

OFICINA DE CONTROL INTERNO

1

INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD SEMESTRAL
CON CORTE DE JULIO A DICIEMBRE DE 2021.

DICIEMBRE 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 del 1 de julio al 15 de diciembre 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 1 de julio al 15 de diciembre 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

4. MARCO LEGAL

- Constitución Política, Título II de los Derechos y las Garantías y los deberes, capítulo 1 Artículo 23.
- Ley 87 del 29 de Noviembre de 1.993 "Por la cual se establecen como uno de los objetivos del control interno de las entidades del estado el proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante los posibles riesgos que la afecten.
- 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”.
- 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, link de participación ciudadana a través de la página web institucional de Atención al Ciudadano y SAC, 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 12 del 20 de Agosto de 2021 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 entre el 1 de julio al 15 de diciembre 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, Planeación, Contratación, Secretaria de Vías e Infraestructura, Secretaria de Agricultura y Minería, Secretaria de Cultura, Secretaria de Salud Departamental y Secretaria de Hacienda y Secretaria de Gobierno.**

Mediante el reporte Consolidado tipo de requerimiento por dependencia con corte de julio 1 al 15 de diciembre de 2021, la entidad refleja que de acuerdo al total de 16808 PQRS durante el periodo evaluado, 15580 PQRS fueron contestadas oportunamente; lo que indica un cumplimiento del 93% del total de la muestra y, un incumpliendo del 8% del total de 1228 solicitudes que no cumplieron con el ordenamiento jurídico

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.

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 PQRS tales como buzones de sugerencias y link en la página web institucional 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

❖ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION

Departamento Administrativo de Contratación	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	96,72	6	2	56	0	3	61
Queja	100,00	3	0	0	0	1	1
Reclamo	100,00	2	0	1	0	0	1

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet

De acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido entre 1 de julio al 15 de diciembre de 2021, se verificó que del total de PQRS asignadas (61), cincuenta y seis (56) fueron contestadas oportunamente, eso equivale al 92% de cumplimiento, tres (3) solicitudes quedaron sin contestar oportunamente y dos (2) no fueron contestadas oportunamente. Lo que indica que el 8% del total de solicitudes incumplieron con los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.

❖ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION

Departamento Administrativo de Planeación	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	88,00	9	9	59	0	7	75

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet

La Oficina de Control Interno verificó a través de la plataforma extranet la información suministrada para el periodo comprendido entre 1 de julio al 15 de diciembre de 2021, en donde evidencio que del total de sentencia y cinco (75) PQRSD asignadas, cincuenta y nueve (59) se contestaron oportunamente, eso equivale al 79% de cumplimiento, siete (7) de ellas quedaron sin contestar oportunamente y nueve (9) no fueron contestadas oportunamente. Lo que indica que el 21% del total de solicitudes incumplieron con los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.

❖ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JURÍDICO

Departamento Administrativo Jurídico	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	86,81	12	11	78	1	1	91
Queja	100,00	12	0	1	0	0	1
Denuncia	100,00	7	0	1	0	0	1

Del total de noventa y un (91) PQRS interpuestas al Departamento Administrativo Jurídico, setenta y ocho (78) fueron contestadas oportunamente, eso equivale a un 86% de cumplimiento; no obstante, once (11) de ellas, no fueron contestadas oportunamente y una (1) solicitud quedó sin contestar oportunamente; lo que indica que hubo un incumplimiento del 14% con respecto al ordenamiento jurídico. Cabe aclarar que esta dependencia resuelve asuntos de orden judicial que tienen términos de resolución específica.

❖ DESPACHO DEL GOBERNADOR

Despacho del Gobernador	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	64,23	13	43	77	1	2	123
Reclamo	50,00	23	1	1	0	0	2
Denuncia	,00	20	1	0	0	0	1

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, se determinó, que del total de ciento veinte tres (123) PQRS, el proceso cumplió oportunamente con setenta y siete (77) solicitudes equivalente a un 63% del total de las comunicaciones asignada y contestó no oportunamente cuarenta y tres (43) solicitudes, dos (2) de ellas, quedaron sin contestar oportunamente. Lo que nos permite advertir que no se está

cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico el 17% de las PQR.

