las respuestas de las diferentes solicitudes por reclamo en un 91,75% con tiempo promedio de 9, también se encontró eficiencia en los tiempos de respuesta de las quejas en un 91,46%, para este caso el tiempo promedio es de 7 y para el caso de las peticiones, la eficiencia es de un 91,70% con tiempo promedio de 9 días.

7. BSERVACIONES 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, de Planeación, Despacho, Oficina de Competitividad, Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales, Secretaría de Cultura y Turismo, Fonvihuila y Secretaria de Educación.
- ✓ Además, 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:

- ✓ Falta mayor compromiso para cumplir con los tiempos de respuestas y cierres oportunos de las solicitudes que se encuentran en las siguientes dependencias: Secretaría de Hacienda, Secretaría de Agricultura y Minería, Secretaría de vías e Infraestructura y el Departamento Administrativo Jurídico, Despacho del Gobernador y Secretaria de Salud Departamental para un total de (17) solicitudes con corte de enero 1 al 30 de junio de 2021 quedando sin contestar fuera de tiempo.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a 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, Ley 1952 de 2019 y el 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.
- ✓ Se recomienda cumplir con lo determinado en el (Art 38), Literal 35 de la Ley 1952 de 2019.

17

10. CONCLUSIONES

Conforme a la evaluación y seguimiento efectuada a las Peticiones, Quejas, Reclamos a las dependencias, se evidencio que se persiste el incumplimiento en los tiempos de respuestas de 17 PQR que hacen parte del reporte por tipo de requerimiento y documento. Por lo tanto, se INSTA a los Servidores Públicos de las dependencias, entre ellas: Secretaria de Salud Departamental, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Agricultura y Minería, Secretaria de Vías e Infraestructura, Departamento Administrativo Jurídico y Despacho del Gobernador a cumplir con el ordenamiento jurídico.

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

Revisó y Aprobó:

firma en físico/original

RUTH ERICA BUSTAMANTE BONILLA
Contratista OCI

LUIS EDGARDO CABRERA TRUJILLO
Jefe Oficina de Control Interno