❖ **SECRETARIA DE HACIENDA.**

Secretaría de Hacienda	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	97,90	7	258	11761	0	251	12270
Queja	100,00	9	0	26	0	0	26
Reclamo	96,97	10	1	31	0	1	33
Denuncia	100,00	4	0	9	0	0	9
Recurso	100,00	9	0	0	0	1	1
Solicitudes	100,00	13	0	7	0	0	7

De acuerdo con la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de julio al 15 de diciembre de 2021, se verificó que del total de doce mil doscientos setenta (12.346) PQRS asignadas a la Secretaría correspondiente, se verificó que once mil ochocientos treinta y cuatro (11.834) solicitudes fueron contestadas oportunamente, eso equivale a un 96% de cumplimiento frente a quinientas doce (512) PQRS equivalente al 4% que quedaron sin contestar oportunamente y se contestaron no oportunamente.

❖ **SECRETARIA DE VÍAS E INFRAESTRUCTURA**

Secretaría de Vías e Infraestructura	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	68,72	14	104	228	13	29	374
Queja	100,00	5	0	0	0	2	2
Reclamo	60,00	21	4	6	0	0	10

La Secretaria de Vías e Infraestructura, para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre de 2021, contó con un total de trescientos ochenta y seis (386) se verificó cumplimiento del 61% frente a ciento (104) solicitudes no contestadas oportunamente, trece (13) que quedaron sin contestar no oportunamente y veintinueve, por lo tanto, se insta a los Servidores Públicos a cumplir con el ordenamiento jurídico.

❖ SECRETARIA DE AGRICULTURA Y MINERÍA

Secretaría de Agricultura y Minería	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	78,18	11	22	84	2	2	110

De acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de julio al 15 de diciembre de 2021, se analiza el total de PQRSD asignadas a la Secretaría que corresponden a 110 PQRSD, de las cuales ochenta y cuatro (84) fueron contestadas oportunamente. Esto indica que se cumplió con el 76% frente al total de las solicitudes allegadas al proceso. Cabe señalar que a la fecha se encuentran dos(2) PQR sin contestar oportunamente y veintidós (22) no contestados oportunamente y permite advertir que no se está cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

10

❖ 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 por cada una de las dependencias, según tipo de requerimiento:

NÚMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA MES A MES							
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.	TOTAL
ADMINISTRACIÓN DE CARRERA DOCENTE	70	50	77	107	139	43	486
ASUNTOS LEGALES	29	41	27	19	611	17	744
ATENCIÓN AL CIUDADANO	29	24	28	23	36	20	160
CALIDAD EDUCATIVA	45	50	51	45	90	42	323
DESPACHO	8	16	14	14	27	17	96
FONDO DE PRESTACIONES	1131	2260	1931	374	411	146	6253
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	61	121	85	61	79	17	424
GESTIÓN DE LA COBERTURA EDUCATIVA	292	377	126	117	81	39	1032

GOBERNACION DEL HUILA

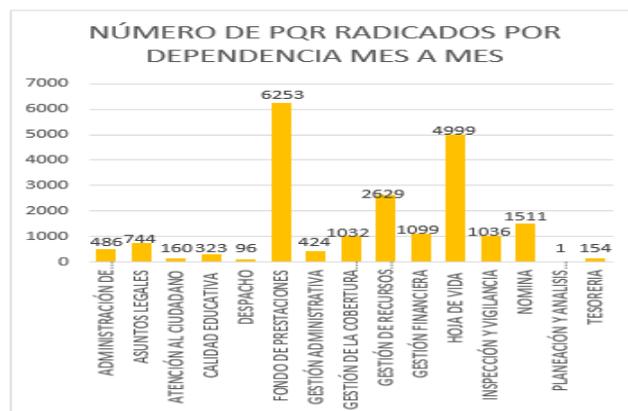


GOBERNACIÓN DEL HUILA
Luis Enrique Dussán López
GOBERNADOR



GESTIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS	331	681	649	590	288	90	2629
GESTIÓN FINANCIERA	399	101	75	320	186	18	1099
HOJA DE VIDA	667	766	750	811	1591	414	4999
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	136	259	150	149	238	104	1036
NOMINA	279	292	289	266	301	84	1511
PLANEACIÓN Y ANALISIS SECTORIAL	0	1	0	0	0	0	1
TESORERIA	18	26	33	31	30	16	154
TOTAL	3495	5065	4285	2927	4108	1067	20947

NUMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA MES A MES	
DEPENDENCIA	TOTAL
ADMINISTRACIÓN DE CARRERA DOCENTE	486
ASUNTOS LEGALES	744
ATENCIÓN AL CIUDADANO	160
CALIDAD EDUCATIVA	323
DESPACHO	96
FONDO DE PRESTACIONES	6253
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	424
GESTIÓN DE LA COBERTURA EDUCATIVA	1032
GESTIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS	2629
GESTIÓN FINANCIERA	1099
HOJA DE VIDA	4999
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1036
NOMINA	1511
PLANEACIÓN Y ANALISIS SECTORIAL	1
TESORERIA	154
TOTAL	20947



Para el período comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre de 2021, se analizó el total de PQRSD asignadas a la Secretaría a través del SAC correspondiente a (20,947) PQRs, de los cuales, doscientos cuarenta y tres (243) PQRs se encuentran vencidos, siendo septiembre el mes más representativo con (64) PQRs, 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.
JULIO	30
AGOSTO	44
SEPTIEMBRE	64
OCTUBRE	61
NOVIEMBRE	29
DICIEMBRE	15



SC4353-1
SGN-C054-F04

TOTAL	243
-------	-----

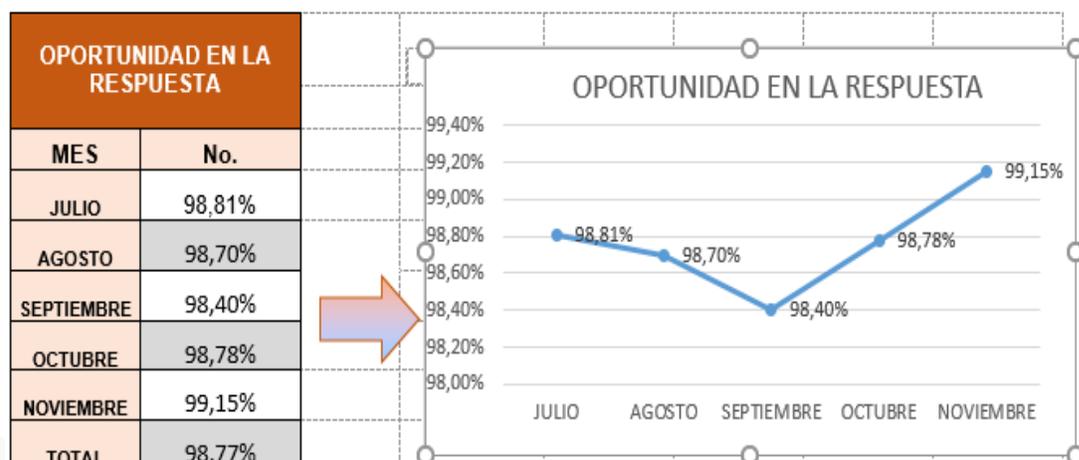
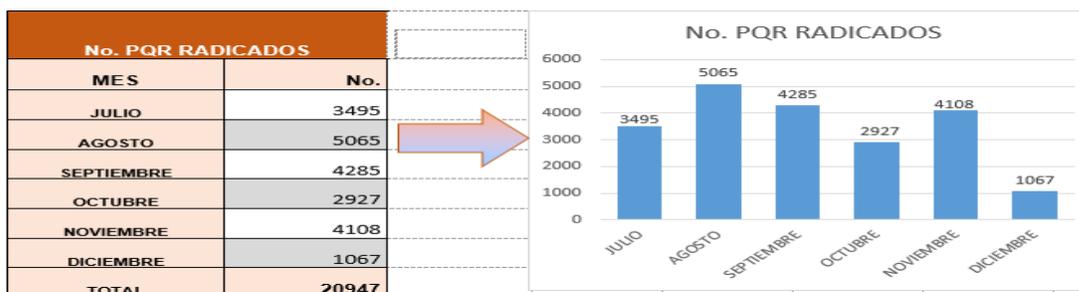
Las respuestas de PQRs radicadas por dependencia que han logrado culminar al 100% en los meses que corresponde de julio a noviembre con eficacia son las siguientes: administración de carrera docente con un total (100%), atención al ciudadano con un (100%), gestión financiera con un (100%), hoja de vida con un (100%).

Ahora bien, las dependencias con menor cumplimiento de porcentaje son: gestión administrativa con un (75%), gestión de recursos educativos con un (80%), planeación y análisis sectorial con un (80%). Dado lo anterior, se recomienda cumplir con el 100% del cierre total a las PQRs.

PORCENTAJE DE RESPUESTA DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA MES A MES						
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	TOTAL
ADMINISTRACIÓN DE CARRERA DOCENTE	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ASUNTOS LEGALES	100%	100%	96,77%	100%	100%	99%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CALIDAD EDUCATIVA	100%	100%	100%	93,44%	97,74%	98%
DESPACHO	100%	90%	100%	100%	100%	98%
FONDO DE PRESTACIONES	98,67%	99,63%	100%	99,50%	99,65%	99%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	85,25%	69,74%	71,20%	57,33%	90,16%	75%
GESTIÓN DE LA COBERTURA EDUCATIVA	87,36%	96,04%	97,13%	93,50%	93,75%	94%
GESTIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS	99,77%		99,55%	99,83%	100%	80%
GESTIÓN FINANCIERA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOJA DE VIDA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	98,72%	99,31%	98,76%	100%	100%	99%
NOMINA	100%	99,38%	97,98%	99,20%	96%	99%
PLANEACIÓN Y ANÁLISIS SECTORIAL	97,78%	0%	100%	100%	100,00%	80%
TESORERÍA	98,82%	98,70%	100%	100%	96,88%	99%
TOTAL	98%	84%	97%	96%	98%	95%

Con respecto al número de PQRs radicadas que en total fueron (20,947) se observó que tuvieron una oportuna respuesta con un total de 98,77% en los meses correspondientes de julio a noviembre teniendo en cuenta que el mes con menor rendimiento fue septiembre con un porcentaje del (98,40%) y el mes con mayor

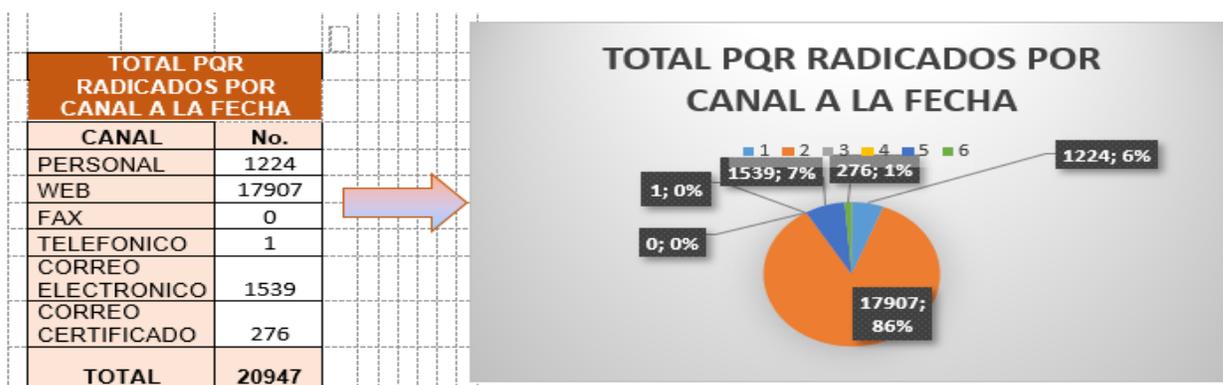
eficacia en oportuna respuesta fue noviembre con un porcentaje del (99,115%), como se evidencia a continuación.



Conforme al resultado en el reporte de consolidado de PQRs radicados por tipo de requerimiento mes a mes se puede observar a continuación en la tabla que en el mes de agosto hubo (5065) radicados teniendo en cuenta que de los 7 requerimientos que son denuncia, felicitaciones, peticiones, queja, reclamo, sugerencia y tramite el que contiene más números de radicados es el requerimiento de queja con un total para los 6 meses de (11733), por lo cual los requerimiento con menos radicados son felicitaciones y sugerencia cada uno con un total de (14) y (41) comprendidos en los meses de julio a diciembre.

PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO MES A MES							
TIPO DE REQUERIMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.	TOTAL
DENUNCIAS	3	17	10	5	1	2	38
FELICITACIONES	4	3	3	0	1	3	14

PETICIÓN	1785	3321	2906	1227	1887	607	11733
QUEJA	12	18	19	12	14	4	79
RECLAMO	26	23	24	22	32	15	142
SUGERENCIA	5	7	7	7	11	4	41
TRAMITE	1660	1676	1316	1654	2162	432	8900
TOTAL	3495	5065	4285	2927	4108	1067	20947



De acuerdo a los radicados por canal mes a mes en el periodo comprendido de julio a diciembre el canal que más tiene PQRs es el canal WEB con un total de (17907) que equivale a un (86%), seguidamente el canal de correo electrónico con un total de (1539) que equivale a un (7%) y el canal que no tiene ninguna PQRs es el FAX como se evidencia en la tabla anterior.

❖ SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL

Secretaría de Salud Departamental	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Peticion	85,64	9	124	733	6	42	905
Queja	96,13	4	6	140	0	9	155
Reclamo	94,12	11	1	16	0	0	17
Denuncia	87,80	9	5	35	0	1	41

De acuerdo con la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de julio al 15 de diciembre de 2021, se analizó el total de PQRSD asignadas a la Secretaría correspondiente a mil ciento dieciocho (1118) PQRs, de los cuales, novecientos veinte y cuatro (924) eso equivale al 83% de cumplimiento las cuales fueron contestados oportunamente y ciento treinta y seis (136) contestados no oportunamente.

6.2 ANALISIS DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR TIPO DE DOCUMENTO.

GOBERNACION DEL HUILA



GOBERNACIÓN DEL HUILA
Luis Enrique Dussán López
GOBERNADOR



GOBERNACIÓN DEL HUILA

REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR TIPO DE DOCUMENTO

Desde 01/07/2021 Hasta 15/12/2021

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	96,04	2	4	97	0	0	101
Acciones Judiciales	100,00	6	0	2	0	2	4
Acciones Populares	100,00	6	0	58	0	0	58
Aceptación/Objeción Cuotas Partes Pensionales	100,00	13	0	3	0	1	4
Actuaciones Administrativas	100,00	9	0	7	0	0	7
Archivos Inscripción Carrera Administrativa	100,00	3	0	1	0	0	1
Certificado de Paz y Salvo	99,53	6	8	1692	0	16	1716
Certificado de Pensiones	100,00	4	0	21	0	0	21
Certificado Laboral	95,12	4	4	75	0	3	82
Cesantias	100,00	4	0	65	0	2	67
Citaciones	97,06	5	1	33	0	0	34
Cobro Cuotas Partes Pensionales	97,71	15	2	120	1	8	131
Cobros	83,87	10	5	26	0	0	31
Confirmación/Actualización Certificados Laborales	100,00	4	0	46	0	0	46
Credencial de Expendedor de Drogas	100,00	3	0	2	0	0	2
Denuncia	91,75	7	8	86	0	3	97
Derecho de Peticion	93,18	10	47	622	2	47	718
Desacatos	75,00	2	1	3	0	0	4
Devoluciones Tributarias	95,07	37	11	147	0	65	223
Embargos	100,00	5	0	51	0	11	62
Estructura Archivo Bonos y Cuotas Partes de Bonos	100,00	4	0	2	0	0	2
Expedición Certificados 1,2 y 3B	100,00	6	0	90	0	0	90
Fallos	88,89	4	1	8	0	0	9
Impuesto de Vehículo	97,71	6	100	4211	0	51	4362
Impuesto Otras Rentas	97,12	6	54	1807	0	15	1876
Impuesto Rentas	97,68	6	7	289	0	6	302
MALA ATENCION DE FUNCIONARIOS	100,00	1	0	1	0	0	1
Memorandos	75,00	7	1	3	0	0	4
Notificaciones	90,74	8	4	46	1	3	54
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	100,00	20	0	3	0	0	3
Oficios	85,19	10	72	434	9	32	547
PETICION ELABORACION PAZ Y SALVO	100,00	4	0	13	0	12	25
Procedimiento Administrativo Tributario	100,00	3	0	2	0	0	2
Queja	95,93	5	10	221	0	15	246
RECLAMO POR PAGO NO APLICADO VEHICULOS	100,00	4	0	2	0	0	2
Recobro	100,00	26	0	1	0	2	3
Reconocimiento de Bonos Pensionales A-B-C-D-EF	100,00	18	0	43	0	7	50
Recurso de Reposición	95,83	25	1	20	0	3	24
Reliquidación - Sustitución - Indemnización Pensión	100,00	22	0	27	0	4	31
SOLIC. DESEMBARGOS CUENTAS	100,00	7	0	3	0	0	3
Solicitud Anónima	100,00	5	0	30	0	0	30
Solicitud de Certificados	98,02	6	53	2612	0	8	2673
SOLICITUD DE IMPUESTOS VARIOS	100,00	3	0	4	0	1	5
Solicitud de Información	87,90	6	85	615	2	17	719
SOLICITUD DE INFORMACION VEHICULOS	100,00	5	0	7	0	4	11
Solicitud de Revocatoria Directa	100,00	21	0	0	0	2	2
SOLICITUD PRESCRIPCION DE DEUDA	100,00	13	0	7	0	0	7
Solicitudes	87,51	9	272	1920	17	105	2314
Traslado de afiliación	100,00	5	0	2	0	0	2
Total	95,34	7	751	15580	32	445	16808

5



SC4353-1
SGN-C054-F04

Como se puede observar en el cuadro anterior en el reporte consolidado de oportunidad y eficiencia, se evidencia un total de 16808 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 (2314) que corresponden a Solicitudes, se contestaron oportunamente (1920) y (105) PQRs quedaron sin contestar oportunamente.

Así mismo llegaron (718) Derechos de Petición, a los cuales se les dio respuesta oportuna a (622) y (47) de ellas quedaron sin contestar oportunamente.

También se constató que llegaron (719) Solicitudes de información, de las cuales (615) fueron contestados oportunamente y (17) quedaron sin contestar oportunamente.

Finalmente, la entidad recibió (4362) solicitudes por impuesto de vehículo, de los cuales se respondió oportunamente a (4211) y (51) quedaron sin contestar no oportunamente.

7. BSERVACIONES GENERALES

7.1 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, el Departamento Administrativo Jurídico, Despacho del Gobernador, Secretaria de Salud Departamental y Contratación.

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 734 de 2002 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.

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; por lo tanto, se requiere 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 con el fin de evitar posibles sanciones disciplinarias

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 dar uso a la Herramienta.

Revisó y Aprobó:

Firmado en original

LUIS EDGARDO CABRERA TRUJILLO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró y Consolidó: Ruth Erica Bustamante Bonilla-Contratista
Apoyó en la consolidación de la información relacionada del SAC-Luisa María Ramírez Gutiérrez-Contratista